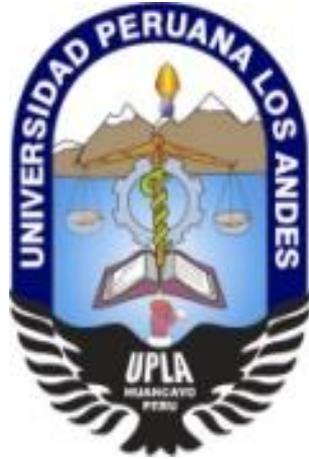


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Influencia de los Aspectos de la Atención al Cliente en la Calidad de Servicio Comercial de la Empresa EPASA, 2016.

Para optar : Título de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Nelba Georgina Castañeda Araujo
Bach. Lenin Wilfredo Ramirez Santos

Asesor : Lic. Omar Arturo Vivanco Nuñez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio : 21.11.2017

Fecha de Culminación : 20.11.2018

Huancayo - Perú
2018

HOJA DE APROBACION DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Influencia de los Aspectos de la Atención al Cliente en la Calidad de Servicio Comercial de la Empresa EPASA, 2016.

PRESENTADO POR:

Bach. Nelba Georgina Castañeda Araujo

Bach. Lenin Wilfredo Ramirez Santos

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
DR. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
LIC. PAUL DENIS MARTINEZ VITOR

SEGUNDO MIEMBRO : _____
LIC. JUAN FREDDY ALVARADO QUISPE

TERCER MIEMBRO : _____
MG. CARLOS JONAS CASAS CORDOVA

Huancayo, de del 201...

ASESOR

LIC. ADM. VIVANCO NUÑEZ OMAR ARTURO

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios quien nos guía e ilumina para seguir en el camino de mi preparación y mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes de la Facultad de Ciencias administrativas y Contables, por sus enseñanzas a lo largo de nuestra formación profesional. También a nuestro Asesor Lic. Adm. OMAR ARTURO VIVANCO NUÑEZ por sus valiosos aportes.

INDICE

INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRAFICOS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xv
ABSTRACT	xvii
CAPITULO I.....	19
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA.....	19
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
1.2.1. Problema General.....	24
1.2.2. Problemas Específicos	25
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.3.1. Objetivo General	25
1.3.2. Objetivos Específicos.....	25
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.4.1. Justificación Teórica	26
1.4.2. Justificación Práctica	26
1.4.3. Justificación Metodológica.....	26
1.4.4. Justificación Social.....	27
1.4.5. Justificación de Conveniencia.....	27
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
1.5.1. Delimitación Espacial.....	28
1.5.2. Delimitación Temporal.....	28
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	28
CAPITULO II.....	30
MARCO TEORICO.....	30
II. MARCO TEÒRICO.....	30
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	30
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	30
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	34
2.2. BASES TEÓRICAS.....	37

2.2.1.	Aspectos de la Atención al Cliente	38
2.2.1.1.	Trato al Cliente	38
2.2.1.2.	Recibos Modificados.....	40
2.2.2.	Calidad de Servicio Comercial	40
2.2.2.1.	Desviación de los plazos de atención al cliente	41
2.2.2.2.	Calidad de la Facturación	44
2.2.3.	Descripción de la Empresa	45
2.2.3.1.	Zona de Concesión	45
2.2.3.2.	Visión	46
2.2.3.3.	Misión.....	46
2.2.3.4.	Política de Calidad	46
2.2.3.5.	Valores Empresariales	47
2.2.3.6.	Giro del Negocio	47
2.2.3.7.	Organización interna de la empresa	48
2.2.3.8.	Producto	48
2.2.3.9.	Requisitos relacionados con el producto	48
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	49
2.4.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	50
2.4.1.	Hipótesis General	50
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	51
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	51
CAPITULO III.....		52
METODOLOGÍA.....		52
III.	METODOLOGÍA.....	52
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	52
3.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.3.	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
3.5.1.	Población	55
3.5.2.	Muestra	56
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	56
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	56
3.7.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	57

CAPITULO IV	58
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	58
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
4.1. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	58
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	59
4.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: ATENCIÓN AL CLIENTE.....	59
4.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO COMAERCIAL	78
4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	81
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	90
MATRIZ DE CONSISTENCIA	91
TÉCNICA DOCUMENTAL: INSTRUMENTO FICHA DE ATENCIÓN.....	92
TÉCNICA DOCUMENTAL: INSTRUMENTO FORMATO DE ATENCIÓN.....	93
ASPECTOS ÉTICOS.....	94
FOTOS.....	96

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Plazos en días atención nuevos suministros – Enero 2016	59
Tabla N° 2: Plazos en días atención nuevos suministros – Febrero 2016	61
Tabla N° 3: Plazos en días atención nuevos suministros – Marzo 2016.....	62
Tabla N° 4: Plazos en días atención nuevos suministros – Abril 2016	64
Tabla N° 5: Plazos en días atención nuevos suministros – Mayo 2016.....	65
Tabla N° 6: Plazos en días atención nuevos suministros – Mayo 2016.....	66
Tabla N° 7: Plazos en días atención nuevos suministros – Julio 2016.....	68
Tabla N° 8: Plazos en días atención nuevos suministros – Agosto 2016.....	69
Tabla N° 9: Plazos en días atención nuevos suministros – Setiembre 2016	70
Tabla N° 10: Plazos en días atención nuevos suministros – Octubre 2016.....	71
Tabla N° 11: Plazos días atención nuevos suministros – Noviembre 2016.....	73
Tabla N° 12: Plazos días atención nuevos suministros – Diciembre 2016	74
Tabla N° 13: Plazos días atención Reclamos – Año 2016	75
Tabla N° 14: Recibos de energía eléctrica modificados - Año 2016.....	76
Tabla N° 15: Cálculo de de la desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro año 2016	78
Tabla N° 16: Cálculo de de la desviación de los plazos de atención de los expedientes de reclamos año 2016.....	79
Tabla N° 17: Cálculo de de la desviación de la cantidad de recibos modificados año 2016	80

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	60
Gráfico N° 2: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Enero 2016	60
Gráfico N° 3: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	61
Gráfico N° 4: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Febrero 2016	62
Gráfico N° 5: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	63
Gráfico N° 6: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Marzo 2016.....	63
Gráfico N° 7: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	64
Gráfico N° 8: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Abril 2016	64
Gráfico N° 9: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	65
Gráfico N° 10: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Mayo 2016.....	66
Gráfico N° 11: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	67
Gráfico N° 12: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Junio 2016	67
Gráfico N° 13: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	68
Gráfico N° 14: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Julio 2016.....	68
Gráfico N° 15: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	69
Gráfico N° 17: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	70
Gráfico N° 18: Cantidad nuevos suministros atendidos en Setiembre 2016	71
Gráfico N° 19: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	72
Gráfico N° 20: Cantidad nuevos suministros atendidos en Octubre 2016.....	72
Gráfico N° 21: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	73
Gráfico N° 22: Cantidad nuevos suministros atendidos Noviembre 2016.....	73
Gráfico N° 23: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días).....	74
Gráfico N° 24: Cantidad nuevos suministros atendidos Diciembre 2016	75
Gráfico N° 25: Cantidad de Reclamos Año 2016	76
Gráfico N° 26: Cantidad recibos energía eléctrica modificados año 2016.....	77

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Solicitudes de nuevos suministros atendidos dentro y fuera de plazo	21
Figura N° 2: Porcentaje de desviación de recibos con errores.....	22
Figura N° 3: Cantidad de medidores imprecisos y/o defectuosos	23
Figura N° 4: Organigrama estructural	48

RESUMEN

INFLUENCIA DE LOS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL DE LA EMPRESA EPASA, 2016

El presente trabajo como método general utilizó el método científico, tipo de investigación básica, nivel de investigación explicativa, diseño de investigación Transeccional Correlacional – Causal; la población de estudio centrado en los clientes de la empresa Electro Pangoa S.A. - EPASA de la localidad de Pangoa; las necesidades de la prestación del servicio eléctrico se realiza a través de aspectos que considera el sistema de atención al cliente para lograr la calidad de servicio comercial.

Con el objetivo de explicar la influencia de los aspectos de la atención al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016, se planteó la siguiente interrogante ¿Cómo influye los aspectos de la atención al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016?

La hipótesis que guio la investigación fue: Si explicamos los aspectos de la atención al cliente, entonces determinaremos su influencia en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.

En el estudio se aplicó un diseño Transeccional Correlacional – Causal, específicamente el diseño transeccional causal; que tiene como objetivo explicar el funcionamiento de la variable independiente para lograr lo esperado o también llamado variable dependiente. El procedimiento consiste en explicar de un grupo de personas las variables que causan los efectos sobre otras variables.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio comercial tiene como objetivo garantizar que la empresa concesionaria de distribución eléctrica brinde al consumidor una atención satisfactoria, la información necesaria para que conozca sus derechos y deberes, y las instalaciones necesarias para el pago del servicio.

La atención al consumidor debe ser con un trato razonable, amable, sin esperas prolongadas de manera innecesaria, respondiendo a las inquietudes y resolviendo las quejas y/o incomodidades que se presenten de parte de los consumidores.

Asimismo, la facturación debe cumplir ciertos criterios como que se entregue en plazos determinados sin errores en la medición del monto a pagar.

La investigación ha sido desarrollada en cuatro capítulos; es como sigue:

En el capítulo I, se presenta la descripción del problema, que tiene que ver con la atención al cliente que brinda la empresa EPASA en la localidad de Pangoa respecto al servicio eléctrico que brinda a sus clientes basado en los aspectos del trato al cliente y la emisión de los recibos modificados; considerando que estos aspectos son evaluados en función a los plazos de atención y la calidad de la facturación; utilizando indicadores de performance, con nuevos esquemas de supervisión y monitoreo para el cumplimiento de la calidad de servicio comercial.

En el capítulo II, contiene el marco teórico que corresponde a los antecedentes de la investigación, a las bases teóricas, las definiciones conceptuales y operacionales y el sistema de hipótesis.

En el capítulo III, contiene los aspectos metodológicos de la investigación, siendo el tipo y nivel de investigación, la operacionalización de variables, diseño del tratamiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento de datos.

En el capítulo IV, trata sobre la presentación de resultados de la investigación, análisis estadístico de los resultados, interpretación de los resultados, comparación y evaluación de los resultados, consecuencias teóricas y aplicaciones prácticas y confirmación de hipótesis.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

ABSTRACT

INFLUENCE OF THE ASPECTS OF THE CUSTOMER SERVICE ON THE QUALITY OF COMMERCIAL SERVICE OF THE COMPANY EPASA, 2016

The present work as a general method used the scientific method, type of basic research, level of explanatory research, design of Transectional Correlational - Causal research; the study population focused on the customers of the company Electro Pangoa S.A. - EPASA of the town of Pangoa; The needs for the provision of electric service are made through aspects considered by the customer service system to achieve the quality of commercial service.

With the aim of explaining the influence of the aspects of customer service on the quality of commercial service of the company EPASA, 2016, the following question was posed: How does the aspects of customer service influence the quality of commercial service of the company EPASA, 2016?

The hypothesis that guided the research was: If we explain the aspects of customer service, then we determine its influence on the quality of commercial service of the company EPASA, 2016.

In the study, a Transectional Correlational - Causal design was applied, specifically the causal transectional design; which aims to explain the functioning of the independent variable to achieve the expected or also called dependent variable. The procedure consists in explaining from a group of people the variables that cause the effects on other variables.

The documentary technique was used as a collection instrument, customer service sheets for the specific sample. It is concluded from the research results, that the measures obtained from

the behavior of the object of study if they influence the result or what is expected; I mean by explaining how the aspects of customer service perform to influence the quality of commercial service under certain conditions that are framed within the tolerances of the Standard, allowing a better commercial service for users of the company EPASA in the area urban area of Pangoa.

Keywords: Customer, Quality, Commercial

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Todavía existe descontento en los consumidores eléctricos finales debido a los constantes apagones e interrupciones en el suministro del servicio, la carencia de instalaciones eléctricas adecuadas como consecuencia de un bajo nivel de inversión en el sector, la deficiente calidad del servicio de alumbrado público, los cobros excesivos por el servicio, los riesgos asociados a las inadecuadas instalaciones, etc.

Estos problemas aún persisten e impiden que los clientes reciban un servicio de buena calidad, (Tamayo, 2013).

Esta necesidad derivó en la creación del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, como la institución gubernamental en el Perú encargada de supervisar el correcto abastecimiento de electricidad, minerales e hidrocarburos, así como regular de manera eficiente y eficaz las tarifas de electricidad y gas natural (Minas, 1997); pero el meollo del asunto está en que las empresas de distribución eléctrica son especialmente propensas a pecar de ineficientes y a brindar un mal servicio.

La calidad comercial del servicio eléctrico contempla tres aspectos principales en la atención al cliente y son el trato al cliente, medios a disposición del cliente en su relación comercial y la precisión de la energía facturada.

La problemática en los tres aspectos todavía está latente; ya que el grado de desviación es todavía superior en demoras prolongadas o excesivas a las solicitudes de nuevos suministros, reconexión del servicio y reclamos; respecto del tiempo estándar establecido por la normatividad vigente. A nivel nacional se verificó el cumplimiento de la atención de nuevos suministros dentro y fuera de los plazos establecidos.

Figura N° 1: Solicitudes de nuevos suministros atendidos dentro y fuera de plazo



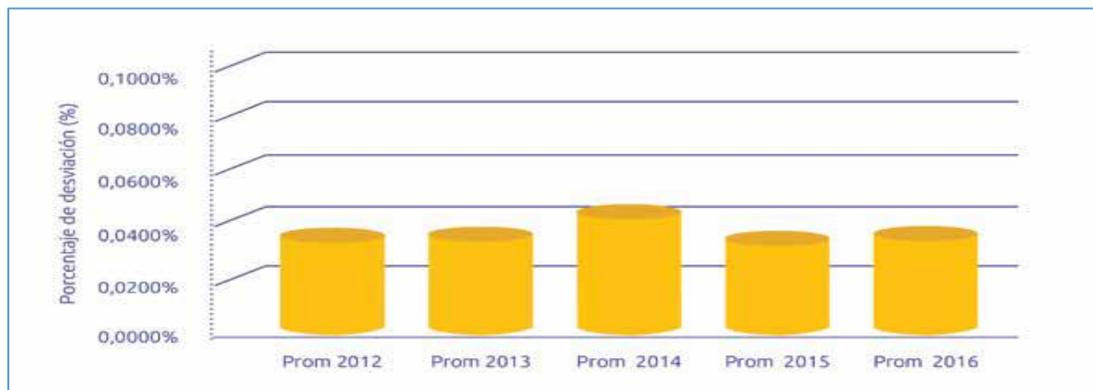
Fuente: Memoria Institucional OSINERGMIN 2016.

Entonces; el trato al cliente se centra en garantizar que el suministrador brinde a sus clientes un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes de nuevos suministros, reconexiones y reclamos respecto al servicio recibido. Sus indicadores consisten en los plazos máximos de atención por parte de la empresa que brinda el servicio comercial para el cumplimiento de sus obligaciones referidas a este aspecto.

Los consumidores del servicio eléctrico necesitan estar informados acerca de los diferentes aspectos del sector eléctrico, sobre todo considerando que este servicio posee características complejas y se provee en un contexto de información asimétrica. Este problema, ocurre cuando un consumidor es poseedor de poca o nula

información sobre el producto o servicio ofrecido por el Suministrador (es decir, el servicio posee atributos ocultos que no pueden ser conocidos por los consumidores a priori); entonces los medios a disposición de los clientes no están proporcionando toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que el Cliente puede realizar ante el Suministrador respecto a una deficiencia en la facturación. En el año 2016 se tuvo 0,0354% de facturas con errores a nivel nacional, lo cual está dentro del porcentaje máximo que define el procedimiento normativo la resolución Osinergmin N°141-2011-OS/CD, que establece una tolerancia de error del 0,06%.

Figura N° 2: Porcentaje de desviación de recibos con errores



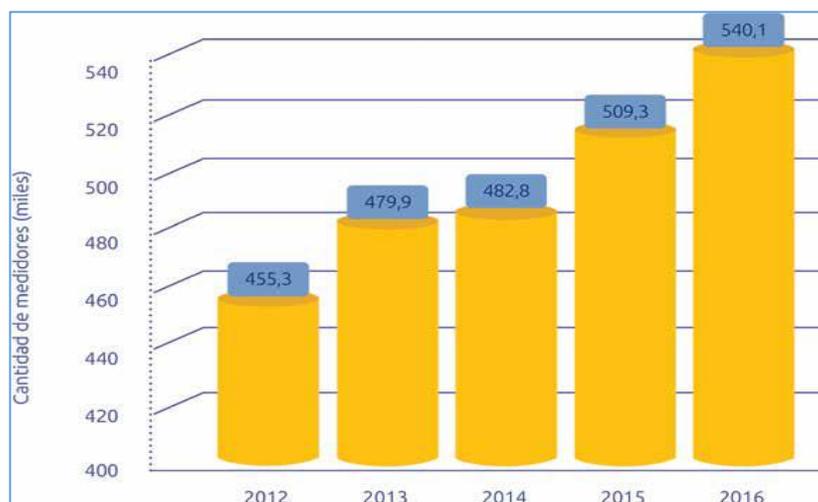
Fuente: Memoria Institucional OSINERGMIN 2016.

En lo que respecta a los medios a disposición del cliente, es garantizar que el Suministrador brinde al Cliente una atención satisfactoria y le proporcione toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que el Cliente

puede realizar ante el Suministrador. Su indicador, son los requerimientos mínimos exigidos en este aspecto al Suministrador.

Los clientes, no pueden identificar si los medidores de electricidad están funcionando adecuadamente, lo que podría generar un error en la precisión de la energía facturada que lo perjudique. Algo similar podría suceder si la empresa suministradora no aplica adecuadamente los pliegos tarifarios y cobra por encima del justiprecio del servicio o por rubros que no deberían estar contemplados. En el periodo 2012-2016 los usuarios obtuvieron una facturación más precisa de sus consumos como consecuencia de la verificación del 100% de medidores en el ámbito nacional llevado a cabo sobre 2 467 401 medidores. Gracias a ello, la proporción de medidores defectuosos (3%) se mantuvo dentro de la tolerancia que establece la norma técnica de calidad fueran cambiados por medidores electrónicos.

Figura N° 3: Cantidad de medidores imprecisos y/o defectuosos



Fuente: Memoria Institucional OSINERGMIN 2016.

Con respecto al tercer aspecto que es la precisión de la energía facturada es garantizar que la energía facturada para un determinado suministro, no presente errores de medida que excedan ciertos límites según el tipo de medidor del usuario. El indicador utilizado es el porcentaje de suministros en los que se haya verificado errores de medida superiores a los límites de precisión establecidos por Norma para los instrumentos de medida de tales suministros, considerando una muestra semestral de inspección propuesta mensualmente por el Suministrador acorde a la Norma.

Considerando el rol fundamental que juega la energía eléctrica en el crecimiento del país, un servicio deficiente no puede pasarse por alto.

Entonces, la investigación explica la influencia de los aspectos de la atención al cliente, la interacción entre sus elementos en el proceso, que permitan obtener como resultado un servicio de calidad comercial a los clientes de la empresa Electro Pangoa S.A. - EPASA.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo influye los aspectos de la atención al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cómo influye del trato al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016?

- 2) ¿Cómo influye los recibos modificados en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia de los aspectos de la atención al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar la influencia del trato al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.

- 2) Determinar la influencia de los recibos modificados en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

El presente estudio desarrollará conceptos relacionados a la atención al cliente y la calidad del servicio comercial de la empresa concesionaria de distribución de electricidad EPASA; aspecto que está enmarcado en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), aprobada mediante Decreto Supremo N° 020-1997-EM.

1.4.2. Justificación Práctica

La investigación evaluará los indicadores de calidad del servicio comercial en las actividades que están contempladas directamente con la atención al cliente como es el trato al cliente, medios a disposición al cliente y la precisión de la energía facturada, en la Concesión de la empresa EPASA.

1.4.3. Justificación Metodológica

El trabajo de investigación se basa en una metodología sistémica, partiendo de la necesidad de los clientes que son recibidos en el área de atención al cliente.

El sistema atención al cliente tiene una estructura donde se realiza el proceso a través de elementos que los conforman; estos se relacionan entre sí y cumplen una función en conjunto.

Si el trato al cliente, los medios a disposición al cliente y la precisión de la energía facturada son los correctos, entonces obtendremos como resultado la calidad del servicio comercial.

1.4.4. Justificación Social

Con la investigación determinaremos las exigencias mínimas de calidad en la atención al cliente cuyo objetivo es garantizar que la empresa EPASA brinde al cliente una atención satisfactoria, la información necesaria para que conozca sus derechos y deberes, y las instalaciones necesarias para el pago del servicio. La atención al cliente debe ser con un trato razonable, amable, sin esperas prolongadas de manera innecesaria, respondiendo a las inquietudes y resolviendo las quejas y/o incomodidades que se presenten de parte de los clientes. Asimismo, la facturación debe cumplir ciertos criterios como que se entregue en plazos determinados y sin errores en la medición del monto a pagar.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

Es conveniente porque la investigación permitirá conocer las mínimas exigencias de calidad en la atención al cliente que desarrolla la empresa EPASA en su zona de Concesión de Distribución de Electricidad.

Obtención del conocimiento metodológico en la determinación de la calidad de servicio comercial en el aspecto de la atención al cliente.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

Geográficamente la investigación se realizará en la zona de concesión de distribución de electricidad de la empresa EPASA, distrito de Pangoa.

1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio corresponde el período año 2016.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

La investigación enmarca los fundamentos conceptuales que justifican la imposición de estándares de calidad en la comercialización de electricidad y los instrumentos normativos para garantizar el cumplimiento de estos

estándares y proteger a los clientes de este servicio utilizando un enfoque preventivo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

II. MARCO TEÒRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Cevallos, 2008), realizó la tesis titulada: Modelo de Calidad de Servicio al Cliente para Mejorar la Comercialización de Combustible en la Estación de Servicio el Fogón, para optar el título de Ingeniero Comercial en la

Universidad Politécnica del Ejército. Latacunga – Ecuador. El tipo de investigación utilizado es básica y tiene un nivel explicativo porque hizo un análisis de comparación entre la calidad de servicio al cliente que brinda la estación de servicio con lo que puede brindar.

Llegando a las siguientes conclusiones: La investigación pudo determinar que las causas que originan el descontento en los clientes de la Estación de Servicio en general, los reclamos y requerimientos que no se atienden por que están fuera de los parámetros, no ser atendidos personalmente, el tiempo de espera y entre otros aspectos por la lentitud en la atención, estas falencias dificultan entregar un servicio de excelencia entre tanto el cliente se lleva el sabor de un mal servicio; definitivamente la preferencia de los clientes hacia la estación de servicio no es precisamente la calidad en el servicio si no más bien la confianza, la seguridad, el prestigio y la ubicación de las instalaciones que a través del tiempo se ha ganado. Asimismo como resultado del presente estudio se presentó un modelo de calidad para la Estación de Servicio “El Fogón”, basado en la Norma ISO 9001:2000, el cual presenta parámetros que permitirán el desarrollo y evolución de la estación de servicio.

(Torrestagle, 2011), desarrolló la investigación titulada Mejoramiento del Servicio al Cliente en la empresa CORPOAGRIMEN S.A.; para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad de Guayaquil - Ecuador. La metodología empleada en la Tesis se basa a la estructura del método científico, por que analiza, identifica y encuentra posibles soluciones para

proponer finalmente la solución y mejorar la atención al cliente en la empresa. El tipo de investigación es básica y el nivel es descriptivo por que describe las generalidades de la empresa que se dedica al servicio de mantenimiento y limpieza en el que se basa la realización del diagnóstico. Las técnicas para recolectar los datos son los registros obtenidos como resultado del diagnóstico en las actividades de atención al cliente. Llegando a las siguientes conclusiones: destaca la necesidad de mejorar la percepción que el cliente tiene de la empresa, en términos generales se determina que las necesidades de mejora están en la atención telefónica, mejorar la gestión de ventas de los vendedores y aspectos como la presentación personal, disponibilidad del empleado y solución de inquietudes. Dentro de las alternativas de solución presentados en la propuesta se contempla la adquisición de equipos con los cuales se agilizará los procesos mencionados así como también la adquisición de un vehículo.

(Pintado, 2014), desarrolló la tesis titulada La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en la Calidad del Servicio al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.; para optar el título de Ingeniero de Empresas en la Universidad de Técnica de Ambato - Ecuador. El tipo de investigación es básica y tiene un nivel descriptivo. La metodología empleada en la Tesis se basa en un estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen los acontecimientos.

Llegando a concluir en que: La calidad del servicio que brinda la cooperativa es buena, la misma que requiere de ajustes en el área de recursos humanos

para una calificación de muy buena; para lo cual se debe proporcionar un nuevo sistema de gestión del talento humano, que administre con mayor efectividad el trabajo de los empleados en la matriz y las sucursales que posee la cooperativa.

(Sánchez, 2009), desarrolló la tesis sobre Planificación Estratégica como Herramienta de Gestión y su Incidencia en la Atención de Calidad en el Servicio que presta la Farmacia Cruz Azul del Mercado Mayorista de la Ciudad de Ambato, para optar al grado de Magíster en Gerencia Financiera Empresarial en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. La metodología utilizada en la presente investigación tiene el enfoque cuantitativo, el tipo es básica con un nivel correlacional. Se usaron como técnicas la observación, encuesta y el análisis documental.

Llegando a concluir en lo siguiente: La atención que se recibe en la Farmacia Cruz Azul del Mercado Mayorista de la Ciudad de Ambato, es valorada a penas por casi el 50% de sus clientes como oportuna. De igual forma se observó factores importantes que la afectan de manera directa como la falta de personal calificado para la atención y orientación farmacéutica oportuna al cliente, la falta de personal, lo cual obstaculizan que los resultados alcanzados sean los esperados. Con la puesta en marcha de esta propuesta se busca minimizar los problemas y así alcanzar los objetivos de la empresa.

(Bazan, 2013), desarrolló la tesis titulada Propuesta de un Sistema de Evaluación de la Calidad del Servicio en el Área de Salud mediante el

Modelo SERVQUAL dirigido al Hospital Jose Garces Rodriguez del Canton Salinas de la Provincia de Santa Elena – Libertad - Ecuador, para optar al grado de Licenciado en Administrador Pública. la metodología, que se llevó a cabo en la investigación como son: el exploratorio, descriptivo, explicativo y en qué consiste cada uno, además cuales fueron los métodos, que se emplearon, como es el de observación y el inductivo deductivo, las fuentes que se utilizaron y la población y muestra, a la que se le hizo las encuestas en el trabajo de investigación.

Llegando a las conclusiones: Para que exista una buena calidad de atención a los usuarios los servidores públicos deben cumplir con los principios de legalidad, imparcialidad, responsabilidad, transparencia a más de presentarse al lugar de trabajo limpio y con el uniforme impecable con la respectiva identificación. Los factores que se necesitan para mejorar la calidad del servicio al usuario son las necesidades personales, físicas, sociales y psicológicas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Saldaña, 2016), realizó la tesis: Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Hidrandina Cascas 2014. Trujillo – Perú, para optar el título de Licenciado en Administrador en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Sobre el método utilizado es inductivo

deductivo, la investigación Los factores que se necesitan para mejorar la calidad del servicio al usuario son las necesidades personales, físicas, sociales y psicológicas. La población estuvo conformada por los clientes que reciben el servicio de electricidad en el distrito de Cascas. La técnica utilizada para la recolección de datos es la Cualitativa y Cuantitativa.

Concluyendo en lo siguiente: Los factores que se necesitan para mejorar la calidad del servicio al usuario son las necesidades personales, físicas, sociales y psicológicas.

(Miranda, 2011), desarrolló la tesis Plan de Calidad de Atención del Servicio y la Satisfacción del Cliente en el Restaurant Turístico El Mochica Trujillo 2010, para optar el para optar el título de Licenciado en Administrador en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Sobre la metodología: El tipo de investigación básica; el nivel es descriptivo, con un diseño descriptivo transeccional. La población está compuesta por 1800 clientes que visitan el restaurant, y se tomó la muestra de 317 clientes, para aplicar las entrevistas y encuestas, también se realizó el análisis documental.

Concluye que al formular e implementar un plan de mejoramiento de calidad de atención del servicio bien estructurado en base a la determinación de los indicadores, la empresa podrá establecer una sostenibilidad real con el propósito de poder tomar decisiones congruentes, y no ejecutar atenciones del servicio improvisados que puedan conllevarle sin una dirección específica.

(Lezameta, 2012), realizó la tesis titulada Estudio de la Calidad de Servicio de las Redes Móviles en el Perú, para optar el título de Ingeniero de las Telecomunicaciones en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El tipo de investigación es básico y el nivel es descriptivo; el diseño utilizado es el descriptivo comparativo. La población y muestra las empresa de telefonía del Perú. La Técnica de recolección documentaria.

Concluyendo que una buena gestión de la calidad del servicio favorece tanto al usuario como al proveedor, pues le garantiza al primero el buen funcionamiento del servicio que está adquiriendo mientras que al segundo le da la posibilidad de quedar bien con sus clientes y superar a la competencia. Enfatizar que todo método o forma de optimizar y medir la red, será a beneficio del usuario y como consecuencia a la sociedad; ya que el avance y mejora de las telecomunicaciones conlleva al crecimiento económico, tecnológico y social del país.

(Venegas, 2011), realizó la investigación sobre la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción de los Clientes de Cineplanet Trujillo Centro, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo - Perú. La tesis utilizó el diseño de descriptivo transversal, así como los métodos deductivo-inductivo, analítico-sintético, el estadístico y la técnica de recolección de datos fue a través de las encuestas.

Concluyendo en lo siguiente: la fiabilidad y la confiabilidad como dimensión de la Calidad de Servicio representan un valor significativo para los clientes de CINEPLANET Trujillo Centro y además crean en los clientes un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar el servicio la elección del servicio. Asimismo la principal estrategia que utiliza CINEPLANET Trujillo Centro con relación a la calidad de sus servicios es generar valor para sus clientes, esto hace que se mantengan fieles, satisfechos y rentables para el cine.

(Chomba, 2015), realizó la tesis: La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente del Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú – Agencia Real Plaza de la ciudad de Trujillo 2014, para optar El Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú. La investigación utilizó el diseño descriptivo – correlacional. La muestra fue de 366 clientes de una población de 15000, y como instrumento de recolección de datos utilizó la encuesta.

Concluyo en que: Los aspectos que inciden en la insatisfacción de los clientes son la mala distribución de ventanillas para cada categoría, es decir que se está brindando mayor número de ventanillas a clientes de Banca Exclusiva “B” a pesar de que los clientes “C” es la que cuenta con mayor concurrencia diaria.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Aspectos de la Atención al Cliente

2.2.1.1. Trato al Cliente

(Lezameta, 2012), en el Trato al Cliente uno de los aspectos más importantes es la comunicación, pues es la base de las buenas relaciones con el cliente/ la clienta, ésta consiste en la transmisión de información desde un emisor, hasta un receptor, por medio de un canal.

El Cliente es el usuario registrado legalmente y que hace uso del suministro eléctrico y está en todo el derecho de recibir un servicio comercial de calidad por parte de la empresa Concesionaria de la zona.

El Cliente se clasifica en clientes en baja tensión donde están los usuarios residenciales y no residenciales y los Clientes en media tensión llamados también potenciales industriales y comerciales.

El Suministrador debe brindar al Cliente un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes y reclamos.

El trato al cliente contempla la atención de solicitudes de nuevos suministros o ampliación de la potencia contratada, atención de las reconexiones del servicio, solicitudes de cambios de las opciones tarifarias, atención de reclamos y otras solicitudes relacionados al

servicio comercial (Osinermin, 2009). Los medios a disposición al Cliente tienen la finalidad de estos medios es garantizar que el Suministrador brinde al Cliente una atención satisfactoria y le proporcione toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que el Cliente puede realizar ante el Suministrador y la Autoridad, así como los derechos y obligaciones del Cliente y Suministrador (Minas, 1997).

Uno de los medios de atención que emplea la empresa EPASA la entrega de facturas a sus Clientes deben ser claras y correctas, basadas en lecturas reales. Estas facturas deben especificar obligatoriamente, las magnitudes físicas de consumo y las contratadas, los cargos fijos por potencia y energía, las cargas impositivas desagregadas correspondientes, las fechas de emisión y vencimiento de la factura, la fecha de corte por pagos pendientes de ser el caso, y las estadísticas mensuales de consumo del Cliente correspondientes a los últimos doce (12) meses de manera gráfica. Asimismo, deben especificar de manera clara y desagregada, los rubros y montos de todas las compensaciones pagadas al Cliente, por la mala calidad de servicio brindado.

El Registro de los reclamos debe ser a través de un sistema un sistema informático auditable en el que deben registrarse todos los pedidos, solicitudes o reclamaciones de los Clientes. Este registro

debe permitir efectuar seguimiento hasta su solución y respuesta final al Cliente.

Otro medio de es la atención telefónica/fax para atender reclamaciones por Falta de Suministro. La atención de estas reclamaciones se debe llevar a cabo ininterrumpidamente, las veinticuatro (24) horas, incluyendo días domingos y feriados.

2.2.1.2. Recibos Modificados

La empresa que suministra el servicio de energía eléctrica al Cliente debe garantizar que la precisión de la energía facturada no incluya errores de medida que excedan a los límites de precisión establecidos para los sistemas de medición de energía eléctrica en la Norma DGE “Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica”, probada mediante Resolución Ministerial N° 496-2006-MEM/DM; también concierne a que los recibos de energía eléctrica no deben tener errores de lectura, de digitación o errores en el proceso de facturación.

2.2.2. Calidad de Servicio Comercial

(Tamayo, 2013), la calidad comercial tiene como objetivo garantizar que el suministrador del servicio eléctrico brinde al Cliente una atención satisfactoria, la información necesaria para que conozca sus derechos y

deberes, y las instalaciones necesarias para el pago del servicio. La atención al consumidor debe ser con un trato razonable, amable, sin esperas prolongadas de manera innecesaria, respondiendo a las inquietudes y resolviendo las quejas y/o incomodidades que se presenten de parte de los consumidores. Asimismo, la facturación debe cumplir ciertos criterios como que se entregue en plazos determinados sin errores en la medición del monto a pagar.

Para establecer la normas y parámetros de calidad para el servicio de electricidad, se requirió previamente tener como base los criterios propuestos por las entidades internacionales, los cuales indican los aspectos relevantes de la calidad de servicio que son valorados para los usuarios y proponen los indicadores respectivos así como su forma de medición (Lezameta, 2012).

La Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico y el Procedimiento para la Supervisión de la Atención al Cliente; se usarán como base para la determinación de los indicadores de la Calidad de Servicio Comercial en la empresa EPASA, actual Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en la zona de Pangoa; responsable de atender las actividades comerciales en el área de Atención al Cliente.

Según (Osinermin, 2009):

2.2.2.1. Desviación de los plazos de atención al cliente

a) Atención de nuevos suministros

Cumplidas las condiciones a que están obligados los interesados, la calidad del servicio comercial para la atención de esta actividad se evaluará considerando los plazos máximos de atención a sus solicitudes son:

Sin modificación de redes:

Hasta los 50 kW: 7 días calendario

Más de 50 kW: 21 días calendario

Con modificación de redes (incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto):

Hasta los 50 kW: 21 días calendario

Más de 50 kW: 56 días calendario

Con expansión sustancial y con necesidad de proyecto de red primaria que incluya Nuevas

Subestaciones y tendido de red primaria:

Cualquier potencia: 360 días calendario.

Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro:

Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente:

$$DPAT = (N' / N) \times (1 + D' / D) \quad (1)$$

Donde:

N' = Número de casos con plazos excedidos en la entrega del presupuesto y en la instalación de la conexión, durante la atención de un nuevo suministro o modificación del existente, en la muestra evaluada.

N = Número total de expedientes de la muestra evaluada.

D' = Sumatoria de los días en exceso, de los casos detectados con desviación, en la muestra evaluada.

D = Sumatoria del número de días estándares de acuerdo a la normativa de los casos donde se han identificado excesos, en la muestra evaluada.

b) Atención de Reclamaciones

Reclamaciones por errores de medición/facturación: Presentada la reclamación por errores de facturación, el Suministrador está obligado a informar al reclamante sobre la atención de la misma, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

Desviación en los plazos de atención de reclamos

Se aplica a los incumplimientos de los plazos de atención de reclamos establecidos en la normativa vigente:

$$\text{DART} = (\text{N}' / \text{N}) \times (1 + \text{D}' / \text{D}) \quad (2)$$

Donde:

N' = Número de casos con exceso en los plazos de atención del reclamo (que viene a ser el número de días que se han excedido a lo largo de toda la atención del reclamo, en cada una de las etapas del proceso), en la muestra evaluada.

N = Número total de expedientes de la muestra evaluada.

D' = Sumatoria de los días de exceso de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.

D = Sumatoria del número de días estándares de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.

2.2.2.2. Calidad de la Facturación

Desviación de la cantidad de recibos modificados

Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación empleada.

$$\text{NCF} = (\text{N}^\circ \text{ RM} / \text{N}^\circ \text{ SF}) \times 100 \quad (3)$$

Dónde:

Nº RM = Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes evaluado por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la Concesionaria.

Nº SF = Número de suministros facturados, informado por la Concesionaria en el mes evaluado.

2.2.3. Descripción de la Empresa

2.2.3.1. Zona de Concesión

Electro Pangoa S.A. (EPASA), tiene a su cargo el suministro de energía eléctrica en la zona urbana de la localidad de Pangoa, con una superficie de 1.0 km², conocida como área de atención donde opera la empresa, atendiendo a la fecha a 1936 clientes finales, seis son en tarifa BT4FP y las demás con tarifa residencial; la operación de nuestro sistema eléctrico se ha formalizado con la obtención de la autorización por parte de la Municipalidad del Distrito a través de la Ordenanza Municipal N° 015, para distribuir energía eléctrica en la localidad de Pangoa; asimismo se tiene el para el Área

Delimitación Actual las Resolución Directoral N° 238-2011-GRJUNIN/DREM y resolución de Concesión Definitiva para la Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica N° 149-2017-GRJ/GRDE/DREM/DR; tal como establece La Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento aprobado con el Decreto Ley N° 25844.

2.2.3.2. Visión

Expandir nuestra cartera de clientes geográficamente reconocidos como empresa distribuidora de energía eléctrica por el Ministerio de Energía y Minas; obteniendo la respectiva Concesión de Distribución de Energía Eléctrica en la localidad de Pangoa.

2.2.3.3. Misión

Contribuir con el desarrollo del Distrito de San Martín de Pangoa, brindando un Servicio Eléctrico de calidad a satisfacción del cliente, con un personal comprometido consolidando la rentabilidad de la empresa.

2.2.3.4. Política de Calidad

Servir las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes implementando nueva tecnología y cumpliendo con los niveles de calidad, en los aspectos de entrega de tensión, suministro continuo de energía eléctrica, atención al cliente y el servicio de alumbrado público; enmarcados en el cumplimiento de los procedimientos y normatividad vigente.

2.2.3.5. Valores Empresariales

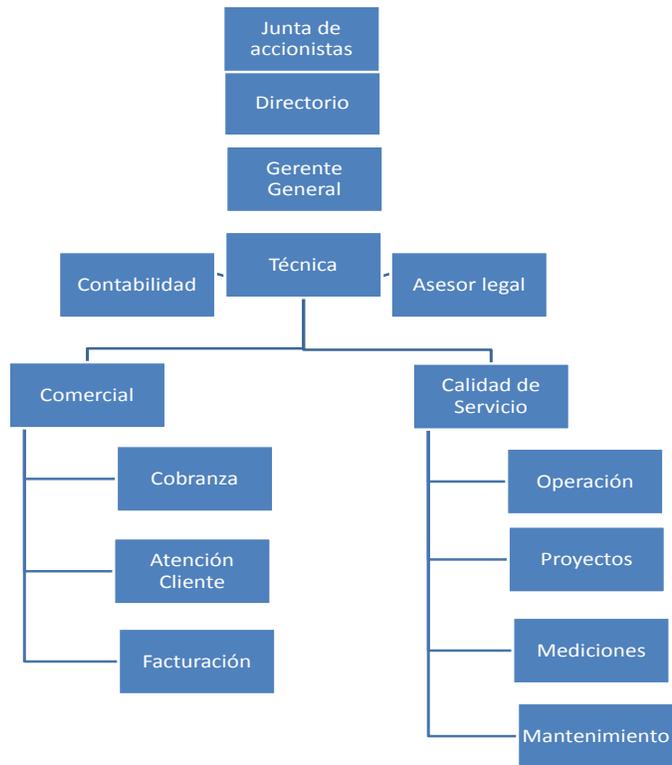
- Honestidad
- Ética en el trabajo
- Trabajo en equipo
- Justicia y equidad
- Desarrollo de las personas
- Seguridad
- Vocación de Servicio
- Preservación del medio ambiente
- Calidad de Servicio

2.2.3.6. Giro del Negocio

Brindar el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro de su área de Concesión que comprende el distrito de Pangoa, provincia de Satipo y departamento de Junín.

2.2.3.7. Organización interna de la empresa

Figura N° 4: Organigrama estructural



2.2.3.8. Producto

Por tratarse de un servicio, el producto de EPASA está definido por el servicio de comercialización y distribución de la energía eléctrica.

2.2.3.9. Requisitos relacionados con el producto

Los requisitos especificados por el Cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma:

- Calidad del Suministro de Electricidad.
- Calidad de Producto.
- Calidad de Alumbrado Público.
- Calidad de Servicio Comercial

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- 1) Trato al Cliente. Aspecto importante en la comunicación entre empresa y cliente para establecer el servicio que prestan las empresas comercializadora de energía eléctrica a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores. Los Medios a disposición al Cliente también son aspectos que garantizan que el suministrador de energía eléctrica responsable de una zona de Concesión brinde al Cliente una atención satisfactoria y le proporcione toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que el Cliente puede realizar ante la empresa suministradora.

- 2) **Recibos Modificados.** Comprobantes o recibos emitidos por el consumo de energía eléctrica; que por alguna razón justificada han sido modificados por errores de lectura, digitación o en el proceso de la facturación; asimismo la energía facturada al cliente debe ser sin errores de medida que excedan a los límites de precisión establecidos para los sistemas de medición de energía eléctrica en la Norma DGE “Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica”, probada mediante Resolución Ministerial N° 496-2006-MEM/DM.

- 3) **Calidad de Servicio Comercial.** Niveles mínimos de calidad en el servicio comercial a los Clientes, que debe garantizar la empresa que comercializa la energía eléctrica; respecto a la desviación en los plazos en la atención de las solicitudes de nuevos suministros y reclamos por errores de medición/facturación; asimismo el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados para devaluar la calidad de la facturación y que la energía facturada al cliente no debe incluir errores de medida que excedan a los límites de precisión.

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis General

Los aspectos de la atención al cliente influyen en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- 1) El trato al cliente influye en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.
- 2) Los recibos modificados de la energía facturada influye en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente ATENCIÓN AL CLIENTE	Trato razonable, amable, sin esperas prolongadas de manera innecesaria, respondiendo a las inquietudes y resolviendo las quejas y/o incomodidades que se presenten de parte de los clientes.	Trato al Cliente	Solicitudes de nuevos suministros Reclamos por errores de medición /facturación	Fichas de registros de atención al cliente	Nominal
Recibos Modificados		Cantidad de Recibos Modificados			
Variable Dependiente CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL		Niveles mínimos de calidad en el servicio comercial a los Clientes, que debe garantizar la empresa que comercializa la energía eléctrica.	Plazos de Atención al Cliente		
	Calidad de la Facturación	Desviación de la cantidad de recibos modificados			

CAPITULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método general de esta investigación es el método científico, pues es referirse a la ciencia (básica y aplicada) como un conjunto de pensamientos universales y necesarios, y que en función de esto surgen algunas cualidades importantes, como la de que está constituida por leyes universales que conforman un conocimiento sistemático de la realidad. (Ruiz, 2007).

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología usada es la investigación básica; (Cordova, 2013) la metodología, es el procedimiento riguroso de una manera lógica que el investigador debe seguir en la adquisición del conocimiento.

- Por su finalidad realizada es básica, porque explica la influencia de los aspectos de la atención al cliente considerando las mínimas exigencias de calidad en el servicio comercial, así mismo es el fundamento de toda investigación.
- Por su alcance temporal es seccional, por qué a investigación se refiere a un período específico en la gestión comercial de la empresa.
- Por su amplitud el estudio se enmarca dentro de la zona de Concesión de la empresa que está autorizada a comercializar la energía eléctrica; porque son estudios de las variables que influyen en la gestión comercial de la empresa en la localidad de Pangoa.
- Por sus fuentes es primaria, por qué los datos o hechos obtenidos son producto de la información de la interacción del servicio comercial entre empresa y Cliente.
- Por su carácter es cuantitativa, por qué se centra de manera predominante la investigación en los aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación.
- Por su naturaleza es documental, por qué se trabaja con la información obtenida producto de la atención al cliente.

3.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

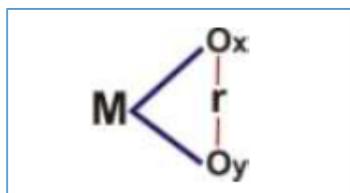
El nivel de investigación es explicativa, tiene como propósito explicar el efecto de la variable independiente del objeto de estudio respecto a la variable dependiente (Montes, 2014).

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), en la investigación se utilizará el diseño no experimental. Asimismo, indica que, en algunas ocasiones la investigación se centra en: a) analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado; b) evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto de tiempo, y/o c) determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento. En estos casos el diseño apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional. Ya sea que su alcance inicial o final sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

De acuerdo a la clasificación indicada, se emplearán los **Diseños Transeccionales Correlacionales – Causales**, estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, es únicamente en términos de correlaciones, en otras en función de la relación causa-efecto (causales), (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Gráficamente se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

R = Relación causal

Ox = Variable Independiente: Atención al Cliente

Oy = Variable Dependiente: Calidad de Servicio Comercial

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Hernández, Fernández , & Baptista (2010) designa a la población designa a la población como la totalidad del fenómeno estudiado que posee una característica común.

En este caso la población está conformada de la siguiente manera:

POBLACION	TOTAL
Clientes empresa EPASA	1936

Fuente: Clientes reportados del sistema comercial IsCrm, Año 2016

3.5.2. Muestra

Se ha determinado mediante un muestreo no probabilístico, (Solis, 1991) dice acerca del muestreo no probabilístico o empírico que en este caso la selección de los elementos de la muestra no se fundamenta en la teoría matemática – estadística, sino básicamente en el criterio del investigador.

Entonces, para la presente Investigación la muestra será igual a la cantidad de registros atendidos en el módulo de atención al cliente del sistema comercial - IsCrm de la empresa EPASA en el año 2016.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos de las variables, se utilizó la Técnica Documental, que permitió la recopilación de evidencias para demostrar la hipótesis de investigación, que estuvo formado por documentos de diferentes tipos como: información estadística y base de datos.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para recolectar los datos son las fichas de atención al cliente empleado por la empresa EPASA; como parte de la gestión comercial que desempeña.

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento para la recolección de datos se inicia a partir de las atenciones de los clientes a través de solicitudes por alguna necesidad relacionado al servicio comercial producto de nuevos suministros, reclamos por errores en la facturación y modificación de recibos; que son registrados de las necesidades de los clientes; para su atención se empleó de fichas de atención; que permite la recolección de datos, evaluados a través de indicadores que se establecen como las actividades de investigación en le presente Estudio.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se desarrollará determinando los estadísticos descriptivos para su análisis e interpretación que permitan explicar la influencia de las variables, para la comprobación de la hipótesis del estudio.

Para el análisis descriptivo se elaborarán tablas y gráficos y porcentajes por variables y dimensiones.

Determinar la desviación de los plazos de atención en la atención de nuevos suministros.

Determinar la desviación de los plazos de atención en la atención de reclamos.

Determinar la desviación de la cantidad de recibos modificados.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: ATENCIÓN AL CLIENTE

TRATO AL CLIENTE

Solicitudes de Nuevos Suministros

Tabla N° 1: Plazos en días atención nuevos suministros – Enero 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
ene-17	613761	2997	5.00	5.00	7.00	6.00
ene-17	613764	2984	5.00	1.00	7.00	3.00
ene-17	613780	2987	5.00	3.00	7.00	5.00
ene-17	613783	3005	5.00	4.00	7.00	4.00
ene-17	613790	2986	5.00	3.00	7.00	4.00
ene-17	613794	2985	5.00	1.00	7.00	7.00
ene-17	613816	2988	5.00	1.00	7.00	6.00
ene-17	613817	2989	5.00	2.00	7.00	4.00
ene-17	613831	2990	5.00	1.00	7.00	3.00
Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros						
Elaborado: El Autor						

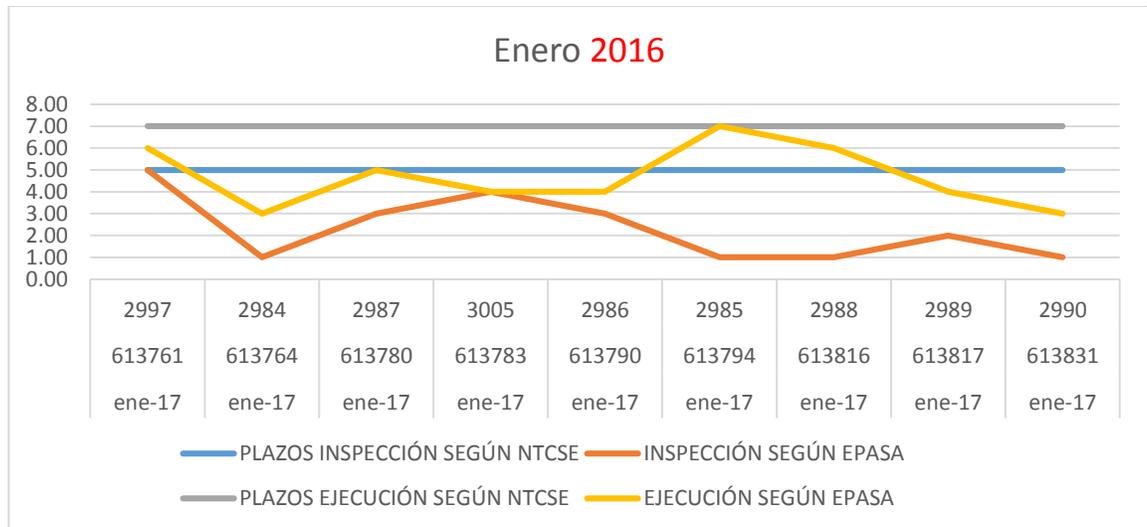


Gráfico N° 1: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

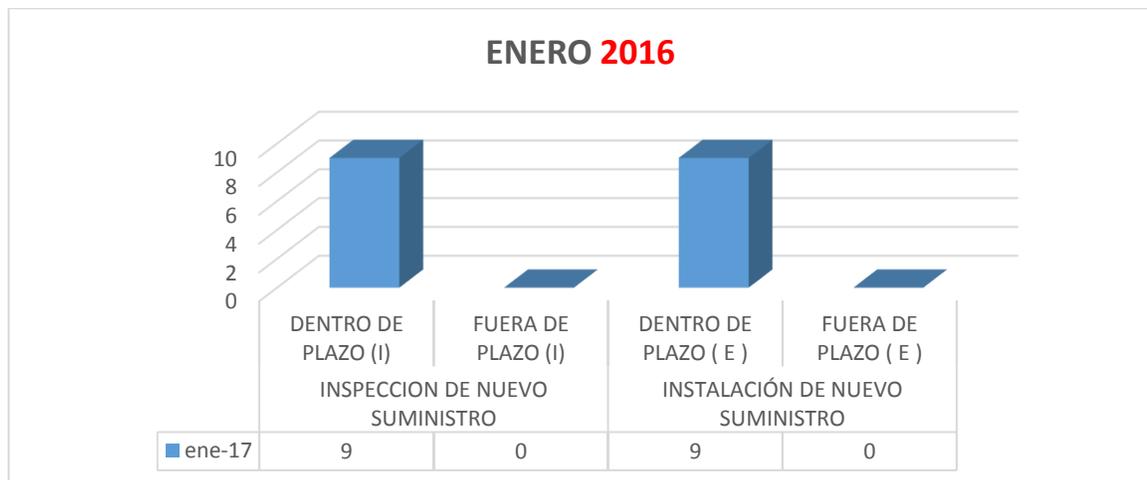


Gráfico N° 2: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Enero 2016

Interpretación

En total 9 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 2: Plazos en días atención nuevos suministros – Febrero 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
feb-17	613840	2991	5.00	1.00	7.00	6.00
feb-17	613841	2992	5.00	1.00	7.00	6.00
feb-17	613854	2995	5.00	3.00	7.00	6.00
feb-17	613872	2996	5.00	1.00	7.00	6.00
feb-17	613874	2998	5.00	1.00	7.00	1.00
feb-17	613877	3001	5.00	4.00	7.00	1.00
feb-17	613878	3016	5.00	5.00	7.00	2.00
feb-17	613882	2999	5.00	1.00	7.00	1.00
feb-17	613893	3017	5.00	1.00	7.00	2.00
feb-17	613894	3000	5.00	1.00	7.00	3.00
feb-17	613934	3002	5.00	1.00	7.00	1.00
feb-17	613940	3007	5.00	4.00	7.00	1.00

Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros

Elaborado: El Autor

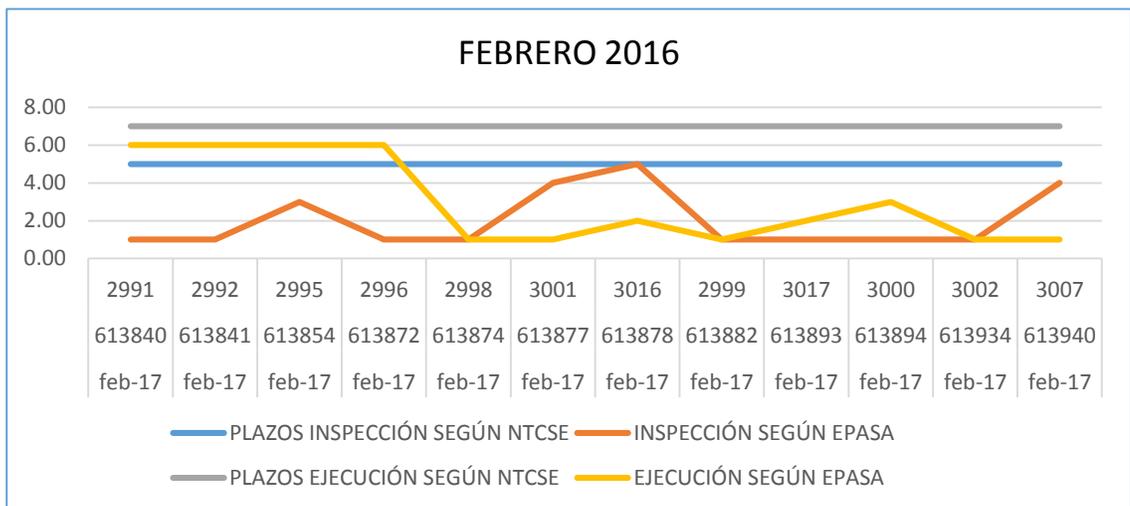


Gráfico N° 3: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

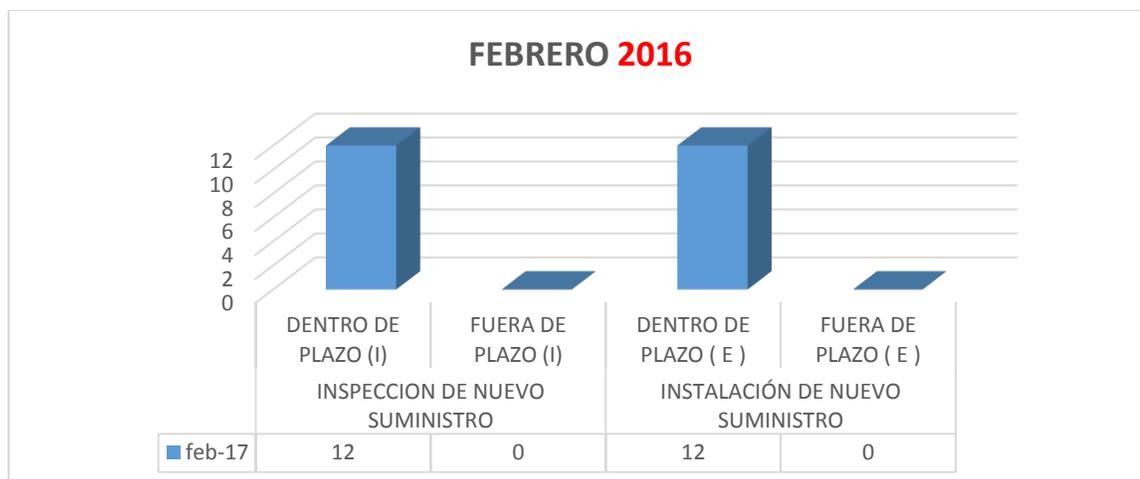


Gráfico N° 4: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Febrero 2016

Interpretación

En total 12 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 3: Plazos en días atención nuevos suministros – Marzo 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
mar-17	613951	3004	5.00	1.00	7.00	4.00
mar-17	613990	3009	5.00	1.00	7.00	1.00
mar-17	613994	3010	5.00	2.00	7.00	4.00
mar-17	614014	3012	5.00	1.00	7.00	2.00
mar-17	614019	3011	5.00	1.00	7.00	1.00
mar-17	614030	3015	5.00	6.00	7.00	1.00
mar-17	614036	3013	5.00	3.00	7.00	7.00
mar-17	614042	3014	5.00	3.00	7.00	5.00

Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros

Elaborado: El Autor

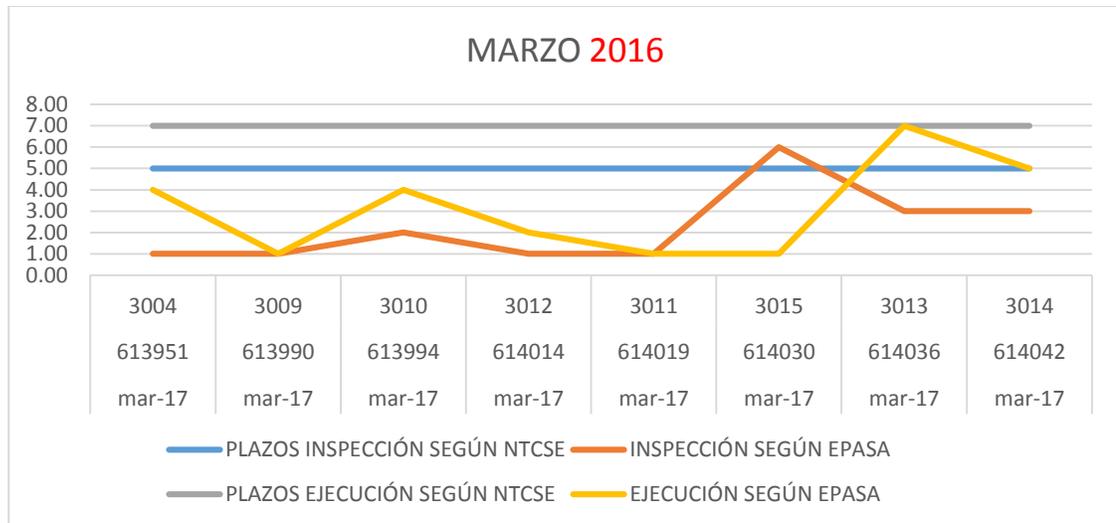


Gráfico N° 5: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

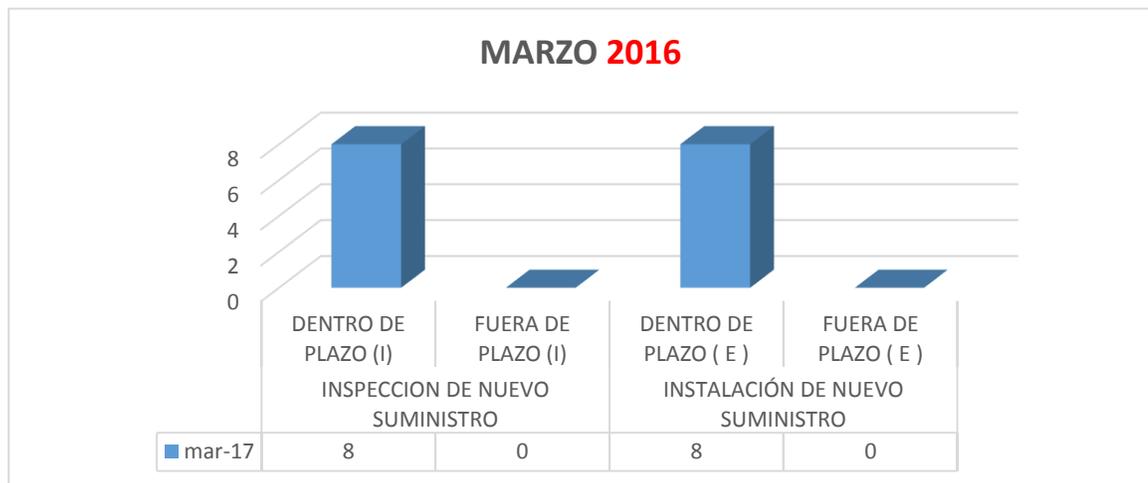


Gráfico N° 6: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Marzo 2016

Interpretación

En total 8 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 4: Plazos en días atención nuevos suministros – Abril 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
abr-17	614106	3018	5.00	4.00	7.00	7.00
abr-17	614167	3019	5.00	1.00	7.00	2.00
abr-17	614171	3027	5.00	1.00	7.00	1.00

Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros

Elaborado: El Autor

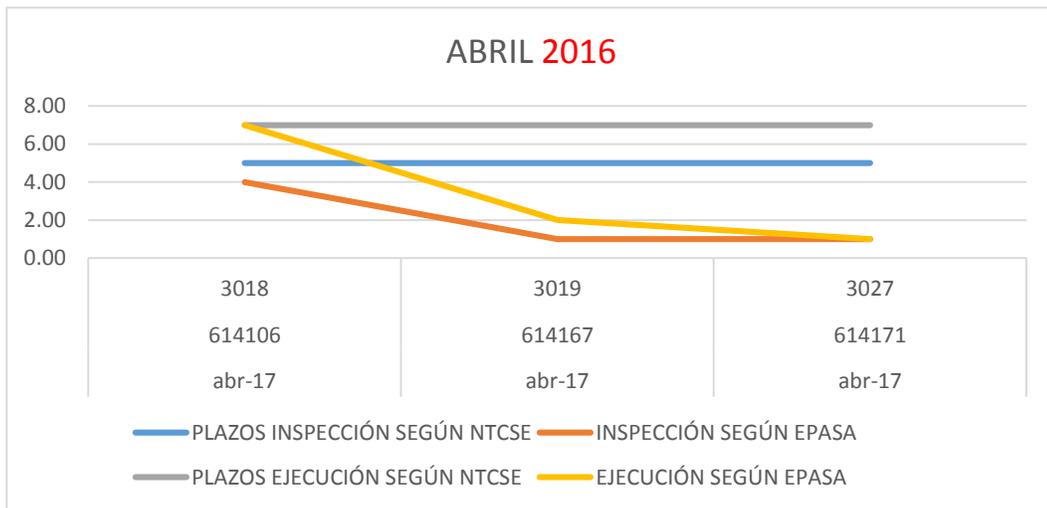


Gráfico N° 7: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

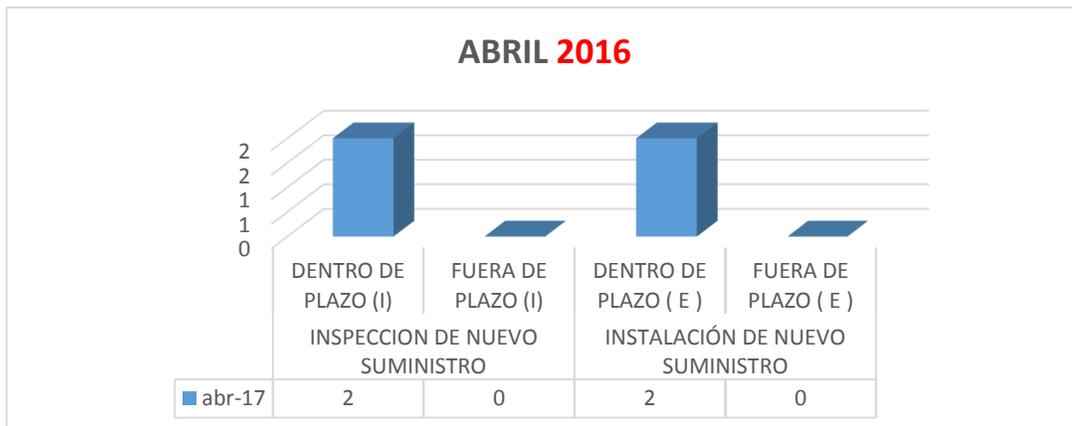


Gráfico N° 8: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Abril 2016

Interpretación

En total 2 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 5: Plazos en días atención nuevos suministros – Mayo 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
may-17	614321	3020	5.00	1.00	7.00	1.00
may-17	614332	3021	5.00	1.00	7.00	1.00
may-17	614341	3022	5.00	5.00	7.00	7.00
may-17	614423	3024	5.00	5.00	7.00	1.00
may-17	614424	3025	5.00	5.00	7.00	1.00

Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros
Elaborado: El Autor

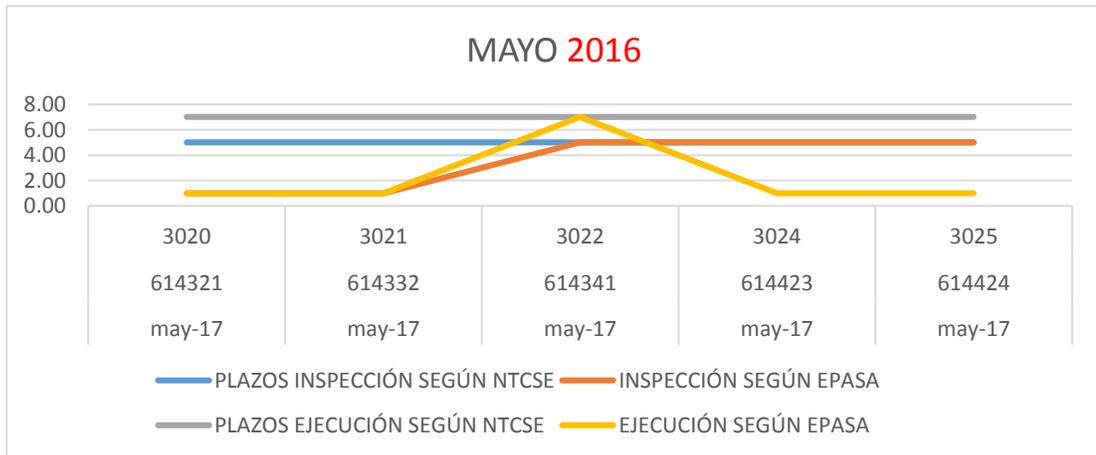


Gráfico N° 9: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

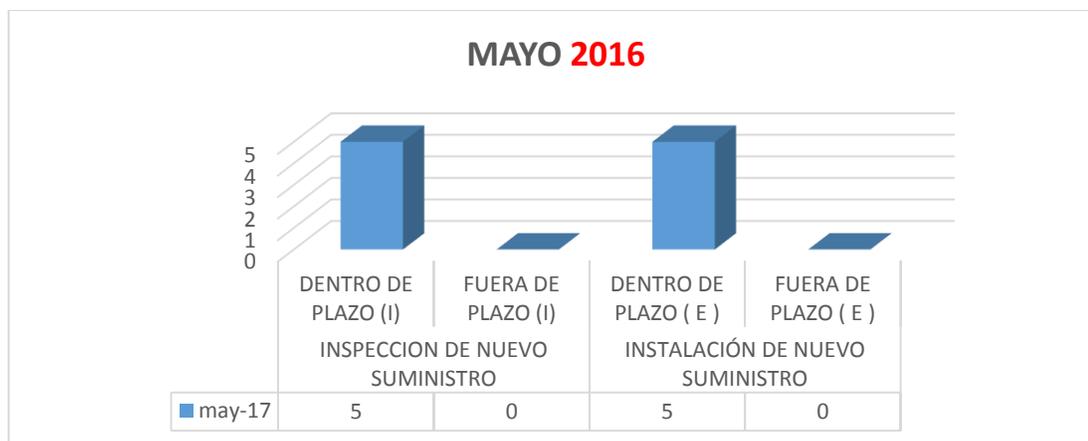


Gráfico N° 10: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Mayo 2016

Interpretación

En total 5 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 6: Plazos en días atención nuevos suministros – Mayo 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
jun-17	614435	3026	5.00	2.00	7.00	5.00
jun-17	614455	3028	5.00	1.00	7.00	1.00
jun-17	614464	3029	5.00	2.00	7.00	3.00
jun-17	614482	3037	5.00	5.00	7.00	2.00
jun-17	614496	3030	5.00	1.00	7.00	1.00
jun-17	614522	3031	5.00	1.00	7.00	1.00

Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros

Elaborado: El Autor

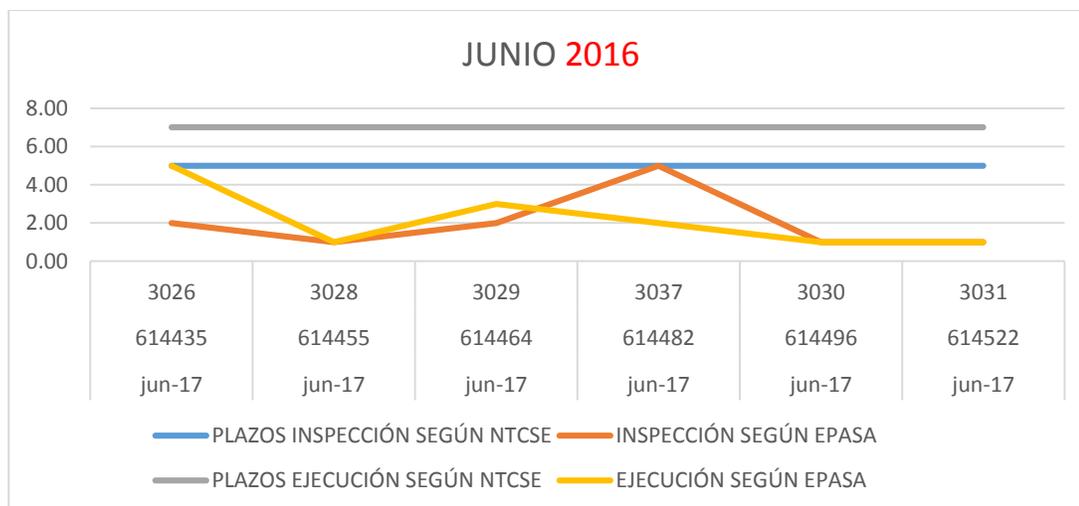


Gráfico N° 11: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

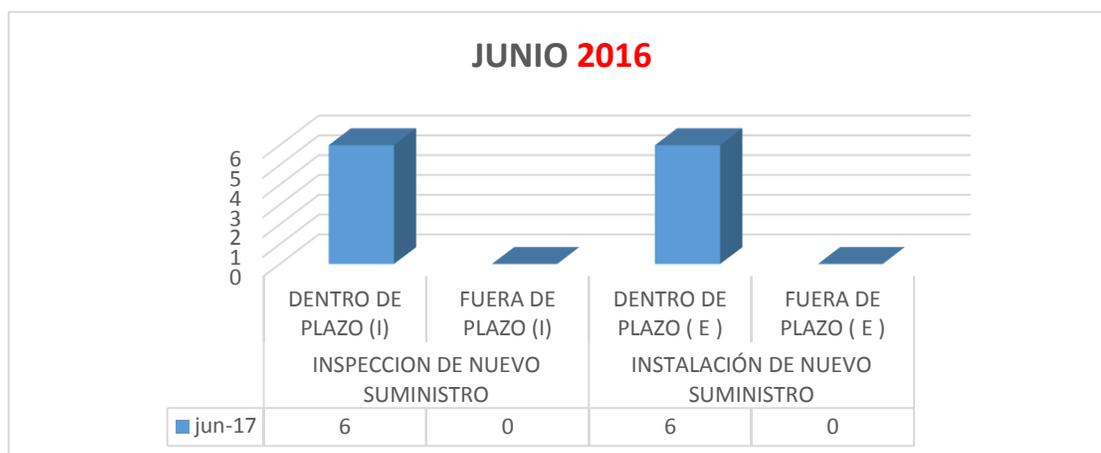


Gráfico N° 12: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Junio 2016

Interpretación

En total 6 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 7: Plazos en días atención nuevos suministros – Julio 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
jul-17	614538	3032	5.00	1.00	7.00	1.00
jul-17	614541	3033	5.00	1.00	7.00	5.00
jul-17	614570	3036	5.00	5.00	7.00	1.00
jul-17	614594	3035	5.00	1.00	7.00	2.00

Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros
Elaborado: El Autor



Gráfico N° 13: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)



Gráfico N° 14: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Julio 2016

Interpretación

En total 4 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 8: Plazos en días atención nuevos suministros – Agosto 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
ago-17	614646	3038	5.00	2.00	7.00	6.00
ago-17	614692	3039	5.00	5.00	7.00	7.00
ago-17	614698	3042	5.00	5.00	7.00	7.00
ago-17	614720	3041	5.00	3.00	7.00	7.00
ago-17	614727	3040	5.00	0.00	7.00	1.00
ago-17	614730	3043	5.00	4.00	7.00	5.00
Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros						
Elaborado: El Autor						

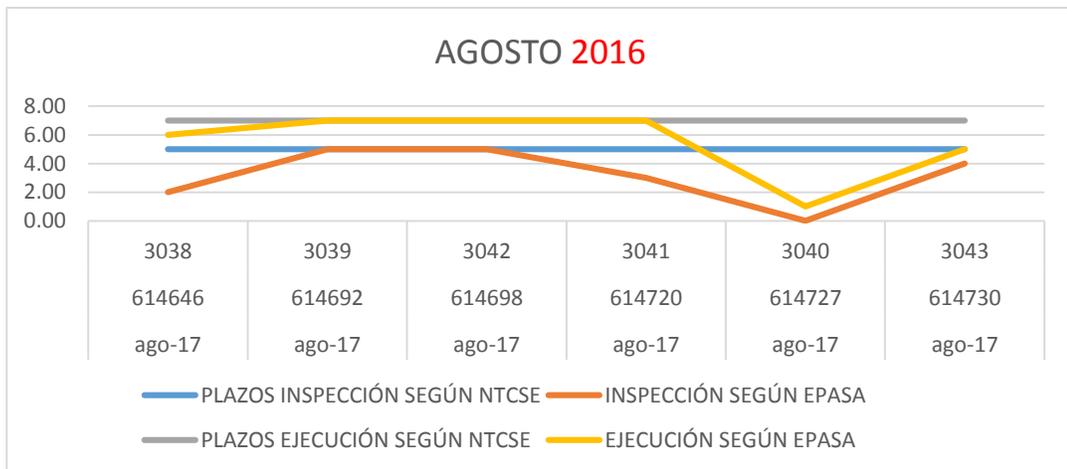


Gráfico N° 15: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)



Gráfico N° 16: Cantidad de nuevos suministros atendidos en Agosto 2016

Interpretación

En total 6 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 9: Plazos en días atención nuevos suministros – Setiembre 2017

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
sep-17	614964	3048	5.00	5.00	7.00	7.00
sep-17	614987	3047	5.00	1.00	7.00	1.00

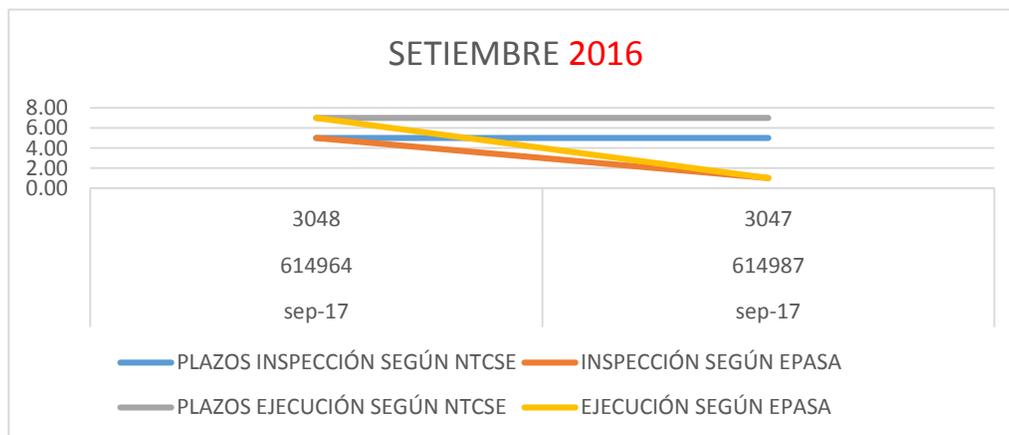


Gráfico N° 17: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

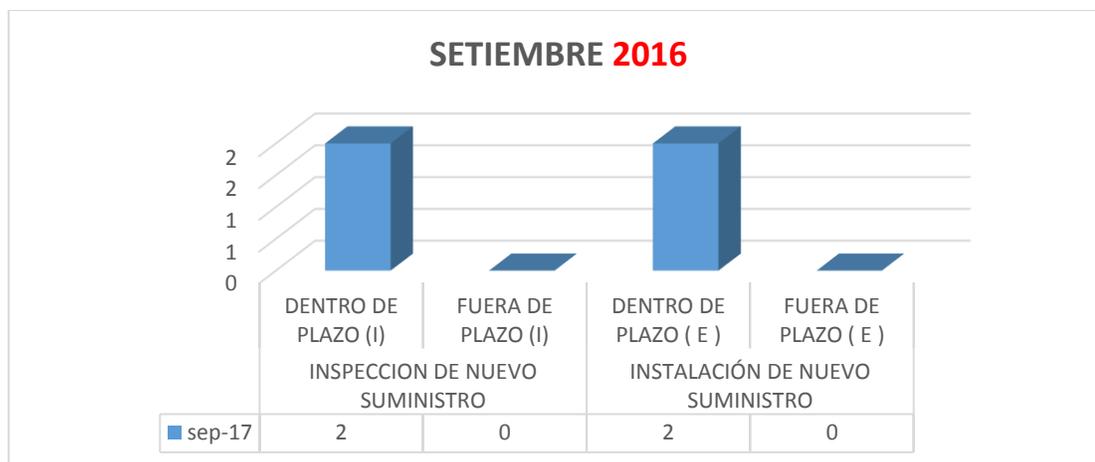


Gráfico N° 18: Cantidad nuevos suministros atendidos en Setiembre 2016

Interpretación

En total 2 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 10: Plazos en días atención nuevos suministros – Octubre 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
oct-17	615036	3050	5.00	1.00	7.00	1.00
oct-17	615085	3051	5.00	4.00	7.00	7.00
oct-17	615095	3052	5.00	2.00	7.00	5.00
oct-17	615102	3053	5.00	1.00	7.00	2.00
oct-17	615106	3054	5.00	1.00	7.00	6.00

Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros
Elaborado: El Autor

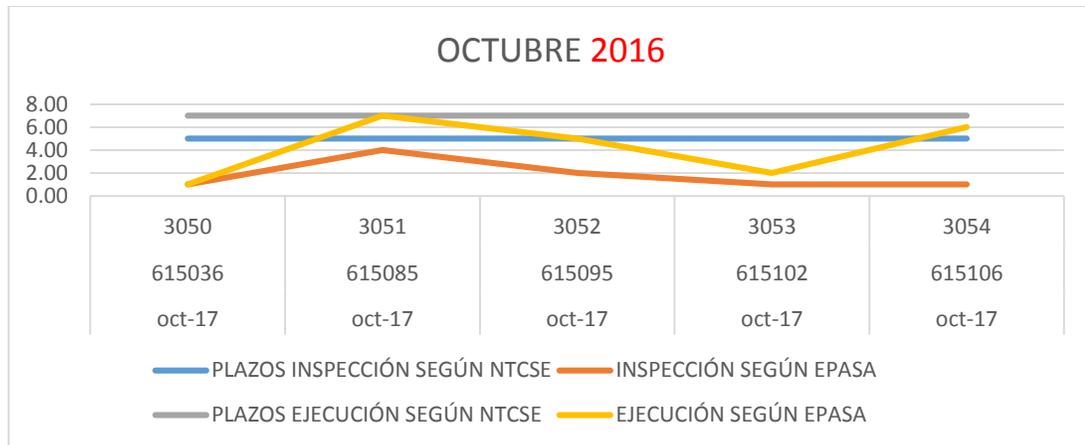


Gráfico N° 19: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

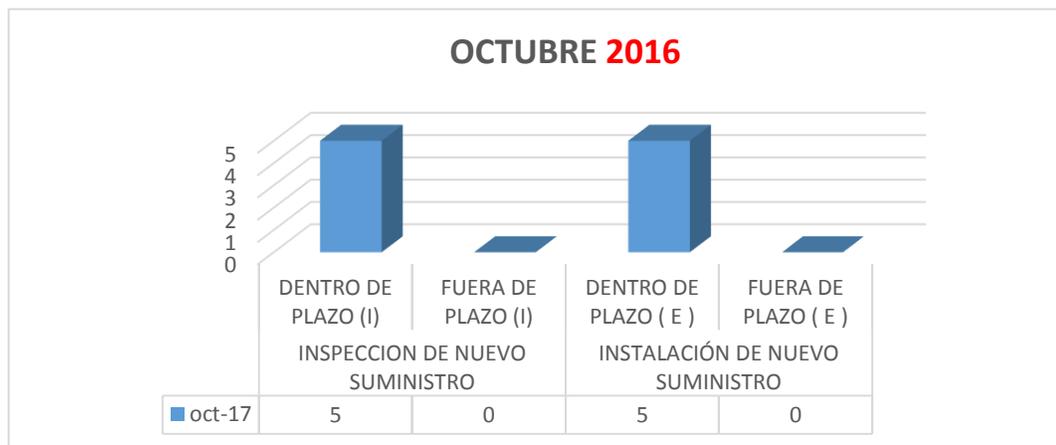


Gráfico N° 20: Cantidad nuevos suministros atendidos en Octubre 2016

Interpretación

En total 5 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 11: Plazos días atención nuevos suministros – Noviembre 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
nov-17	615276	3056	5.00	8.00	7.00	7.00
nov-17	615296	3057	5.00	1.00	7.00	1.00

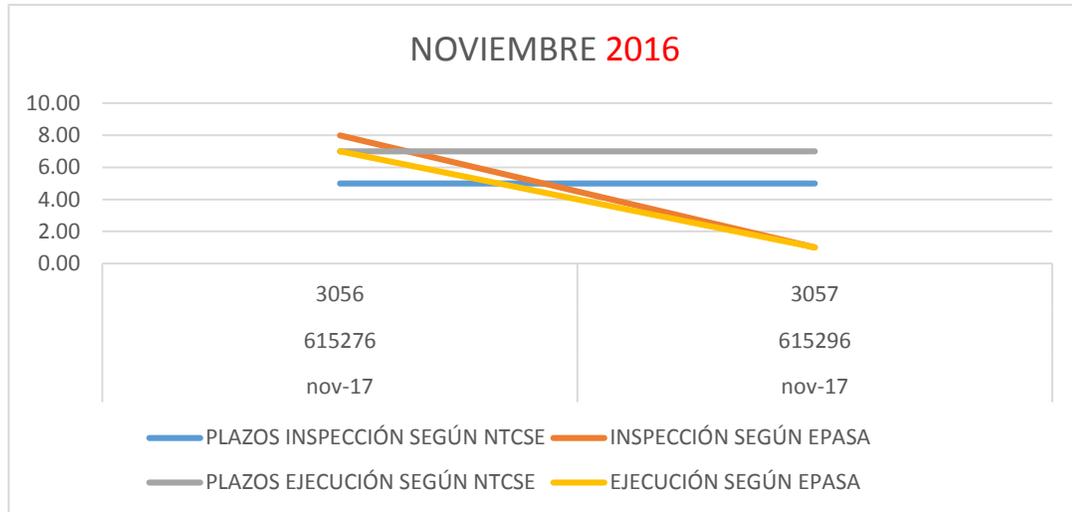


Gráfico N° 21: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

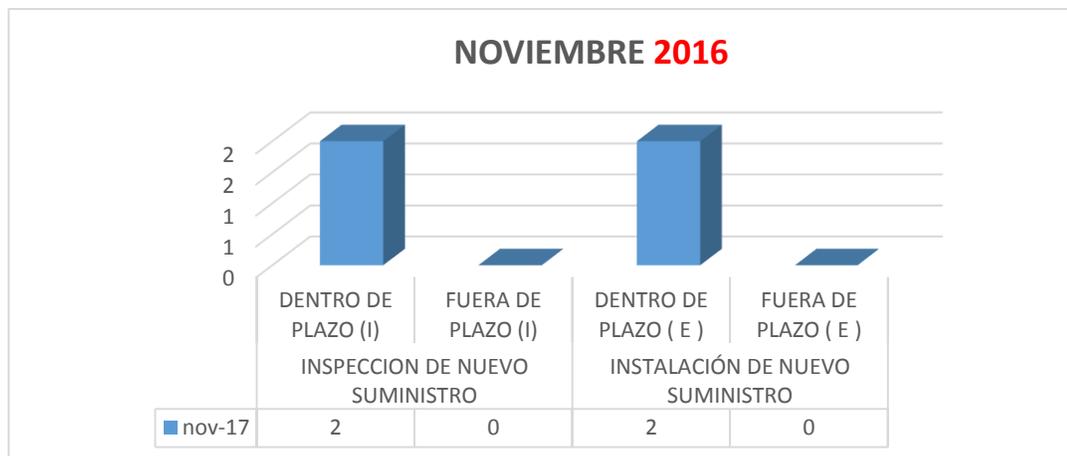


Gráfico N° 22: Cantidad nuevos suministros atendidos Noviembre 2016

Interpretación

En total 2 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Tabla N° 12: Plazos días atención nuevos suministros – Diciembre 2016

Mes	NROSOLIC	CONTRATO	PLAZOS INSPECCIÓN SEGÚN NTCSE	INSPECCIÓN SEGÚN EPASA	PLAZOS EJECUCIÓN SEGÚN NTCSE	EJECUCIÓN SEGÚN EPASA
dic-17	615308	3058	5.00	4.00	7.00	7.00
dic-17	615319	3059	5.00	5.00	7.00	1.00

Fuente: Fichas de atención de nuevos suministros
Elaborado: El Autor

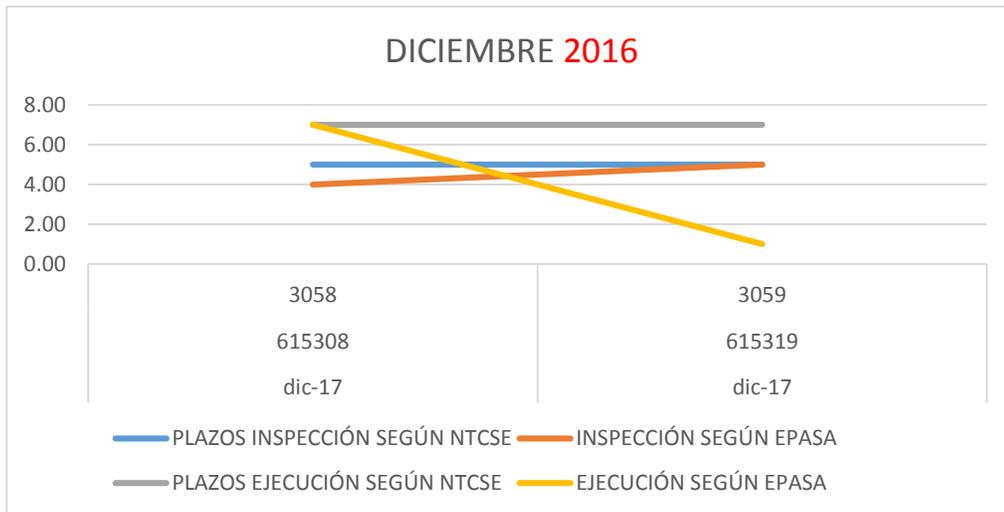


Gráfico N° 23: Comparación plazos de atención VS Tolerancias (días)

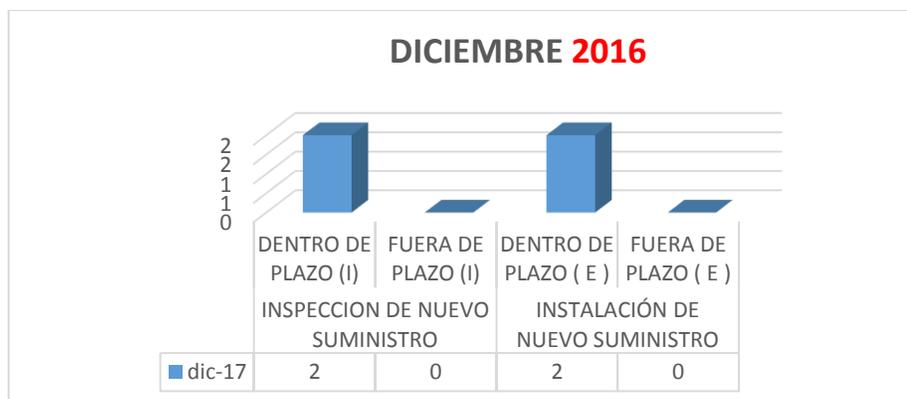


Gráfico N° 24: Cantidad nuevos suministros atendidos Diciembre 2016

Interpretación

En total 2 inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Reclamos

Tabla N° 13: Plazos días atención Reclamos – Año 2016

MES	N° DE RECLAMO	CONTRATO	Atendidos dentro del Plazo de 30 días (NTCSE)	Fuera de Plazo
mar-17	REC0050PER2017	769	2	0
mar-17	REC0051PER2017	492		
may-17	REC0052PER2017	2000	2	0
may-17	REC0054PER2017	2163		
nov-17	REC0061PER2017	1987	2	0
nov-17	REC0062PER2017	441		
dic-17	REC0063PER2017	2239	3	0
dic-17	REC0064PER2017	2986		
dic-17	REC0065PER2017	3001		



Gráfico N° 25: Cantidad de Reclamos Año 2016

Interpretación

En el año 2016 la empresa Electro Pangoa S.A. – EPASA, atendió 9 reclamos todos dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

RECIBOS MODIFICADOS

Cantidad de Recibos Modificados

Tabla N° 14: Recibos de energía eléctrica modificados – Año 2016

MES	NRO SOLICITUD	CONTRATO	NOTA CREDITO	FECHA DE MODIFICACION
ene-17	613788	2277	630	12/01/2017
ene-17	613829	1835	631	27/01/2017
ene-17	613830	2614	632	27/01/2017
feb-17	613864	1801	633	13/02/2017
feb-17	613865	945	634	13/02/2017
feb-17	613915	2416	635	22/02/2017
abr-17	614116	2314	636	18/04/2017
may-17	614310	326	638	03/05/2017
may-17	614408	2907	639	23/05/2017
jun-17	614471	1510	641	14/06/2017
jun-17	614519	2755	642	22/06/2017
jul-17	614536	2276	643	03/07/2017
jul-17	614537	2541	644	03/07/2017
jul-17	614576	2350	645	15/07/2017
jul-17	614577	1470	646	15/07/2017
jul-17	614578	2703	647	15/07/2017
jul-17	614580	2886	24	15/07/2017
jul-17	614581	1872	25	15/07/2017
jul-17	614631	1322	648	24/07/2017
jul-17	614638	3020	649	26/07/2017
ago-17	614675	230	654	09/08/2017
sep-17	614742	1836	655	06/09/2017
sep-17	614753	1354	656	07/09/2017
sep-17	614754	1433	657	07/09/2017
sep-17	614768	465	658	11/09/2017
sep-17	614769	2807	26	11/09/2017
sep-17	614772	2626	659	12/09/2017
sep-17	614950	2662	660	21/09/2017
oct-17	615009	1496	661	04/10/2017
oct-17	615010	1537	662	04/10/2017
oct-17	615043	769	663	13/10/2017
oct-17	615114	2481	664	24/10/2017
nov-17	615159	2503	665	08/11/2017

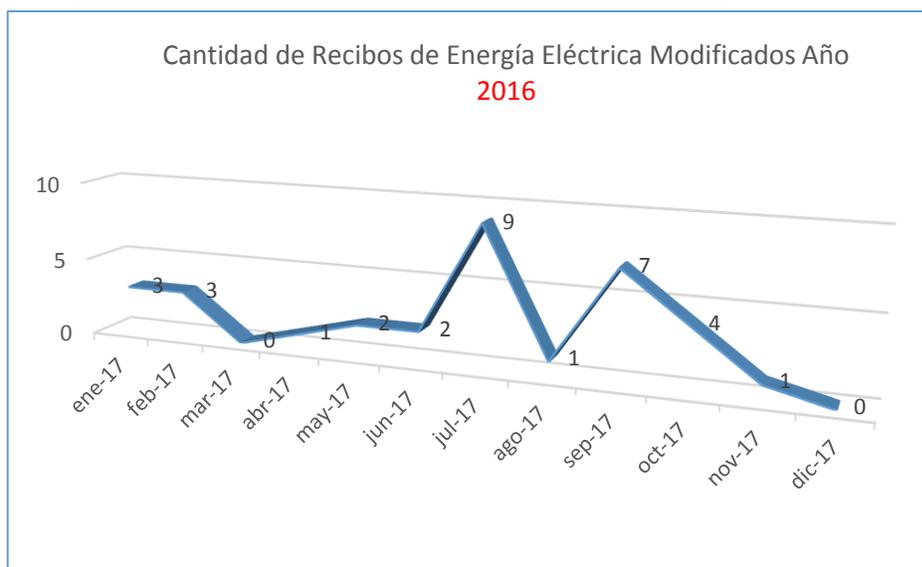


Gráfico N° 26: Cantidad recibos energía eléctrica modificados año 2016

Interpretación

En el año 2016 la empresa Electro Pangoa S.A. – EPASA, modificó 33 recibos de energía eléctrica de los usuarios finales; por errores de lectura y/o en el proceso de facturación, teniendo un promedio de 2.75 recibos recibos modificados por mes.

4.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO COMAERCIAL

PLAZOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro año 2016

Tabla N° 15: Cálculo de de la desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro año 2016

Mes	Sumatoria de los días en exceso, de los casos detectados con desviación, en la muestra evaluada.	Número de casos con plazos excedidos en la entrega del presupuesto y en la instalación de la conexión, durante la atención de un nuevo suministro o modificación del existente, en la muestra evaluada.	Sumatoria del número de días estándares de acuerdo a la normativa de los casos donde se han identificado excesos, en la muestra evaluada.	Número total de expedientes de la muestra evaluada	Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro
Indicador (Período)	D'	N'	D	N	DPAT
ene-17	0	0	7	9	0.00
feb-17	0	0	7	12	0.00
mar-17	0	0	7	8	0.00
abr-17	0	0	7	3	0.00
may-17	0	0	7	5	0.00
jun-17	0	0	7	6	0.00
jul-17	0	0	7	4	0.00
ago-17	0	0	7	6	0.00
sep-17	0	0	7	2	0.00
oct-17	0	0	7	5	0.00
nov-17	0	0	7	2	0.00
dic-17	0	0	7	2	0.00
DPAT-17					0.00

Interpretación

La desviación de los plazos de atención de los nuevos suministros en el año 2016, tiene un valor de 0 (cero); que confirma que las atenciones de los 64 nuevos suministros se ejecutaron dentro de los plazos que exige la NTCSE; que es 5 días hábiles para la inspección y 7 días hábiles para la ejecución.

Desviación en los plazos de atención de reclamos

Tabla N° 16: Cálculo de de la desviación de los plazos de atención de los expedientes de reclamos año 2016

Mes	Sumatoria de los días de exceso de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.	Número de casos con exceso en los plazos de atención del reclamo (que viene a ser el número de días que se han excedido a lo largo de toda la atención del reclamo, en cada una de las etapas del proceso), en la muestra evaluada.	Sumatoria del número de días estándares de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.	Número total de expedientes de la muestra evaluada.	Desviación en los plazos de atención de reclamos
Indicador (Período)	D´	N´	D	N	DPAT
mar-17	0	0	30	2	0.00
may-17	0	0	30	2	0.00
nov-17	0	0	30	2	0.00
dic-17	0	0	30	3	0.00
DART-17					0.00

Interpretación

La desviación de los plazos de atención de los expedientes de reclamos en el año 2016, tiene un valor de 0 (cero); que confirma que las atenciones de los reclamos se cumplieron dentro del plazo que exige la NTCSE que es de 30 días hábiles.

Desviación de la cantidad de recibos modificados

Tabla N° 17: Cálculo de de la desviación de la cantidad de recibos modificados

año 2016

Mes	Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes evaluado por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la Concesionaria.	Número de suministros facturados, informado por la Concesionaria en el mes evaluado.	Desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados)
Indicador (Período)	RM	SF	NCF
ene-17	3	1941	0.15%
feb-17	3	1951	0.15%
mar-17	0	1962	0.00%
abr-17	1	1971	0.05%
may-17	2	1967	0.10%
jun-17	2	1978	0.10%
jul-17	9	1981	0.45%
ago-17	1	1985	0.05%
sep-17	7	1992	0.35%
oct-17	4	1993	0.20%
nov-17	1	1998	0.05%
dic-17	0	1999	0.00%
Total año 2017	33	23718	0.14%

Interpretación

El grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes han sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el año 2016 de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, es del 0.14% un indicador positivo en la gestión comercial de la empresa eléctrica de la zona Electro Pangoa S.A. – EPASA.

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Obtenidos los resultados y comparando con lo que indica en el marco teórico se precisa lo siguiente:

Con respecto a las instalaciones de nuevos suministros, la empresa EPASA ejecutó 64 instalaciones, todas dentro del plazo de 7 días hábiles que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE. Asimismo en la determinación del cálculo de la desviación de los plazos de atención de los nuevos suministros se ha obtenido un valor de 0 (cero); este indicador confirma que las atenciones de los 64 nuevos suministros se ejecutaron dentro de las tolerancias de calidad del servicio comercial.

Con respecto al cumplimiento del procedimiento para la atención de los reclamos, la empresa EPASA atendió 9 reclamos relaciones a la prestación del servicio comercial, todas dentro del plazo de 30 días hábiles que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE. Asimismo en la determinación del cálculo de la desviación de los plazos de atención de los reclamos se ha obtenido un valor de 0 (cero); este indicador confirma que las atenciones de los 9 reclamos se ejecutaron cumpliendo correctamente el procedimiento de atención dentro de las tolerancias de calidad del servicio comercial.

Con respecto a los recibos modificados en el año 2016 la empresa Electro Pangoa S.A. – EPASA, modificó 33 recibos de energía eléctrica de los usuarios finales; por errores de lectura y/o en el proceso de facturación; se ha efectuado el cálculo del grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes han sido modificados (refacturados, corregidos o anulados), es del 0.14% un indicador positivo para la gestión comercial de la empresa eléctrica de la zona Electro Pangoa S.A. – EPASA.

Entonces; el estudio confirma que si influyó los aspectos de la atención al cliente en la calidad del servicio comercial en la empresa EPASA, en el año 2016.

CONCLUSIONES

Se concluye de los resultados de investigación, que el 100% de las inspecciones y ejecuciones de instalaciones de nuevos suministros se realizaron dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Respecto a la atención de reclamos en el año 2016 la empresa Electro Pangoa S.A. – EPASA, atendió 9 reclamos todos dentro del plazo que establece la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico - NTCSE.

Respecto a la modificación de los recibos de energía eléctrica en el año 2016 la empresa Electro Pangoa S.A. – EPASA, modificó 33 recibos de los usuarios finales; por refacturación, correctivo interno o anulación, teniendo un promedio de 2.75 recibos modificados por mes.

La desviación de los plazos de atención de los nuevos suministros en el año 2016, tiene un valor de 0 (cero); que confirma que las atenciones de los 64 nuevos suministros se ejecutaron dentro de los plazos que exige la Norma Técnica Calidad Servicio Eléctrico.

La desviación de los plazos de atención de los expedientes de reclamos en el año 2016, tiene un valor de 0 (cero); que confirma que las atenciones de los reclamos se cumplieron dentro del plazo que exige la NTCSE que es de 30 días hábiles.

El grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes han sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el año 2016 de evaluación por errores en la

lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, es del 0.14%.

Finalmente los aspectos de la atención al cliente si influyen en la calidad del servicio comercial en la empresa EPASA, en el año 2016.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que Electro Pangoa S.A. – EPASA debe brindar mayor información respecto al procedimiento para la atención de nuevos suministros, de tal manera que la totalidad de los clientes se encuentren informados y lograr la satisfacción total en los clientes.

EPASA debe continuar garantizando a sus usuarios públicos de electricidad el cumplimiento del procedimiento de atención de reclamos con relación a la prestación del servicio eléctrico que brinda en Pangoa.

Si bien es cierto que los plazos en la atención de los nuevos suministros y en la atención de reclamos se encuentran dentro de las tolerancias para la evaluación de la calidad del servicio comercial, es necesario que Electro Pangoa S.A. mejore su procedimiento interno en los plazos ya que en muchos de los casos evaluados se ha desarrollado en 7 días la atención y para los reclamos muy próximo al plazo de vencimiento.

Con respecto a los recibos de energía eléctrica modificados se ha observado que el 90% de los casos se debe a errores de lectura y el resto a digitación; lo que implica que Electro Pangoa S.A. antes del cierre de facturación debe ser más riguroso en la revisión de inconsistencias de los consumos de sus clientes, y así detectar los errores para efectuar los correctivos de caso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bazan, A. G. (2013). Propuesta de un Sistema de Evaluación de la Calidad de Servicio en el Área de Salud mediante el Modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Garces Rodríguez del Canton Salinas de la Provincia de Santa Elena. La Liberta, Ecuador : Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Cevallos, C. M. (2008). Modelo de Calidad de Servicio al Cliente para Mejorar la Comercialización de Combustible en la Estación del Servicio el FOGON. Latacunga, Ecuador: Escuela Politécnica.

Chomba, D. C. (2015). La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente del Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú - Agencia Real Plaza de la ciudad de Trujillo 2014. Trujillo, Perú : Universidad Nacional de Trujillo.

Cordova, H. J. (2013). Manual de Metodología de la Investigación. Lima - Perú: UNASAM.

Hernández, Fernández, & Baptista, &. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Lezameta, I. C. (2012). Estudio de la Calidad de Servicio de las Redes Móviles en el Perú. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Minas, M. E. (Nueve de Octubre de 1997). Norma Técnica de Calidad de Servicio Eléctrico. Norma Técnica de Calidad de Servicio Eléctrico. Lima, Lima, Perú: Ministerio Energía y Minas.

Miranda, R. A. (2011). Plna de Calidad de la Atención al Servicio y la Satisfacción del Cliente en el Restaurant Turístico EL MOCHICA Trujillo 2010. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Montes, C. E. (2014). Metodología de la Investigación Tecnológica. Huancayo - Perú: Soluciones Gráficas S.A.C.

Osinermin. (Tres de Abril de 2009). Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario. Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario. Lima, Lima, Perú: Osinermin.

Pintado, G. G. (2014). La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en la Calidad del Servicio al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Rivero, V. (2009). Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente de una empresa telefónica. Actualidad y Nuevas Tendencias, 12.

Ruiz, R. (2007). El método científico y sus etapas. México.

Saldaña, M. R. (2017). Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes de la empresa HIDRANDINA CASCAS 2014. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Sánchez, M. E. (2009). Planificación Estratégica como Herramienta de Gestión y su Incidencia en la Atención de Calidad en el Servicio que presta la Farmacia Cruz Azul del Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Serrano, J. E. (2011). *Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo SA.

Solis. (1991). *Metodología de la Investigación Social*. Lima - Perú.

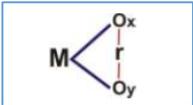
Tamayo, J. (2013). *La Protección del Consumidor en el Sector Eléctrico Peruano: Una Perspectiva Preventiva*. Lima: Osinergmin.

Torrestagle, F. X. (2011). *Mejoramiento del Servicio al Cliente en la Empresa CORPROAGRIMEN S.A.* Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Venegas, D. M. (2011). *La Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción de Los Clientes de Cineplanet Trujillo Centro*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo influye los aspectos de la atención al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016?</p> <p>Problemas Específicos 1) ¿Cómo influye el trato al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016? 2) ¿Cómo influye los recibos modificados en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016?</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de los aspectos de la atención al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos 1) Determinar la influencia del trato al cliente en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016. 2) Determinar la influencia de los recibos modificados en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.</p>	<p>Hipótesis General Los aspectos de atención al cliente influyen en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas 1) El trato al cliente influye en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016. 2) Los recibos modificados influyen en la calidad de servicio comercial de la empresa EPASA, 2016.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato al cliente • Recibo modificados <p>VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plazos de atención al cliente • Calidad de la facturación 	<p>Método: Método científico</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Nivel explicativo</p> <p>Diseño: <i>Transeccional Correlacional – Causal</i></p> <p>El esquema es: Relación causa - efecto</p>  <p>Dónde: M=Muestra r=relación causal Ox=V.I.: Atención al Cliente Oy=V.D.: Calidad de Servicio Comercial</p> <p>Población Empresa EPASA, 1936 clientes.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra será igual a la cantidad de expedientes atendidos en atención al cliente de la empresa EPASA en el año 2016.</p>

TÉCNICA DOCUMENTAL: INSTRUMENTO FORMATO DE ATENCIÓN

ANEXO 1 : FORMATO DE RECLAMO		NUMERO DE RECLAMO:	
		[]	
SEÑORES:			
Empresa del servicio Publico de electricidad o de gas natural			
DATOS DEL RECLAMANTE:		SUMINISTRO N°	
Nombres y apellidos del reclamante y, de ser el caso, de su representante(*)		DNI/C.E.	TELEFONO
[]		[]	[]
[]		[]	[]
Direccion del suministro:		Distrito	Provincia
[]		[]	[]
[]		[]	[]
OPCIONAL:			
Solicito que se me notifique todo los documentos que se emitan durante el procedimiento a esta direccion :			
(solo llenar si es distinta a la del suministro)			
Distrito		Provincia	Departamento
[]		[]	[]
[]		[]	[]
Solicito que se me notifique todo los documentos que ustedes emitan durante el procedimiento a este correo electronico			
[]			
[]			
MOTIVO DEL RECLAMO:			
<input type="checkbox"/> Excesivos consumos facturados	<input type="checkbox"/> Cobros indebidos	<input type="checkbox"/> Incumplimiento de distancias de seguridad	
<input type="checkbox"/> Recupero de consumos	<input type="checkbox"/> Incremento de potencia contratada	<input type="checkbox"/> Devolucion de contribuciones reembolsables	
<input type="checkbox"/> Corte y reconexion	<input type="checkbox"/> Cambio de opcion tarifaria	<input type="checkbox"/> Reposicion de elementos de la conexión	
<input type="checkbox"/> Deuda de terceros	<input type="checkbox"/> Instalacion de suministro Electrico	mala calidad del servicio:	
<input type="checkbox"/> otros (especificar)		<input type="checkbox"/> Interrupciones	
		<input type="checkbox"/> tension	
Periodo de reclamo:		Importe del reclamo:	
[]		[]	
Fundamento del reclamo:			
[]			
[]			
Documentos que se anexan:			
[]			
[]			
Fecha...../...../.....			
..... Firma del reclamante o representante			Huella digital
(*) Para actuar representante en el procedimiento (reclamar, impugnar y presentar demas escritos) es suficiente una carta porder simple; pero para conciliar con la empresa o didistirse del procedimiento el poder debe ser especifico y con firma legalizada ante notario publico o ante funcionario autorizado de OSINERGMIN.			

ASPECTOS ÉTICOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Castañeda Araujo, Nelba Georgina, egresada de la Facultad de Ciencias administrativas y contables, especialidad de Administración y Sistemas, identificada con DNI N° 72121372 con la tesis titulada: Influencia de los Aspectos de Atención al Cliente en la Calidad de Servicio Comercial de la empresa EPASA, 2017.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Peruana los Andes.

Huancayo, 20 de Mayo del 2018

Br. Castañeda Araujo, Nelba Georgina,
DNI. 72121372

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ramirez Santos, Lenin Wilfredo, egresada de la Facultad de Ciencias administrativas y contables, especialidad de Administración y Sistemas, identificada con DNI N° 44984849 con la tesis titulada: Influencia de los Aspectos de Atención al Cliente en la Calidad de Servicio Comercial de la empresa EPASA, 2017.

Declaro bajo juramento que:

- 5) La tesis es de mi autoría.
- 6) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 7) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 8) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Peruana los Andes.

Huancayo, 20 de Mayo del 2018

Br. Ramirez Santos, Lenin Wilfredo
DNI. 44984849

FOTOS

