



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERIA COMERCIAL

TEMA:

Servicio Al Cliente En El Área De Reclamo Presentado En La Empresa ``Cnel.E.p.``

EGRESADO:

Walter Javier Villamar Solís

TUTOR:

Ing. Joffre Miranda Mejía. Ms.

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN.

El 23 de febrero de 1970, se conformó en Babahoyo una de la primera junta de Accionista en la Empresa Eléctrica Los Ríos, Cuando los generadores eléctricos cumplieron sus ciclos de vida útil, Emelrios se anexo al Sistema Nacional Interconectando conocido como SIN, el 6 de octubre de 1984, se recibía la energía eléctrica de Paute por la línea de transmisión con la instauración de subestaciones en Babahoyo, San Juan, Vinces, Pueblo Viejo, Ventanas y Cedega. El 20 de septiembre de 2011, mediante el decreto ejecutivo número 887 se creó la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil, EP. Luego en septiembre de 2014 esta empresa fue percibida por la Unidad de Negocio los Rios Cnel Ep.; por medio de Decreto No. 1459, por disposición del Presidente de la república del Ecuador Sr. Eco. Rafael Correa Delgado.

Las principales características de esta investigación es evidenciar las falencias que tiene la empresa Cnel. Babahoyo. En cada uno de los departamentos y principalmente en el área de servicio al cliente por los reclamos presentados. Este caso de estudio se encamina en la sublínea de investigación del Modelo de Gestión Administrativo, que permitirá plantear a la empresa un modelo de ejecución en los procesos para hacer eficientes la calidad de servicios de atención en el Departamento de atención al cliente en el área de reclamo en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Babahoyo.

La metodología empleada es la investigación, la cual permitió realizar el análisis de la información de los errores que se presentan en el área de atención al cliente en el momento de brindar información, al momento de presentar los reclamos o de los servicios que ofrecen en la Unidad de Negocio CNEL.EP. Los Ríos, y poder plantear mejora en el departamento de atención al cliente. El objetivo de este estudio de caso se encuentra enmarcado en la sublínea de investigación Modelos de Gestión Administrativa, para el área de atención al cliente donde se desarrollan diferentes procesos que determinen las falencias y las actitudes de los empleados hacia los clientes, esto afecta a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP.

La ejecución muestra y sujeta la información de manera sistemática para luego ser examinados los resultados., con la finalidad de significativas que beneficie a la empresa eléctrica CNEL, durante la investigación del estudio de caso se utilizó las técnicas de la entrevista y la encuesta, las cuales permitieron obtener y elaborar datos rápidos y confiables.

DESARROLLO

La CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL. EP, de la ciudad de Babahoyo fue creada el miércoles 13 de marzo del 2013 y se constituyó oficialmente como empresa pública estratégica.

La realización de esta investigación se realizó con el interés de poder conocer los factores principales que inciden en el incumplimiento del proceso de la atención de los reclamos, y porque se dan las falencias en el área de atención al cliente y poder verificar las quejas que presentan diariamente los usuarios y permita conocer la situación real de los problemas que se están dando en la empresa.

Se evidencia en la unidad de negocio de, CNEL EP LOS RIOS, el tedio en los usuarios por la calidad de los productos o servicios que ofrecen. Por otra parte la atención a los clientes es deficiente en algunos de sus funcionarios, como en el departamento de reclamo, lo que repercute en el deterioro de la imagen institucional de la empresa ante la ciudadanía de Babahoyo y los sectores aledaños de cobertura.

Según Herrera (2009) indica que: “La imagen corporativa es actualmente uno de los elementos más importantes que las compañías tienen a su disposición para hacer comprender a sus públicos quiénes son, a qué se dedican y en qué se diferencian de la competencia” (p. 17).

En La CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL. EP, existen retrasos en los procesos atrasando innecesariamente las gestiones por las que los usuarios acuden a la empresa eléctrica, sean estas a solicitar información de los consumos eléctricos, servicios adicionales, reclamos. etc. Otra de las causas que se evidencia que la oficina de atención al cliente es pequeña ya que no tiene espacio suficiente para la espera de los usuarios a la hora de ser atendido y toca hacer fila y esperar en la parte de afuera hasta que le toque pasar y esperar su turno, no consta con una mesa de información para las pequeñas consulta que requiere el cliente al momento de hacer un trámite o consulta

Se evidencia que el personal de la Corporación Nacional de Electricidad Cnel. Ep., Los Ríos carece de atención al cliente, ya que al acercarse a ventanilla a solicitar información sobre el servicio básico que ofrece no proporcionen la debida inquisición requerida, teniendo como consecuencia que los clientes que asisten a la empresa no se sienta complacido con la averiguación pretendida al momento de requerir alguna consulta sobre los trámites que desean realizar.

Según LÓPEZ & MENÉNDEZ (2014) establecen que:

La atención al cliente comienza ya antes del servicio propiamente dicho. Antes de la llegada del cliente al establecimiento debe realizarse una fase previa de planificación. Durante ella se atiende a criterios organizativos y de distribución de funciones, así como

todo aquello relacionado con el conocimiento de la oferta. El principal objetivo es conseguir que no sea necesaria la improvisación. (p. 75)

El área de atención al cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Cnel. Ep. Los Ríos cuenta con poco personal para la atención de los trámites presentado por los usuarios, y puedan ser atendido con rapidez y sin demora que se requiere para las atenciones en el proceso de la solicitudes presentada para el servicio básico de energía eléctrica.

En la Empresa Cnel. Ep de la ciudad de Babahoyo existen tres funcionarios en el área de atención al cliente los cuales se encargan de receptar todos los reclamos o inquietudes de los clientes, estos dados por el consumo elevado de energía en las planillas a la hora de pagar sus consumos, solicitudes de cambio de medidores, nuevo servicio, tarifa por discapacidad, tarifa de la tercera edad, cambio de nombre en la planilla de energía, ingreso de los medidores al sistema, los convenios de pagos o compromiso de pago, reclamos ingresados al sistema sar, etc., este sistema es solo para ingresar toda clase de reclamo sea este comercial o técnico.

Las falencias que existen en la Corporación Nacional de Electricidad Cnel. Ep. Los Ríos al momento de solicitar algún requerimiento a la ventanilla por algún trámite, teniendo como consecuencia la inconformidad de los usuarios con la atención entregada por parte del personal que labora en el área de atención al cliente.

Según Chaclón (2013) indica que:

Las reclamaciones de los clientes son una de las fuentes de información en venta directa menos utilizadas y que están más al alcance de todos los vendedores, distribuidoras, etc.; pueden incluso convertirse en la base de los programas de mejora de calidad y servicio de un buen número de empresa y organizaciones de venta directa. (p. 185)

En la actualidad se considera que los reclamos presentados por los usuarios que asisten a la institución en la Empresa Eléctrica EP., de Babahoyo es la atención. Por esta razón siempre se tiene que tener en cuenta los diferentes planes estratégicos dentro de la empresa, por medio de las cartas de navegación, ya que permiten conocer cuáles son los propósitos e intenciones en poder mejorar las actividades: la misión y visión de la empresa es aquella que sea planteado las diferentes situaciones para poder mejorar en cada uno de los casos dentro de cada actividad cumplida, en los aspectos primordiales se debe realizar un plan de estrategia para mejorar la buena atención al cliente.

Los funcionarios de la Corporación Nacional de Electricidad Cnel. Ep.,no disponen de capacitaciones necesarias y pertinentes, en cuanto a la atención hacia los usuarios indicando los procedimientos que se tiene que hacer para poder adquirir un servicio básico que ofrece la Unidad de Negocio Cnel. Los Ríos., al momento de realizar un trámite o una queja presentada por el ajuste de un medidor en mal estado, la suspensión del servicio eléctrico, no brindan una adecuada información y poder

darle un debido seguimiento a los trámites correspondientes debido a que los colaboradores no se encuentra debidamente capacitados en los temas relacionados a las atenciones a los clientes ya que desconocen como poder dar una información pertinente.

Según Zermeño & Garza (2013) manifiestan que:

Aprender es un paradigma que caracteriza a la sociedad actual, inserta en un entorno marcado por un profundo proceso de cambio que progresa al compás de un ritmo de aceleración creciente. Dentro de este dinámico contexto, las organizaciones valoran las siguientes competencias como indispensables para aprovechar su potencial: la capacidad para aprender y la capacidad para aplicar lo aprendido.(Capítulo 1)

Debido a la ausencia de capacitación existente en los empleados de la Empresa Electricidad CNEL.EP, se evidenció que existe una inexperiencia acerca de la atención en la información que se les brinda a los usuarios ya que esto genera incomodidad en ellos. Provocando una imagen no agradable en los servicios que ofrece en la empresa ya que los usuarios desean soluciones inmediatas a los reclamos presentados y en el tiempo determinado.

La ineficacia en el servicio que ofrecen los empleados de la Corporación Nacional de Electricidad Cnel. Los Ríos., ya que los colaboradores no se ajustan al perfil en los cargos establecidos por el departamento comercial; teniendo como efecto que la

calidad de servicio que ofrecen es insuficiente en cuanto a la información solicitada por los clientes ya que no es la correcta, afectando a la imagen de la institución formando unos conceptos equivocados en las área de atención al cliente de la Corporación Cnel. Ep.

Según (Arbós, 2012) indica que:

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando de orientación. La calidad ha evolucionado desde un mero control o inspección (rechazo de los productos defectuosos) hasta llegar a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa.(p. 575)

El desconcierto de los usuarios ante los trabajos realizados por parte de los empleados del área técnica, ya que los empleados no disponen de una debida atención en cuanto a los trámites que requieren; obteniendo como efecto que los clientes no tengan un servicio de calidad, y pretendan no utilizar el uso de energía eléctrica.

En la Corporación Nacional de Electricidad de los Ríos existe el desinterés de parte de los líderes ya que los colaboradores no adquieren ninguna motivación o reconocimiento al mérito por parte de la Unidad de Negocio Cnel. Los Ríos; razón por las que los colaboradores no se siente comprometidos con la empresa, y así realizar las actividades asignadas a cada uno de sus empleados en sus puestos de trabajo.

Según (Mendivil, 2013) indica que:

La motivación laboral es la capacidad de satisfacer las expectativas de los trabajadores, que les impulse a realizar las labores de la mejor manera posible. La comunicación interna es ajustar la información circulante en una organización para que fluya de manera bidireccional y multinivel.(p. 17)

Se conoce intachablemente, que la calidad en el servicio y la atención al usuario es algo apreciado característicamente por el consumidor, ya que siempre buscan rapidez, eficiencia y una garantía en la adquisición de un bien o servicio; potencializando poco o nada dichos requerimientos.

La productividad en la Corporación Nacional de Electricidad de Los Ríos Cnel. Ep., con los tiempos establecidos para el resultado de los trámites presentado por los usuarios a la hora de exponer sus reclamos los usuarios no estén satisfechos en los servicios presentados por el cambio de medidores, medidor nuevo, cambio de tarifa, consumo alto en la planilla.

Según (López, 2012) indica que:

Cuando se usa el término productividad se hace para referirse al rendimiento de algo. Algo que se aporta, como unas horas de trabajo, o una suma de capital, y se compara con lo que “produce” ese trabajo o capital. Es decir, se trata de comparar el input (personal o capital) con el output (producto o ventas). (p. 161)

Por la equivocación de dar soluciones rápida en los trámites, la productividad en la empresa está siendo perjudicada; los empleados no se están desempeñando en las actividades que realizan en cuanto al arreglo de los servicios que los usuarios realizan como el cambio de medidor, cambio de tarifa, nuevo servicios eléctrico, consumo alto en la planilla estos servicios no están siendo atendido, ni reparados en la fechas establecidas generando inconvenientes tanto como para la empresa y el cliente.

El clima laboral en la empresa es desfavorable, debido a la deficiencia en los trámites a la hora de dar una solución, ya que los usuarios realizan las gestiones correspondientes por su cuenta propia porque no hay una respuesta a tiempo en el proceso de cada trámite, retardando y sin dar solución tanto para usuario como para la empresa.

Según (Bustos & Prats, 2013) establece que:

Un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad...son algunos de los ingredientes que facilitan la consecución de estrategias y objetivos. (p. 276)

En la Unidad de Negocios CNEL EP., de Los Ríos, los empleados no tiene la disposición de colaborar con las actividades de la empresa porque los colaboradores de la institución no demuestran las capacidades y habilidades que cada uno de ellos

posee para realizar los arreglos de los cambios de medidores, planilla de consumo alto, nuevo servicio de energía, cambio de tarifa, asignados a ellos, ya que esto conlleva a no desempeñarse con eficacia y eficiencia en los trabajos asignados, dando un excelente servicio a los clientes que así lo ameritan, con los reclamos presentados día a día.

El comportamiento organizacional en los trabajadores no es del todo eficiente, ya que no presentan la conducta adecuada y esto se debe a que no están motivados por parte de los funcionarios de la empresa a la hora de realizar sus labores, afectando el comportamiento de los empleados. Presentan muchas quejas por medio de los usuarios en cuanto a las solicitudes de los reclamos presentados por los consumidores.

Según (Leticia, s. f.)Establece que:

El comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de ésta.(p. 12)

En la Unidad de Negocios, CNEL EP., de Los Ríos, el área de Recurso humano no cuenta con las herramientas necesarias e indispensable para la evaluación de desempeño a los empleados, las mismas que deben realizarse periódicamente y así conocer en que están fallando, con este sistema se puede determinar el desempeño en

el puesto de trabajo cada uno de sus funcionarios, permitiendo al jefe departamental evaluar los resultados de cada uno de los colaboradores en el desarrollo de las actividades programadas.

Según Moreno (2012) indica que:

La Evaluación del Desempeño (EDD), es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios. La evaluación tiene una óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia adelante), y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales.(p.,301)

Dado a la carencia de esta aplicación, la Unidad de Negocio Cnel. Ep. Los Ríos., no alcanzará a detectar el potencial de cada uno de los empleados en el desempeño asignados esto influye negativamente en la calidad del servicio que brindan y ofrecen a los usuario ya que no se está cumpliendo con la atención que brindan al momento, ya que no es la adecuada y ni facilitan la debida atención que los usuario se merece:

La Corporación Nacional de Electricidad Cnel Ep., en el departamento comercial no se utiliza la evaluación del desempeño, existiendo motivo en no cumplir con las disposiciones señaladas por parte de la empresa eléctrica cnel ep.; ya que los

empleados no podrán ser evaluados en el rendimiento de sus trabajos., ya sean estos contratados o estables.

Se evidencia en la Empresa Electricidad de Los Ríos que los colaboradores en el departamento de atención al usuario no disponen de una comunicación efectiva entre ellos, existiendo el desinterés en el trabajo en equipo, el individualismo al no comunicar a los jefes de Área de los procesos que se ejecutan en la oficina de atención al usuario., y los trámites que cada uno de los empleado realiza al presentarse el usuarios con quejas por el servicio prestado, teniendo como efecto que existan las falencias al momento de dar información al usuario ya sea este técnico o comercial expuesto por el cliente.

Según Ignacio (2014) establece que.: “La comunicación abierta es donde se expone las razones de los cambio y su convivencia ayudara a ganar la confianza y credibilidad de cada uno de ellos, ya que permitirá que los colaboradores sigan y entiendan del porque la lógica del cambio” (p. 134).

En la Unidad de Negocios CNEL EP. Los Ríos otro de las causas prioritarias es la ausencia de comunicación que tiene la empresa en el departamento comercial, ya que los funcionarios y líderes no disponen de herramienta necesaria y pertinentes para llevar a cabo los procesos adecuados dándole solución a los trámites e inquietudes que presentan a diario los clientes que mantienen de una u otra forma contrato por un

servicio de cambio de tarifa en la planilla, nuevo servicio de medidor, cambio de medidor y los convenios de pago con la empresa.

Los colaboradores de la Unidad de Negocio CNEL EP., de Los Ríos no se plantean hacer un trabajo en equipo por lo que no les permite dar solución a todos los trámites y reclamos presentado por los cliente, en cuanto a los arreglo de un medidor quemado, convenio de pago, consumo elevado en la planilla, falta de energía en los sectores vulnerables.

Según Gelabert (2010) manifiesta que:

El trabajo en equipo es la consecuencia de la capacidad organizativa que tiene un «grupo autónomo». El equipo de trabajo es aquel en el que sus miembros generan una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado y el compromiso del trabajo colectivo. (p. 80)

Sé evidencia la anomalía en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL, en una pésima calidad de servicio que ofrecen los funcionarios de la empresa eléctrica CNEL EP, en la oficina de atención al usuario ya que no se proponen e implantar una comunicación efectiva a los clientes en los servicios que brinda CNEL EP. Esto se debe a la falencia de información que tienen los trabajadores ya que no están capacitados para dar la atención que el cliente merece, afectando el ambiente laboral en la empresa eléctrica.

La gestión de talento humano en La CNEL EP de la ciudad de Babahoyo ha buscado permanentemente el desarrollo de los empleados y fortalecer sus competencias, para mejorar su desempeño laboral, pese al gran esfuerzo institucional se considera que la inadecuada aplicación de un modelo de gestión, que oriente de manera efectiva el desempeño y el desarrollo de los funcionarios haciendo que se limiten con los servicios que se realizan en la empresa.

Según Jiménez (2016) manifiesta que:

La mayor parte de los trabajadores de una organización desean obtener retroalimentación sobre la manera de cómo cumplir sus actividades asignadas. Los líderes necesitan conocer de cierta forma el nivel de eficacia y eficiencia de sus trabajadores, haciéndose necesario evaluar el desempeño individual de cada uno de los empleados para decidir las acciones que deben tomarse a corto y largo plazo. (p. 215)

La comercialización o distribución de energía eléctrica de la empresa Cnel. Ep, de la ciudad de Babahoyo podrá generar y mejorar el bienestar de cada uno de los usuarios dentro y fuera de la ciudad de Babahoyo, a través del departamento de talento humano se pone en conocimiento de cada uno de las actividades predeterminadas por parte de Cnel. Ep., que está comprometida dentro de los procesos de innovación y respeto al medio ambiente con una energía limpia sin contaminación.

Una excelente calidad en el servicio de atención al usuario se basa en el cumplir con todos los requisitos que tiene los usuarios; ya que una pésima atención puede provocar que los clientes se sientan insatisfechos por los tratos recibidos por los funcionarios de dicho departamento de atención al cliente por los tramites presentado.

Desde los inicios como Emelrios (Empresa Eléctrica Los Ríos Compañía Anónima). Se ha evidenciado ciertas falencias con los manejos de los recursos más importantes como el humano, la distribución de los trabajo se lo hace de tal manera que para el personal nuevo y los contratados tienen una condición de sobrecarga de trabajo. Ya que ellos deben desempeñarse en puestos que algunas veces no están acorde con el perfil de cada uno de los funcionario. Esto a su vez no le permite desempeñarse en su lugar de trabajo asignado en dichas áreas, permitiendo que no se reflejen excelentes resultados.

Según Cimadevilla & Sánchez (2014) establecen que:

El factor humano se considera ya desde hace décadas un factor clave para la competitividad empresarial, para cuya dirección son necesarios más que conocimientos, habilidades y aptitudes: como señalara Emerson, “El talento solo no basta para hacer. Detrás de cada obra debe haber un hombre”. (p. 9)

La corporación hizo la contratación de un equipo muy importante de colaboradores que aportarían con técnica para mejorar los procesos de planificación y

la ejecución de sus actividades de la empresa eléctrica en la sostenibilidad de dicha institución pública para poder mejorar la calidad de los servicios ya sea estos técnicos y comerciales en sus actividades; para el desarrollo en los diferentes proyectos que ha permitido fortalecer la infraestructura por parte de la tecnología y el sistema eléctrico dentro de los procesos de alumbrado o distribución internamente en las operaciones y de las actividades que se desarrollan por medio de los ejecutivos a través de las disposiciones del señor mandatario del Ecuador.

Con el pasar del tiempo se puede evidenciar los problemas que radican en el área de atención al cliente de la corporación CNEL. EP de la ciudad de Babahoyo. Las diferentes quejas que presentan los usuarios que asisten a las oficinas de la empresa Eléctrica Cnel, en las oficinas de reclamos donde ellos no se sienten conformes con las diferentes actividades que se realizan en dicha área en el momento de presentar sus requerimientos o sus quejas ya que dichos funcionarios demuestran una actitud negativa al momento de presentar cualquier trámite y sin una solución.

En la Corporación Nacional de Electricidad Ep., de Los Ríos se evidencia que los empleados del área de atención al cliente no hacen los esfuerzos en ayudar al usuario., ya que esto afecta la imagen organizacional y no se deteriore por la falencia en la calidad de servicio que ofrece la empresa eléctrica en la atención a los reclamos deficientes no cumplidos en los tiempos establecidos por los trabajadores.

Según (Blanco, 2013) indica que: “La imagen corporativa es actualmente uno de los elementos más importantes que las compañías tienen a su disposición para hacer comprender a sus públicos quiénes son, a qué se dedican y en qué se diferencian de la competencia” (p. 17)

Debido a lo expuesto por los usuarios estos procesos de la calidad no son realizados a cabalidad ya que no cuenta con personal idóneo para poder hacer un seguimiento de lo solicitado por parte de los usuarios ya que las solicitudes presentada por los usuarios no son hecha en la fechas que dan los trabajadores, haciendo que los clientes se acerquen nuevamente a la oficina de reclamos con una actitud no satisfechas por la falta de atención a sus solicitudes presentada.

En la Corporación Nacional de Electricidad Cnel. Ep., de Los Ríos, en el departamento de atención al cliente se pudo evidenciar que no cuenta con un líder para que los pueda guiar en el control adecuado en los trámites que realizan los clientes, los empelados hacen lo necesario para dar la información y resultados de los trámites presentados en la fecha determinada. Por la ausencia de un líder y falencia en los procesos que se realizan los trámites en el tiempo determinado hacen que los abonados de Cnel.Ep tengan que esperar los resultados por algún tiempo.

Según Sánchez (2012) indica que:

Líder es la persona a la que un grupo sigue, porque le reconoce cualidades y le valora como referente a imitar. Las personas tendemos a seguir a quienes no

inspira confianza y nos ofrecen los medios para satisfacer nuestros deseos, aspiraciones o necesidades. (p. 50)

El departamento del área de atención al cliente de la Corporación Nacional de Electricidad de Los Ríos, no cuenta con un líder, son conocimientos en los trámites realizado por los clientes que se acercan día a día a la Empresa, ya que no pueden hacer que los tramites sigan su curso por falta de conocimiento y las equivocaciones que existen a la hora de dar la solución a los reclamos presentados.

CONCLUSIÓN

En la Empresa Eléctrica Cnel. Ep., de Los Ríos, la gestión administrativa tiene gran representación en los resultado con el servicio de atención al cliente, la gestión administrativa y el departamento de talento humano al realizar un proceso de evaluación de desempeño con el propósito de mejorar la calidad de trabajo y el servicio que brinda la organización a los clientes.

En la Corporación Nacional de Electricidad CNELEP de Los Ríos.,la insatisfacción por parte de los usuarios sobre el desempeño laboral de los funcionarios en el área de atención al cliente a la hora de presentar un trámite en la empresa eléctrica Cnel Ep., no es favorable, existiendo el descontento al no ser atendidos en la forma correcta.

La ausencia de comunicación entre jefes y empleados hace que se genere un bajo rendimiento y desconfianza al momento de trabajar en equipo entre los empleados y jefes, ya que esto genera dificultad a la hora de realizar los trabajos asignados. Dificultando el desempeño de las labores orientadas al usuario.

Actualmente la eficacia en la atención al usuario se ve afectada por las dificultades que se presenta como el trato incorrecto que reciben los cliente por parte de los empleados., los reclamo permanente por la demora en la atención en las distintas

aéreas, las críticas permanentes de la ciudadanía con la calidad del servicio que presta la Unidad de Negocio Cnel.Ep, la falta de cultura y la ausencia de capacitación necesarias por parte de la Empresa hacia los funcionarios.

BIBLIOGRAFÍA.

Arbós, L. C. (2012). Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones. Ediciones Díaz de Santos.

Blanco, M. T. P. (2013). Imagen corporativa : influencia en la gestión empresarial. ESIC Editorial.

Bustos, F. G., & Prats, J. T. i. (2013). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos.

Chaclón, C. O. (2013). La atención al cliente y el servicio postventa. Ediciones Díaz de Santos.

Cimadevilla, B. J., & Sánchez, E. F. (2014). Iniciación a los recursos humanos. Septem Ediciones.

Gelabert, M. P. (2010). Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. ESIC Editorial.

Herrera, J. S. (2009). Imagen Corporativa: Influencia en la gestión empresarial. ESIC Editorial.

Ignacio, D. la C. L. (2014). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Jiménez, D. P. (2016). Manual de recursos humanos 3^a ed. ESIC Editorial.

Leticia, A. R., Hilda. (s. f.). Comportamiento organizacional. Grupo Editorial Patria.

López, F. (2012). La empresa, explicada de forma sencilla. Libros de Cabecera.

LÓPEZ, M. M., & MENÉNDEZ, M. Á. F. (2014). UF0259 - Servicio y atención al cliente en restaurante. Ediciones Paraninfo, S.A.

Mendivil, E. O. de. (2013). ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE. Lulu.com.

Moreno, L. P. (2012). Dirección y gestión de recursos humanos. 7a edic. Ediciones
Díaz de Santos.

Sánchez, P. (2012). El arte de dirigir y administrar (Comunicación y atención al
cliente). Editex.

Zermeño, M. G. G., & Garza, L. A. de la. (2013). Administración de proyectos de
capacitación basados en tecnología. Editorial Digital del Tecnológico de
Monterrey.