



Sede Guayaquil

Carrera Administración de Empresas

**Análisis de caso previo a la obtención de título en
Licenciatura Comercial**

Título de estudio

**“Análisis del proceso de Atención al Usuario en la Gerencia Comercial
de la Empresa Pública del Agua EPA EP”**

Autor

Melanie Stefanía Freire Samaniego

Tutor

Ing. Karina A. Ascencio Burgos, Msc.

Guayaquil – Marzo del 2021

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido cumplir las metas impuestas en este camino académico y poder darme la sabiduría necesaria para culminar mis estudios de tercer nivel con éxito.

A mis padres por haberme apoyado en el camino estudiantil, dándome ánimos y brindándome su confianza y amor.

A mi familia por haber creído en mi crecimiento personal y profesional siempre salvaguardando los valores impartidos día a día.

Dedicado a cada uno de ellos con esfuerzo y empeño.

Agradecimiento

Agradecer a toda mi familia que siempre me ha apoyado en los buenos y malos momentos, de igual manera agradecer a Dios que me ha dado las fuerzas para seguir adelante en todo tiempo.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Melanie Stefania Freire Samaniego , con documento de identificación 0927584540, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de grado intitulado: “Análisis del proceso de Atención al Usuario en la Gerencia Comercial de la Empresa Pública del Agua EPA EP” mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, jueves 3 de marzo de 20201.

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature reads "Melanie F." in a cursive, slightly slanted script.

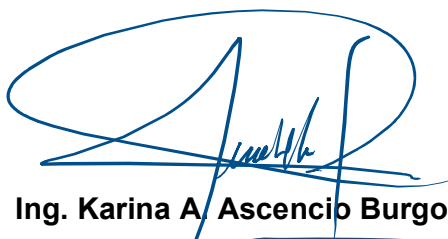
Melanie Stefania Freire Samaniego

C.I. 0927584540

CERTIFICACIÓN

Yo, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “Análisis del proceso de Atención al Usuario en la Gerencia Comercial de la Empresa Pública del Agua EPA EP” realizado por la Señorita Melanie Stefania Freire Samaniego, obteniendo el Análisis de caso, que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, Jueves 18 de marzo del 2021.



Ing. Karina A. Ascencio Burgos, MSc.

C.I 0915665681

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Melanie Stefania Freire Samaniego con documento de identificación N° 0927584540, autor del trabajo de titulación: “Análisis del proceso de Atención al Usuario en la Gerencia Comercial de la Empresa Pública del Agua EPA EP” certifico que el total contenido del *Análisis de caso* es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, jueves 18 de Marzo de 2021.

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature reads "Melanie F." in a cursive script.

Melanie Stefania Freire Samaniego

C.I. 0927584540

INDICE

PORTADA	i
INDICE	vii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	ii
Resumen	ix
Summary	ix
Capítulo 1	1
1.1. Problema	1
1.1.1 Descripción del problema.....	1
1.1.2 Antecedentes	1
1.1.3. Importancia y alcances.....	1
1.1.3.1. Delimitación.....	2
1.1.3.2. Temporal.....	2
1.1.3.3. Espacial	2
1.1.3.4. Académico.....	2
1.1.4. Formulación del problema.....	2
1.1.5. Objetivos generales y específicos	2
1.1.5.1. Objetivo general	2
1.1.5.2. Objetivos específicos.....	2
Capítulo 2	4
2.1. La empresa	4
2.1.1. Historia de la empresa.....	4
2.1.2. Misión	4
2.1.3. Visión.....	4
2.1.4. Organigrama de EPA EP	6
2.2. Fundamentación teórica	7
2.2.1. Marco conceptual	7
2.1.6. Marco Teórico	8
2.1.6.3. Servicio al cliente	13
2.1.7 Marco Legal.....	16
Capítulo 3	16
3.1. Metodología	16

3.1.1. Tipo de investigación	17
3.1.2. Enfoque de la investigación	17
3.1.3. Métodos y técnicas de investigación	17
3.2 Población	18
3.2.1. Población de estudio.....	18
3.3. Entrevista	19
3.3.1 Resultado de la Entrevista	20
3.4. Encuesta	21
3.4.1. Análisis de resultados.....	23
3.4.2. Resultados obtenidos	32
3.5. Proceso de atención al usuario.	33
3.5.1. Análisis de falencias en el proceso de atención al usuario.	34
3.5.2. Desarrollo y mejoras del proceso de atención al usuario por reclamos, solicitudes y /o requerimiento presentado en balcón de servicio.	35
Capítulo 4	35
4.1. Presentación de hallazgos	35
5. Discusión y conclusiones	38

“Análisis del proceso de atención al usuario en la gerencia comercial de la empresa pública del agua EPA EP.”

“Analysis of the Customer Service process in the commercial management of EPA EP Public Water company”

Autor: Freire Melanie

mfreires1@est.ups.edu.ec

Tutor: Ing. Karina Ascencio, Msc.

kascencio@ups.edu.ec

Resumen

El presente análisis de caso tiene como objetivo principal analizar los procesos de atención al cliente implementados por la Empresa Pública del Agua EPA EP para alcanzar el grado de satisfacción y de respuesta hacia al cliente del sistema trasvase Daule-Santa Elena ubicado entre las provincias del Guayas y de Santa Elena que brinda el servicio de operación y mantenimiento de la infraestructura hídrica permitiendo el riego de áreas que se encuentran excluidas de afluentes naturales de agua, generando el crecimiento agrícola en estos sectores. Con esta investigación se determina el impacto de estos procesos sobre la respuesta a reclamos o solicitudes de los usuarios en el mes de Septiembre del año 2020. La investigación tiene un nivel descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, se aplicó encuestas a los clientes que visitan la unidad de atención al usuario de la gerencia comercial de la EPA EP, se concluyó que existe un bajo nivel de tiempos de respuestas de las solicitudes presentadas por los usuarios, también se destacaron los aspectos del trato al cliente y sobre conocimientos de los requerimientos por parte del usuario.

Palabras claves: Atención al usuario, proceso, empresa pública, respuesta del cliente, sector productivo, reclamos.

Summary

The main objective of this case analysis is to analyze the customer service processes implemented by the Public Water Company EPA EP to achieve the degree of satisfaction and response to the customers of the Daule - Santa Elena transfer system located between the provinces of Guayas and Santa Elena, system that provides operation and maintenance service to the water infrastructure and allows the irrigation of areas that are excluded from natural water tributaries, generating agricultural growth to these sectors. The current research determine the impact of these processes on the response to complaints or requests from users in the month of September 2020. The research has a descriptive level with a quantitative approach, surveys were applied to users who visited the customer service unit of the

commercial management of EPA EP. It was concluded that there is a low level of time response to the requests presented by users. The research also highlighted other aspects such as customer treatment and users knowledge about requirements.

Keywords: customer service, process, public company, customer response, productive sector, claim.

Capítulo 1

1.1. Problema

1.1.1 Descripción del problema

Entre el año 2018-2020 se implementó un nuevo sistema mercante en la gerencia comercial de la para la compañía de suministra de agua pública en el sector, para llevar la gestión mercantil de los clientes por operación y mantenimiento del sistema trasvase Daule Santa Elena, lo que permite seguir con la prestación de servicios de conducción de agua cruda para el riego de cultivos agrícolas como banano, cacao , frutales y de ciclo corto, de igual manera se aprovecha para consumo humano y potabilización para granjas avícolas y porcícolas. Cabe mencionar que gracias a la última actualización de catastro realizada en octubre del 2019, se han regularizado nuevos usuarios brindando una base de 1112 contratos vigentes en la base de datos de la EPA EP.

En vista de lo expuesto se indica que el problema presente en la gestión de atención al usuario es por falta de procesos concretos con su respectivo redireccionamiento a las áreas designadas según el reclamo o solicitud del usuario.

1.1.2 Antecedentes

El agua es uno de los primordiales recursos no renovables que existen en el planeta. Actualmente se encuentran prácticas para que el agua no sea desperdiciada o mal aprovechada por los consumidores y esta sea realmente utilizada para fines productivos siempre salvaguardando los usos de consumo humano que dentro de la escala de prioridades de clientes son estos últimos. En consecuencia, el cliente de agua cruda posee contratos por la prestación de servicios por operación y mantenimiento con la empresa de agua con el fin de regularizar su situación con el estado ecuatoriano y así contemplarse dentro del balance hídrico nacional. (Empresa Pública del Agua EPA EP , 2018)

1.1.3. Importancia y alcances

Este trabajo de investigación se basa en brindar las recomendaciones sobre la mejora de los procesos de atención al usuario por parte de la EPA EP, por medio del análisis y revisión de estos procedimientos ejecutados por la gerencia comercial al momento de dar respuesta a una solicitud o reclamo presentado por el cliente de agua cruda.

Los usuarios de agua cruda del sistema trasvase Daule Santa Elena están permitiendo el avance de actividades agrícolas y nuevas oportunidades de plazas de trabajo y generación de divisas por medio de las exportaciones de sus productos, por lo que, es necesario brindar la atención adecuada al usuario con base en las competencias de la EPA EP.

1.1.3.1. Delimitación

1.1.3.2. Temporal

La presente investigación fue realizada en el periodo de Agosto a Octubre 2020.

1.1.3.3. Espacial

Las oficinas principales de la EPA EP se encuentran en la ciudad de Samborondón, provincia del Guayas en el edificio de servicios integrados ECU911, cerca de la ciudad de Guayaquil, donde reposan los registros de usuarios del sistema trasvase Daule-Santa Elena y se realiza la gestión comercial pertinente sobre el rubro de operación y mantenimiento.

1.1.3.4. Académico

Se realizó este análisis y recomendación con conocimientos adquiridos en los siguientes campos de administración de empresas: arquitectura de procesos, logística, marketing, estrategias de posicionamiento de marcas y metodología de investigación.

1.1.4. Formulación del problema

¿Qué proceso de atención al usuario es el más eficiente para la rápida respuesta y comunicación de resolución al usuario de agua cruda por parte de la Empresa EPA EP en la Provincia del Guayas?

1.1.5. Objetivos generales y específicos

1.1.5.1. Objetivo general

- Analizar el proceso de atención al usuario en la gerencia comercial de la EPA EP para sugerir mejoras que garanticen la satisfacción del cliente.

1.1.5.2. Objetivos específicos

- Describir el proceso de atención al usuario de la de la empresa de Agua EA EP.

- Determinar a través de las líneas de procesos los problemas y posibles causas del proceso de atención al usuario.
- Diseñar estrategias que permitan mejorar el proceso de atención al usuario.

Capítulo 2

2.1. La empresa

2.1.1. Historia de la empresa

La Empresa Pública del Agua (EPA EP) entra en labores un 17 de Abril del año 2014 para fortalecer la gestión hídrica en el ámbito nacional por medio del Decreto Ejecutivo 310 Registro Oficial Suplemento 236 de 30-abr.-2014 en el que Decreta: Art. 1.- Reorganizase a la Secretaría del Agua y créanse la Agencia de Regulación y Control del Agua, ARCA y la EPA, que pasarán a asumir parte de las competencias asignadas a la Secretaría antedicha, de conformidad con las disposiciones siguientes.

El objeto de la empresa en estudio, comprende: a) Contratar, administrar y supervisar los proyectos de infraestructura hídrica de competencia del Gobierno Central en sus fases de diseño, construcción, operación y mantenimiento; b) Asesorar y asistir técnica y comercialmente a los prestadores de los servicios públicos y comunitarios del agua; y, c) Realizar la gestión comercial de los usos y aprovechamientos del agua. El patrimonio inicial de la empresa en estudio se encuentra constituido por los embalses, represas y sistemas de riego en diferentes partes del país, con un patrimonio que se relaciona con todos los implementos para suministrar el servicio.

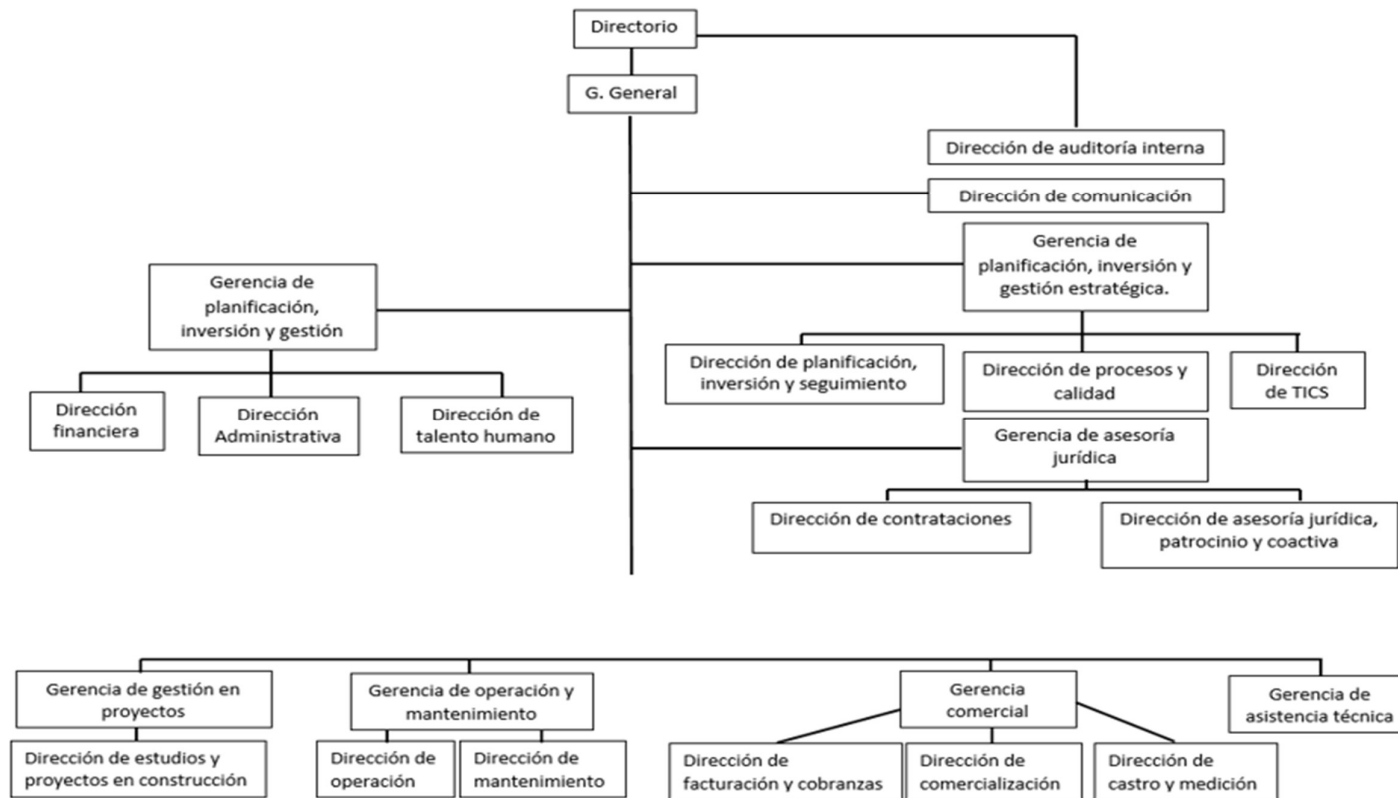
2.1.2. Misión

La EPA EP tiene como misión contribuir al fortalecimiento de la gestión de los recursos hídricos del Estado, a través de la contratación, administración y supervisión de proyectos de infraestructura hídrica en todas sus fases; así como la gestión comercial de los recursos hídricos y la asistencia técnica a los prestadores de los servicios públicos y comunitarios de agua.

2.1.3. Visión

La EPA EP tiene como visión que al 2021 ser un referente a nivel nacional e internacional por su gestión en el manejo eficiente del recurso hídrico, con transparencia, ética y responsabilidad social y ambiental.

2.1.4. Organigrama de EPA EP



Fuente: Empresa Pública del Agua (2017) <http://www.empresaagua.gob.ec/>

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Marco conceptual

El análisis es la agrupación de indicadores metodológicos precisos y perfectos en las que se evalúa de una manera constante para poder lograr una síntesis del contenido en estudio. (P.Borda & Dabenigno, 2017)

Las encuestas son aplicadas a un grupo determinado de individuos en los cuales se utiliza un dossier de preguntas las cuales fueron evaluadas previamente por el encuestador para poder obtener datos específicos. (Malhotra, 2008)

Los procesos se basan en la una arquitectura de acciones las cuales son ordenadas con secuencia y con sentido progresivo de la actividad las cuales son ejecutadas por un número determinado de personas en un área específica incluyendo acciones de salidas y entradas como es el caso de la entrega de una solicitud del cliente. (Nogueira, Medina, & Nogueira, 2009)

Se define como atención al cliente el servicio que se brinda a la persona que usa el producto ofertado o prestado por la empresa y que se da el acompañamiento y seguimiento a la solicitud realizada por la persona aplicando estrategias de la compañía para cumplir con la expectativa del cliente. (Serna Gómez, 2015)

La satisfacción del cliente se basa en dar cumplimiento a los requerimientos del usuario bajo sus expectativas, brindando las comodidades del caso haciendo sentir al usuario un sentimiento de bienestar: según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. (Morillo Moreno, 2016)

La respuesta a usuario se basa en brindar el cumplimiento del requerimiento del usuario en un periodo establecido con argumentos de base de la empresa. (Real Academia Española, 2020) El usuario es aquella persona que requiere información para seguir con de proceso de sus actividades y quien sostiene una relación beneficio – costo con la empresa, siendo la parte matriz de la empresa. (Sanz Casado, 1993)

La empresa es una figura organizacional la cual mantiene una estructura en su administración por medio de áreas específicas que cumplen actividades sincrónicas para brindar al usuario el servicio ofrecido. La empresa consta con personal humano,

elementos materiales, técnicos, administrativos y financieros para dar cumplimiento con los objetivos de la compañía. (García & Casanueva, 2017)

El servicio público se define como una clase de persona jurídica con antes gubernamentales basándose en leyes nacionales para su conformación y aplicación social con beneficios económicos, enfocándose sobre la prestación de servicio con un fin de mejora en la sociedad. (Ríos, 2014) El agua cruda se define como el agua libre que no ha mantenido ningún proceso de potabilización ni ha sido tratada para estar apta para el consumo humano. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

2.1.6. Marco Teórico.

2.1.6.1. El agua

El agua es indispensable para la vida ya que todos los organismos vivos necesitan del agua para sobrevivir. El metabolismo del ser humano requiere del agua para funcionar debido a sus propiedades, adicionalmente el agua se encuentra en la naturaleza en tres estados: sólido, líquido y gaseoso. Siendo una molécula bipolar y es parte constituyente de sustancias orgánicas e inorgánicas. Por su capacidad de disolver numerosas sustancias. (INTA Argentina, 2018)

La calidad del agua de riego es fundamental para una producción intensiva en forma rentable para obtener un nivel de producción y postcosecha beneficiosa para el agricultor presentándose indicadores que se necesitan conocer para disponer de una buena calidad de agua para poder brindar al cultivo que se encuentra en proyecto y/o establecido las condiciones óptimas para su desarrollo y producción. (AGRICUTURERS, 2019)

El acceso, uso y aprovechamiento del agua hoy está planteado como un derecho fundamental de las personas por su capacidad para reproducir vida. De hecho, la Constitución de la República, en su artículo 12, señala: «...el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. (SEMPLADES, 2015) El acceso al agua potable es indispensable para la salud, uno de los derechos humanos básicos y un componente de las políticas eficaces de protección de la salud. La importancia del agua, el saneamiento y la higiene para la salud y el desarrollo han quedado reflejados en los documentos finales de diversos foros internacionales sobre políticas. (OMS, 2018)

Dentro del desarrollo y fortalecimiento de la preinversión del sector público durante el 2014-2019 se generaron estudios para la dotación de agua potable y riego a nivel nacional siendo este un sector estratégico vital con aproximadamente 500.000 mil dólares como lo indica la dirección de planificación y seguimiento institucional del Ecuador. (Dirección de Planificación y Seguimiento Institucional Ec, 2018)

Una de las principales falencias del estado ecuatoriano es la problemática de la operación y mantenimiento de las obras de infraestructura hidráulica que benefician en áreas de riego y de protección de inundaciones en diversos sectores del país, ya que la misma se encuentra en los años finales de vida útil o en condiciones ineficientes para ser operativos y administrados en el 100% de capacidad. Sumándose con los continuos cambios de gobiernos a nivel del sector hídrico y la ausencia de planificación y de gestión organizacional para la implementación de planes de mantenimiento de los mismos han permitido que se vayan deteriorando las instalaciones hídricas. Por ello, el ARCA procedió a realizar la revisión de los riesgos que conlleva la situación de falta de mantenimiento y brindó indicadores sobre los objetivos necesarios para que la población no sea perjudicada realizó el análisis de estos riesgos para establecer mecanismos de control que contribuyan con la dotación del agua cruda para riego, uso industrial y de consumo humano con fines de potabilización. (ARCA , 2018)

Como indica el Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos del Ecuador que un recurso estratégico del futuro será el agua por lo que se encuentra planificando con la autoridad única del agua para la construcción de 6 megaproyectos de riego y drenaje para poder establecer un balance hídrico nacional. (Secretaría Nacional del Agua , 2017)

2.1.6.2. Empresa pública de agua

Las empresas de servicios públicos se orientan de forma global hacia el cliente para enfrentarse a la evolución de su mercado. Uno de los parámetros los más importantes para lograr el equilibrio de la operación es la optimización de ingresos y el cobro de

impagos, especialmente en países en vía de desarrollo donde las poblaciones disponen en gran mayoría de ingresos débiles e irregulares. (LYSAGROUP, 2018)

La empresa en estudio es la administradora de los 14 sistemas hídricos a nivel nacional incluyendo el trasvase Daule-Santa Elena. (Empresa Pública del Agua EPA EP, 2017). La gestión integrada de los recursos hídricos ha de ser sostenible y permitir la máxima seguridad en el abastecimiento de agua y el máximo beneficio para el ser humano por unidad de agua, sin dejar de proteger la integridad de los sistemas, por lo que el agua está en el centro del desarrollo sostenible y resulta fundamental para el desarrollo socio-económico, unos ecosistemas saludables y la supervivencia humana. (GLOBALOMNIUM, 2018)

Dentro de la gestión comercial del agua cruda en el país se da por inicio la revisión de la tarifa por el agua es un mecanismo de justicia intergeneracional, corresponsabilidad y retribución para la sostenibilidad del recurso hídrico, como se expone en el artículo 138 de la LORHUYA que las tarifas por autorización de agua cruda se basarán en: a) Aplicación a todos los usos y aprovechamientos. b) Diferenciación según el volumen y tipo de uso y aprovechamiento. c) Revisión periódica. d) Contribución en la Operación y Mantenimiento de obras multipropósito. (Secretaria del Agua Ec, 2017)

Para una óptima gestión comercial del agua cruda se requiere de un sistema comercial, el cual deberá proporcionar como una herramienta que permita la evaluación, control y auditoria dentro del marco legal permitido para que la información que se recibe diariamente por atención al usuario sea atendido de forma de control de tareas y metas comprometidas con un nivel de determinación de eficiencia relativa que tendrá como resultado a la contribución de optimización del proceso de atención al cliente por ingreso de solicitudes y/o reclamo. (Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones de Paraguay, 2012)

La utilización de la herramienta involucra un proceso de evaluación estructurado en una matriz de avances en prácticas comerciales, organizada con base en 4 áreas funcionales principales que debe gestionar una empresa de agua(..) son la

facturación , la gestión de cobranzas, la atención al cliente y el marketing de clientes, los cuales servirán para permitir construir un plan de acción, por lo cual se considera pertinente analizar las fortalezas y debilidades de la herramienta y proveer actualizaciones para efectos de mejorar los procesos de atención al usuario. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2017)

En lo referente al proceso que realiza la EPA EP se encuentra la suscripción de contrato por prestación de servicio por logística y distribución (Operación y Mantenimiento) del agua cruda con el cual el usuario se convierte en cliente de la institución y procede a realizar captaciones para fines d desarrollo agrícola o de potabilización del recurso. (Gobierno Nacional del Ecuador , 2017)

Por parte de determinar la gestión comercial de atención al cliente se definen como aspectos importantes en primera instancia la calidad de servicio del centro de llamadas, en los cuales se interponen la tasa de respuesta, la cual se encuentra vinculada con la velocidad de respuesta y el indicador de repetición en el que se identifica como las reiteraciones de llamadas realizadas por el usuario para que estas puedan ser contestadas, de igual forma las sucursales reciben a los usuarios de manera presencial y se procesan sus solicitudes. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2017)

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. (Solórzano Barrera & Aceves López, 2018)

Dentro de los tiempos de respuesta para dar contestación a los procedimientos se prioriza la rápida y ágil contestación por parte del equipo de analistas y profesionales del área requerida, los cuales intervienen dentro del proceso de respuesta a usuarios, por lo que a través de estos procesos se determina la calidad del servicio recibido por el usuario. Cabe indicar que, dentro de esto, se contemplan los tiempos de respuesta

en base a nivel de dificultad del recurso o petición presentado por el cliente. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2017)

A través de los procesos de atención al cliente se receptan las solicitudes tanto de manera verbal, escrita y por medios electrónicos por el canal de Atención al Usuario, en los cuales se reciben los oficios de requerimiento de servicios, reclamos y denuncias, en el que se clasifica de acuerdo al área pertinente y se procede con la asignación del tipo de reclamos generándose un número de trámite. (PORTOAGUAS EP, 2019)

La deficiente prestación de los Servicios Públicos de Agua en el Ecuador, salvo excepciones, tanto en el sector urbano y en el sector rural, obliga a seguir impulsando la estructuración de un esquema orgánico que emita normas y una institución especializada en Control, en la que se logre inspeccionar y vigilar el cumplimiento de políticas y normas para cumplir con los procesos a cabalidad. (Castillo Aguirre, 2011)

Dentro de los diferentes campos que se pueden dar como solicitudes y/o reclamos dentro del balcón de atención del usuario se pueden presentar Control de afectación de cantidad y calidad del agua, el control de consumidores informales, control de calidad de agua para consumo humano, desabastecimiento del recurso y aplicación de criterios técnicos. (Ministerio de Ambiente y Agua, 2020)

Una empresa se funda con base en generar la rentabilidad económica a partir de brindar sus servicios por medio de los clientes y/o usuarios por lo que debe satisfacer los requerimientos de los mismos cumpliendo los indicadores de las tres variables fijas dentro de la asistencia al público como son la calidad del producto o servicio, calidad y costos del servicio al cliente. Se espera que la atención al usuario aporte un valor agregado al servicio prestado como es el servicio integral. (Universidad Manuela Beltrán, 2018)

Es de vital importancia en todo sistema de atención al cliente, la continua supervisión y motivación del capital humano que realiza esta labor, ayuda a la realización de las tareas de su puesto de trabajo, y la administración detallada y uniforme de los procesos en toda la organización. Hablar el mismo idioma en todos

los niveles de la empresa, es la base fundamental para una mejor calidad de servicio. (Najul Godoy, 2011)

La fidelización de clientes es una estrategia fundamental en la que se debe aplicar los conocimientos técnicos y de marketing para establecer una relación duradera con el usuario para que estos continúen beneficiándose y eligiendo el servicio prestado, por lo que se debe implementar las estrategias de fidelización de los clientes como la de resolver el problema o inquietud de la forma que quisieran que actúen con la empresa. Además, conocer el tipo e información de cliente para poder brindar el abanico de opciones para dar solución a su solicitud. (MD Industrial , 2020)

2.1.6.3. Servicio al cliente

Hoy en día, sus clientes no solo buscan un producto. Con cada vez más información y control sobre el proceso de compra, buscan una experiencia completa, ayuda instantánea en el momento exacto en que la necesitan y sobre todo un socio comercial confiable (Serrano, 2019). Para triunfar en esta nueva era, las empresas necesitan entender, además del concepto de qué es el servicio al cliente, qué es el servicio al cliente y cómo se está transformando para poder desarrollar su propio enfoque de relación con la audiencia.

La atención al cliente es todo el apoyo que ofreces a tus clientes, ya sea antes, durante o después de la compra, y que les ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa. La definición de servicio al cliente va mucho más allá de dar respuestas: el concepto de servicio es una parte muy importante de lo que significa tu marca para los clientes, convirtiéndose en un factor crítico para el éxito de tu negocio (Ormeño, 2019).

No importa si tu objetivo es retener clientes o generar nuevos leads, debes contar con un servicio al cliente de calidad, el cual debe estar alineado con el valor que tu empresa quiere traspasar a los consumidores y sus objetivos en su conjunto. Así, tienes una gran oportunidad de estar en contacto con tu target, potenciar la gestión de la relación con el cliente y demostrar que te preocupas por ellos.

Cuando los clientes buscan servicio, significa que confían en su empresa y creen que puede ayudarlos en cualquier situación rápidamente. Por tanto, la excelencia en la atención al cliente es estar preparado para responderles de la mejor forma posible. Cada vez más, esperan que su empresa resuelva los problemas rápidamente y ofrezca una forma fácil e intuitiva de autoservicio, disponible las 24 horas del día en todos los dispositivos.

Si no cumple con los deseos y expectativas de los clientes, es probable que éstos renuncien a los productos y servicios de su marca y encuentren otra empresa que les ofrezca relaciones cercanas, inteligentes y humanas, así como el servicio que buscan. De hecho, en este mundo de información y conectividad, mantener felices y satisfechos a sus clientes actuales es un punto clave para ganar nuevos clientes (Rico, 2019).

La encuesta "State of the Connected Consumer" (2019), realizada por Salesforce con más de 6.700 consumidores en 15 países, incluido Ecuador, mostró que el 80% de los clientes dice que la experiencia que ofrece una marca es tan importante como la calidad de los productos y servicios que Ofrece.

Estos datos enfatizan aún más el cambio en el comportamiento de los consumidores que están detrás de los dispositivos y quieren experiencias reales, inteligentes y conectadas. El servicio al público ahora requiere que su empresa conozca a los clientes, establezca relaciones y viajes personalizados para ofrecer una experiencia positiva. La experiencia del cliente será el resultado de todos sus esfuerzos de servicio al cliente.

Experiencia omnicanal

Las experiencias digitales y multicanal se consolidan como un requisito para los consumidores cada vez más conectados, informados y empoderados. Las plataformas sociales, móviles, dispositivos conectados en cualquier momento y en cualquier momento, complementados con tecnologías relacionadas con la computación en la nube, han transformado las expectativas de los clientes. Esperan recibir atención y soporte independientemente del canal y el dispositivo, sin limitaciones de tiempo y lugar, y todo ello de forma intuitiva y sencilla, sin necesidad de realizar ningún esfuerzo (Peña, 2018).

Nuevas formas de atención al cliente

Cuando se habla de servicio al cliente en estos días, estamos hablando de un universo completamente nuevo. Estamos en la era del cliente. Es por eso que desarrollar un buen plan de acción para una buena atención es más importante que nunca. Los medios han cambiado y también las formas de relacionarse con los consumidores (Custodio, 2018)

Inteligencia artificial

Entre las nuevas tecnologías que están impactando en la atención al cliente, una de las más destacadas es la inteligencia artificial. Hoy en día, las empresas necesitan adaptar su forma de hacer las cosas para crecer y crear conexiones con los clientes en un mundo más inteligente que nunca.

Según las previsiones de Gartner, en 2020, el 85% de las interacciones con los clientes se gestionarán mediante inteligencia artificial. La IA te ayuda a analizar datos, aportar conocimientos y hacer que tu negocio y la experiencia que ofreces sean más inteligentes (Zhingre, 2017).

Chatbots

Con los avances en IA, llegaron los avances para automatizar la comunicación con inteligencia. Si antes los chatbots (robots desarrollados dentro de las aplicaciones de mensajería para automatizar el servicio) se basaban en reglas predefinidas o comandos cerrados, hoy es posible hacer que este servicio sea cada vez más efectivo.

Los bots impulsados por inteligencia artificial entienden el lenguaje natural y siguen aprendiendo de cada conversación y evolucionando para interactuar cada vez mejor con las personas. El principal requisito para los consumidores de hoy es la velocidad: la rapidez con la que su empresa puede ayudarlos cuando y donde estén. Hoy en día, el 34% de los consumidores ven los chatbots como la forma más rápida de encontrar y ponerse en contacto (Zhingre, 2017).

Ponga a sus clientes en el centro de todo lo que hace, creando una cultura interna y utilice las herramientas disponibles para mejorar la gestión del servicio al cliente. Características como Internet de las cosas, aplicaciones móviles, plataformas

basadas en la nube, estrategias de CRM personalizadas y varias soluciones integradas y completas pueden brindar a los agentes mucha más productividad, inteligencia y eficiencia.

2.1.7 Marco Legal.

El presente estudio se realiza directamente con los usuarios de agua cruda por el rubro de la operación y mantenimiento del sistema trasvase Daule - Santa Elena en base a riego y drenaje , que se encuentra regulado por la Ley Orgánica De Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del agua en el que establece como una contribución a la inversión por parte del estado como fomento productivo en este sistema hídrico y los 13 adicionales que se encuentran a cargo la Empresa Pública del Agua, por lo que se deben considerar los siguientes artículos que son la base para proceder con la gestión comercial sobre estos rubros a los usuarios de agua cruda dentro de la Ley.

El artículo 112, 115 y 138 de LORHUYA permiten la realización de la gestión comercial dentro de la Empresa en estudio, brindándole la capacidad de cumplir con su misión y visión como Empresa del estado autosustentable, por lo cual se vincula directamente con el cliente, permitiendo receptor reclamos, solicitudes y requerimientos presentados por el usuario conllevando procesos dentro de la ventana de Atención al usuario. (Anexo 1).

Capítulo 3

3.1. Metodología

A continuación, se denota la estructuración de la parte metodológica, la cual se presenta dentro del proceso que se aplicó a la investigación: se determinan los tipos de investigación, el enfoque, los métodos y técnicas, así como los instrumentos a aplicar, y, la población y muestra escogida.

En primer lugar, es indispensable recalcar que esta investigación es aplicada, y conforme a ello Rodríguez (2018) refiere que “este enfoque se aplica (...) a problemas concretos, en circunstancias y características concretas (...) se dirige una

utilización inmediata y no al desarrollo de teorías” (p.23). Es por esto, que el presente estudio no solo utiliza datos reales y concretos, sino que al comprobar las hipótesis planteadas que permita el análisis de la atención al usuario en la Empresa Pública del Agua EPA EP

3.1.1. Tipo de investigación

Martínez (2018) refiere que el alcance o tipo de investigación mide la profundidad de conocimiento que se desea adquirir durante el proceso investigativo (Martínez, 2018). Por tal, dentro del presente estudio se desarrollan distintos tipos de alcances, mismos que se detallan a continuación:

- Descriptiva. - Como se detalló anteriormente son varias las variables que se busca medir y graficar, por lo tanto, se utilizará distintos formatos de encuestas, con la finalidad de establecer mejoras el análisis de la atención al usuario en la Empresa Pública del Agua EPA EP

3.1.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo y cualitativo a la vez. Ruiz (2018) expresa que la parte cualitativa busca explicar como ocurre el problema y la parte cuantitativa permite medir estadísticamente las variables propuestas.

Por lo tanto, se procedió a utilizar el enfoque cuantitativo y cualitativo, mediante los instrumentos aplicados y los datos que recaba. El presente trabajo consta de dos momentos importantes, el primero, consiste en determinar las variables propuestas y recoger información importante que evidencia la situación actual en la Empresa Pública del Agua EPA EP

3.1.3. Métodos y técnicas de investigación

3.1.3.1. Métodos teóricos

Los métodos lógicos pueden ser un conjunto de directrices o reglas a seguir, que se emplean en la investigación con la finalidad de analizar las variables. De tal manera, que la presente investigación utilizó los siguientes métodos:

- El método analítico-sintético. – Es usar el razonamiento acerca de las acciones que pueda tener una problemática, en este estudio de caso es la atención al usuario y el cumplimiento de los procesos. (Baena, 2017).
- El método inductivo-deductivo. - Bernal (2016) refiere que “se relaciona el estudio de hechos particulares, la parte deductiva parte de lo general a lo particular, y la parte inductiva va en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (p.56).

3.1.3.2. Métodos empíricos

Los métodos de nivel empíricos son las técnicas donde el investigador se sitúa en contacto directo con su objeto de estudio. Machado (2016) refiere que es una forma práctica y objetiva de recoger información. Para la presente investigación se utilizó los siguientes métodos o técnicas:

- Observación: Es una técnica que se debe emplear en todo proceso investigativo, además, permite llevar registro a manera de bitácora la información relevante para el estudio. (Namakforoosh, 2015)
- Entrevista: Esta técnica que permite obtener datos de primera mano y se aplica directamente a la muestra de la población, es muy utilizada en investigación con enfoque cualitativo. (Medina, De la Herrán, & Domínguez, 2018)
- Encuesta: Esta técnica permite cuantificar los resultados obtenidos, en esta técnica se utilizan cuestionarios estructurados o semiestructurados, con la finalidad de poder graficar los resultados. (Ruiz J. , 2017)

3.2 Población

3.2.1. Población de estudio.

La población en estudio dentro del proceso de atención al usuario fue de 1.100 usuarios que mantiene la EPA EP sobre el rubro de operación y mantenimiento de agua cruda en el cual se realiza la gestión comercial pertinente de acuerdo a la última actualización de la base de datos de la empresa.

Característica de la población: Usuarios del sistema Trasvase Daule - Santa Elena bajo el concepto de operación y mantenimiento que corresponde a 1.100 usuarios entre la Provincia del Guayas y Santa Elena.

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

N: El total de la población 1.100 usuarios de operación y mantenimiento vigentes en el Sistema Trasvase Daile Santa Elena que son definidos como los consumidores fijos para la EPA EP.

Z²: 1.96 ²

P: Proporción esperada (34% = 0.34)

Q: 1 – P (1 – 0.34 = 0.66)

e: Precisión 5%

$$N = \frac{(1,96)^2 (0,34) (0,66) (1100)}{(0,05)^2 (1100-1) + (1,96)^2(0,34) (0,66)}$$

N= 263

3.3. Entrevista

La entrevista permite un acercamiento directo a los individuos que interactúan de primera mano con el interpelante. Se considera una técnica muy completa. Mientras el investigador pregunta, acumulando respuestas objetivas, es capaz de captar sus opiniones, sensaciones y estados de ánimo, enriqueciendo la información y facilitando la consecución de los objetivos propuestos. (Murillo, 2017)

Por medio de la entrevista se conoció información de cómo se maneja el proceso de atención al usuario de la Gerencia Comercial de la EPA EP, determinando las

posibles problemáticas dentro de los procesos, para así realizar el respectivo diagnóstico, análisis y correctivos necesarios del mismo los cuales serán realizados a tres funcionarios responsables que conforman como personal técnico de la empresa en estudio. Antes del desarrollo de la entrevista, se analizó el manual de procedimientos que se encuentra en forma publica en su página web, en ella se pudo visualizar y conocer los pasos que se rigen para brindar una atención de calidad.

3.3.1 Resultado de la Entrevista

Se evaluaron las preguntas que se consultaron al personal de cuerpo directivo y operativo de la Empresa en estudio, lo que permitió recabar información en primera instancia sobre la calidad y respuestas a los requerimientos del usuario presentados en el balcón de Servicio al cliente. En base a este antecedente se presentan a detalle el análisis de la entrevista:

- De acuerdo a los tiempos de entrega de las respuestas a los usuarios el primer y segundo entrevistado explica que por las situaciones de la pandemia y las medidas de bioseguridad con el distanciamiento social ha generado una demora dentro de los tiempos de respuesta y de realización de inspecciones técnicas in situ. Sin embargo, el tercer entrevistado indica adicionalmente que existen factores adicionales como la falta de logística, movilización y del talento humano que se ha visto reducido en el 2020 dentro de la empresa, motivo por el que se han generado los retrasos de las respuestas.
- En conformidad a las limitaciones o cuello de botellas presentadas dentro de la estructura de servicio al cliente se expresan por parte de los entrevistados que los plazos de respuestas por parte de las áreas involucradas se encuentran muy extendidas, las cuales se sugiere que sean ajustadas para brindar en un tiempo más eficaz las respuestas a los usuarios.
- En referencia a las fortalezas del proceso de atención al cliente los tres entrevistados coinciden que el procedimiento se encuentra ordenado y estructurado, sino que falta enfatizar el fiel cumplimiento de los tiempos de entrega por parte de los funcionarios.
- Conforme a los datos, el proceso de gestión de reclamos se mantiene en dos forma, presencial y en línea, donde la queja o solicitud se ingresa, pasa

a las áreas que son necesarias y encargadas de atender la solicitud y luego se contesta la petición para que el cliente reciba su respuesta.

- En relación a la atención al cliente los tres entrevistados acuerdan que como parte del proceso inicial el usuario debe presentar un reclamo y este será evaluado y atendido con las respuestas que se dan por parte de las áreas responsables.
- En base a las estrategias que se pudieran dar dentro del proceso de atención al cliente en aras de presentar mejoras en el que coinciden el primer y segundo entrevistado que se defina y se dé cumplimiento a los tiempos de entrega de cada insumo dentro del proceso, mientras que la tercera entrevista expuso que se debe instaurar un proceso de control y supervisión dentro de los ámbitos del proceso para poder obtener una completa eficiencia sobre los oficios de respuesta del usuario.

3.4. Encuesta

La encuesta se procedió a realizar entre los meses de agosto, septiembre y octubre del 2020. Se presentó una encuesta con 10 preguntas que fueron dirigidas de forma directa hacia los 263 usuarios de agua cruda dentro del sector de Traslase Daule Santa Elena.

Con ella se logró ir agregando conceptos y obtener resultados de cuestionamiento propios del proceso de atención al usuario de la gerencia comercial de la EPA EP obteniendo una base de datos para mejorar la situación actual de la empresa.

Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO			
La presente ficha de observación, se desarrolla en la Empresa Pública del Agua EPA EP, el propósito es constatar la atención que recibe el usuario al momento de realizar alguna gestión, se evalúa la calidad del servicio, los procedimientos a aplicar por parte de los trabajadores y la consecuencia en el usuario			
ITEMS	SÍ	A VECES	NO
1.- El usuario sabe dónde realizar el trámite			X
2.- El usuario recibe información a entrar a la empresa		X	

3.- El usuario es atendido con cordialidad		x	
4.- El usuario se encuentra cómodo mientras espera hacer el trámite			x
5.- El usuario demora en hacer su trámite	x		
6.- El usuario tiene problema con las personas de atención al cliente		x	
7.- El usuario conoce de los canales de atención			x
8.- El usuario respeta las normas de bioseguridad		x	
9.- El usuario se retira satisfecho de la empresa		x	
10.- El usuario es despedido con amabilidad		x	

Conforme a la ficha de observación se pudo notar los siguientes aspectos:

- El usuario no sabe en cuál es el proceso para desarrollar su trámite, se pudo visualizar que, al entrar a la empresa, existe esa desorientación y no entiende para donde debe dirigirse, esto crea un ambiente desagradable que influye en su trato con el personal.
- No siempre existe la cordialidad por parte de los funcionarios, esto crea que la situación se vuelva tensa entre el servidor y el usuario, generando problemas de comunicación.
- La comodidad es casi nula entre los usuarios cuando les toca esperar, debido a que no hay muchos asientos de espera, algunos de ellos deben esperar parados.
- El tiempo de espera, más el tiempo que se toma el asesor para realizar el trámite es amplio, esto genera malestar en el usuario, se pudo evidenciar que el tiempo para realizar un trámite es de 30 minutos como mínimo, por persona.
- Después de todo esto, existen usuarios que no cumplen a cabalidad las normas de bioseguridad.

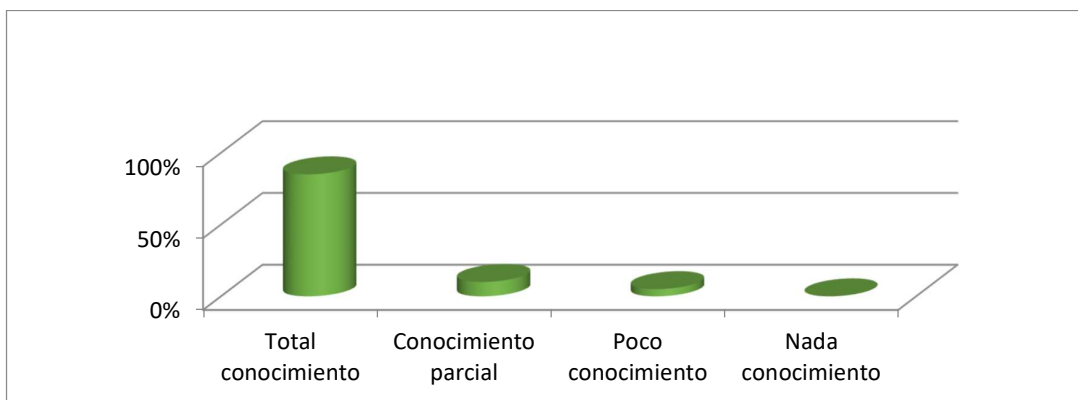
3.4.1. Análisis de resultados

Pregunta 1. ¿Qué nivel de conocimiento tenía el representante de Servicio al usuario sobre su requerimiento?

Se procedió a recopilar información acerca del nivel de conocimiento de los servicios de la empresa en estudio por parte del funcionario que lo recibió en el balcón de servicio al cliente y se les aplicaron las encuestas. Indicaron que el representante de la EPA EP tenía un 85% del total de entendimiento con relación al requerimiento del usuario, mientras que un 10% procedió a indicar que conserva una noción parcial de la petición y un 5% que tenía poca percepción con respecto a los tópicos a tratar.

Estas cifras dan a conocer que el usuario tiene el criterio de que el servidor o funcionario de atención al cliente posee un total conocimiento sobre el requerimiento presentado.

Tabla 3.1. ¿Qué nivel de conocimiento tenía el representante de Servicio al usuario sobre su requerimiento?



Fuente: Autora.

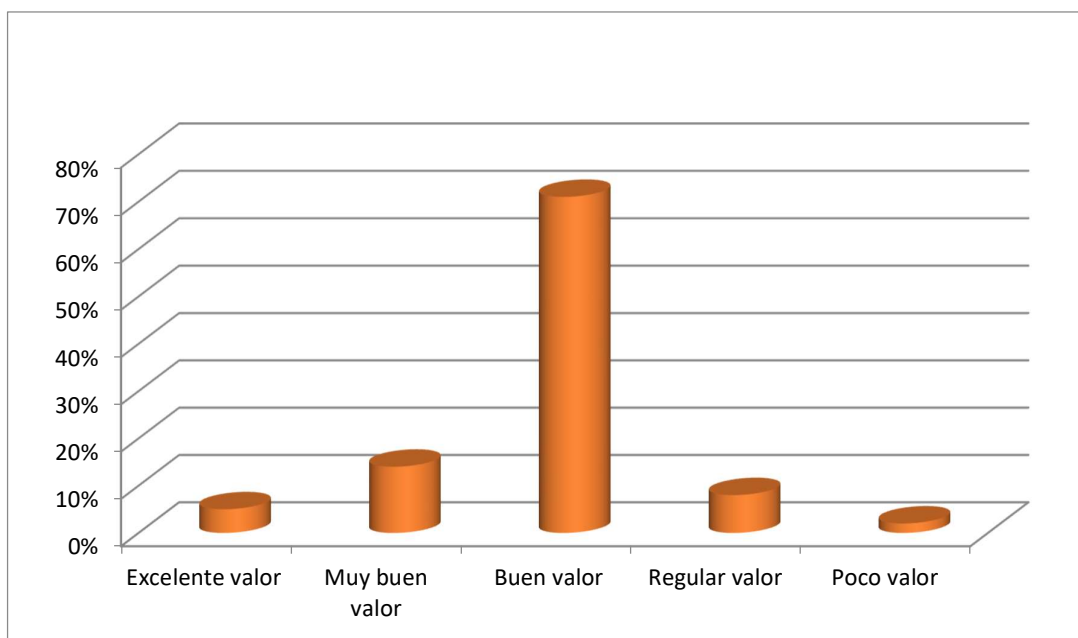
Pregunta 2. Califique el valor de nuestros servicios en comparación con el costo del servicio.

Se obtuvo de las encuestas de los usuarios del sistema trasvase Daule-Santa Elena la información que dentro de la tarifa de los servicios versus el costo de la prestación enfocándose sobre la relación entre beneficio – costo del servicio – producto este se expone que un 5% de los usuarios indica que dispone un excelente precio, el 14%

tiene una valía muy buena y el 71% indicó que conserva una buena valoración, siendo las cifras más destacadas. Sin embargo, se presenta el 8% y 2% de beneficiarios que indica que la afinidad entre el costo y beneficio se encuentra en un regular y poco valor respectivamente.

Por lo tanto, se puede determinar con referencia a los datos obtenidos que la mayoría de usuarios tiene como referencia que el valor costo - beneficio del servicio de operación y mantenimiento que brinda la empresa en estudio tiene un buen precio.

Tabla 3. 2. Valor de nuestros servicios en comparación con el costo del servicio.



Fuente: Autora.

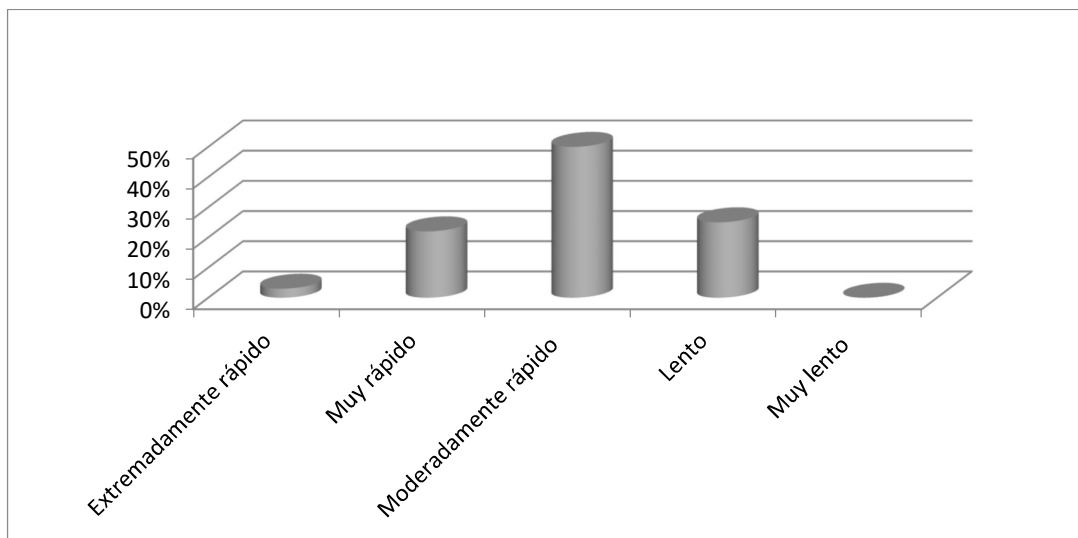
Pregunta 3. ¿Qué tan rápido se respondió su solicitud y/o requerimiento?

El 50% de los encuestados indicaron que la rapidez de respuesta a la solicitud o requerimiento fue moderadamente inmediata, mientras que el 25% expresó que era muy lento, siguiendo el 22% con un servicio muy ágil. Se presentó una minoría del 3% el que indicó que era extremadamente veloz por parte de los usuarios de agua cruda.

Bajo estas cifras, se determina que hay una tendencia parcial por parte del usuario sobre los tiempos de contestación a las solicitudes en el que se dividen como

moderadamente rápido y de forma global que las respuestas han sido más desaceleradas.

Tabla 3.3. ¿Qué tan rápido se respondió su solicitud y/o requerimiento?

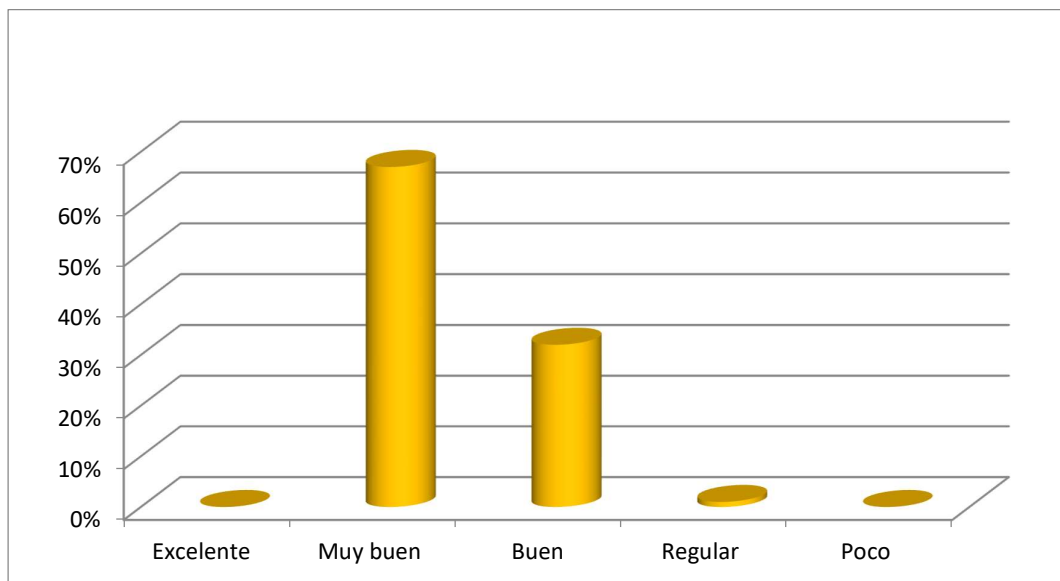


Fuente: Autora.

Pregunta 4. Califique la calidad general de nuestros productos y servicios.

Dentro de los encuestados, el 67% indicó que la disposición del servicio y de los productos se presenta en muy buen estado, mientras que un 32% se muestra como buena calidad en vista general de lo brindado por parte de la EPA EP en el balcón de atención al cliente. Sin embargo, se presentó el 1% de usuarios en el que indica que la eficacia de esto es regular.

Con base a los resultados de la encuesta se define que la mayoría de usuarios poseen el concepto que la calidad del servicio y producto ofrecido respecto a la atención al usuario son de muy buen rendimiento, presentándose tendencias marginales sobre un regular o mal concepto sobre estos indicadores.

Tabla 3.4. Califique la calidad general de nuestros productos y servicios

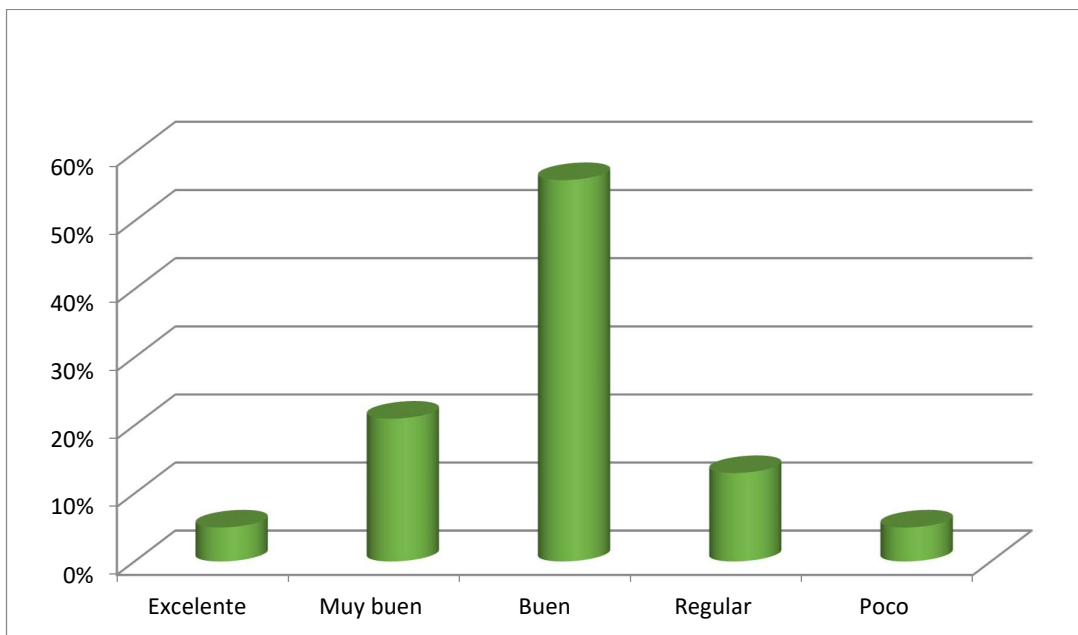
Fuente: Autora.

Pregunta 5. Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades como usuario.

De los 263 usuarios encuestados, el 56% indicó que se presenta un buen nivel de comprensión sobre los requerimientos del consumidor cuando se procede a atenderlo en servicio al cliente por parte de la EPA EP, mientras que el 21% indicó que se presentaba un buen nivel de conocimiento, y el 13% y 5% expresaron que se mostraba de forma regular y de poco nivel de entendimiento sobre la solicitud del cliente.

Por lo tanto, se define que el usuario determina que, al momento de realizar la solicitud o requerimiento, el funcionario de la empresa posee un nivel de buena comprensión de las necesidades del cliente y esta puede ser derivada oportunamente para ser atendida, dejando un margen mínimo sobre la apreciación del encargado como regular o deficiente.

Tabla 3.5. Califque nuestro nivel de comprensión de sus necesidades como usuario.



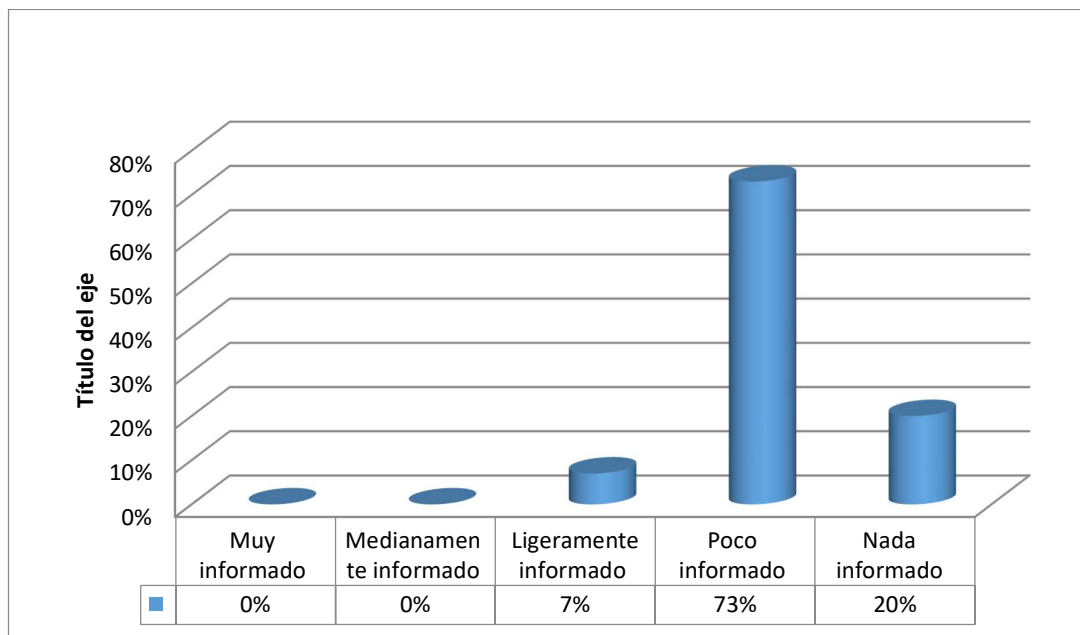
Fuente: Autora.

Pregunta 6. ¿Qué tan informado sobre nuestro progreso de respuesta lo mantuvieron?

Del 100% de los usuarios encuestados se obtuvo el resultado que el 73% de clientes se encuentra poco informado sobre el trámite a la respuesta de su requerimiento, mientras que el 20% informa que se encontraba nada comunicado y un 7% ligeramente enterado del proceso de contestación por parte de la EPA EP.

De acuerdo a los beneficiarios encuestados se determina que existe una deficiencia en la comunicación entre empresa / usuario sobre el estado de su trámite en base al requerimiento presentado en el balcón de servicios por lo que se sugiere que se analice por qué motivo no se realiza la interacción con el cliente y permitirle conocer si el proceso se encuentra en estado de revisión o en emisión de una respuesta.

Tabla 3.6. ¿Qué tan informado sobre nuestro progreso de respuesta lo mantuvieron?



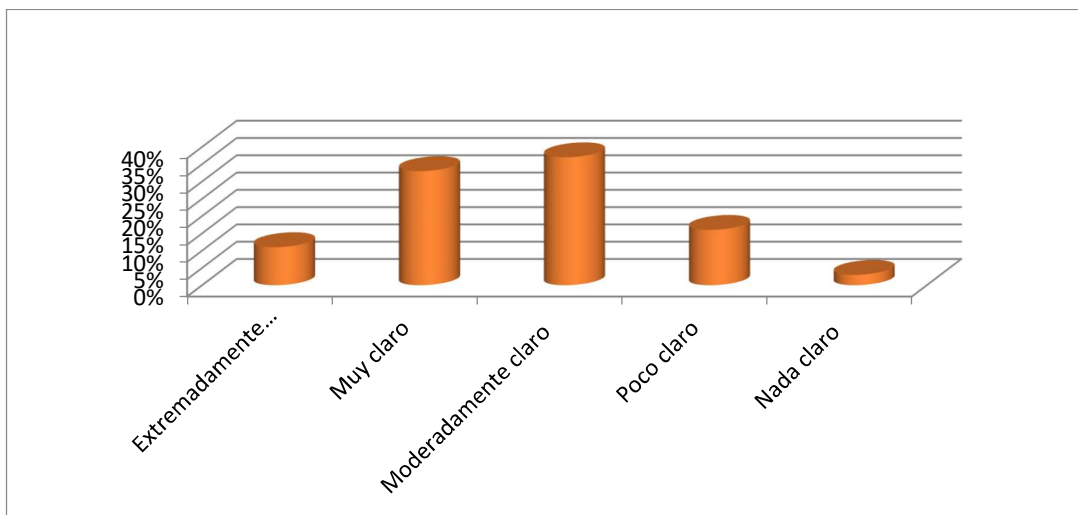
Fuente: Autora.

Pregunta 7. ¿Qué tan claros fueron nuestros oficios de respuestas o comunicaciones con usted?

Se obtuvo de las encuestas de los usuarios del Sistema Trasvase Daule - Santa Elena la información que las respuestas ofrecidas por la EPA EP sobre los requerimientos realizados por parte de los beneficiarios se exponen que un 37% de los consumidores indica que los oficios de contestación son moderadamente claros, el 33% expuso que fueron muy perceptibles en la solución, seguido del 11% que estuvieron extremadamente precisos. Sin embargo, se presentó que un 16 y 3% de interesados indicó que fueron poco y nada definidos respectivamente los oficios de resolución presentado por la EPA EP.

Se define por parte del usuario en base a las encuestas realizadas que se tiene una buena apreciación por parte del cliente presentando una tendencia significativa sobre las respuestas que han sido entendibles por parte de los oficios de contestación emitidos por la empresa en estudio quedando conformes bajo términos de que han sido muy y moderadamente claros, lo cual es un buen indicador para la empresa.

Tabla 3.7. ¿Qué tan claros fueron nuestros oficios de respuestas o comunicaciones con usted?



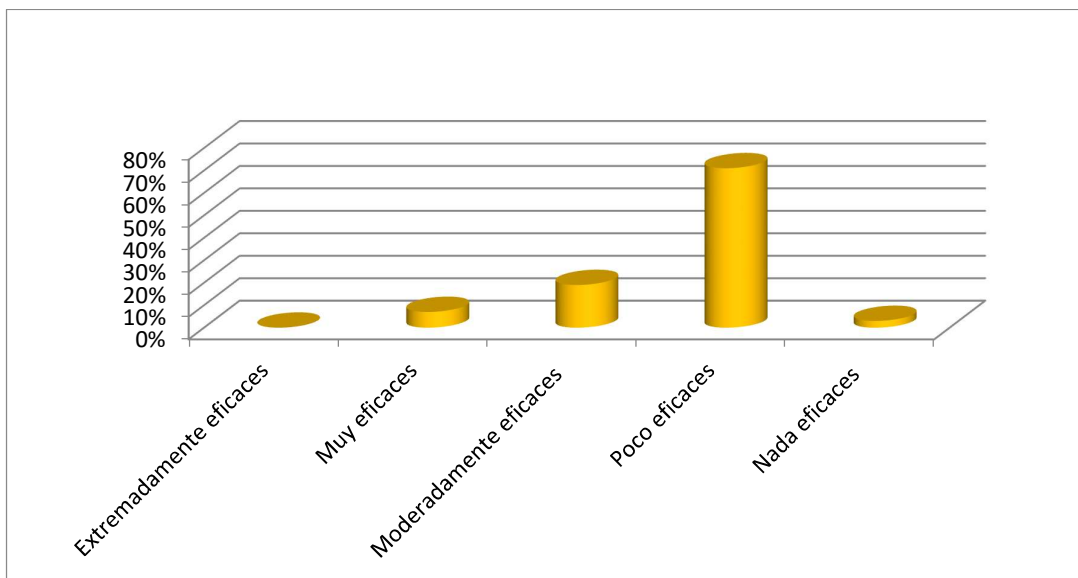
Fuente: Autora.

Pregunta 8. De acuerdo a sus conclusiones ¿Qué nivel de eficacia se dio sobre los plazos de entrega de respuesta a su solicitud?

En base al nivel de eficacia presentado por la EPA EP sobre en los plazos de entrega de respuesta a los requerimientos del usuario se presentaron los siguientes resultados: El 71% indicó que los tiempos de contestación son poco eficaces, seguido del 19% que manifestó que son moderadamente efectivos. Sin embargo, se expuso que el 7% cree que son muy favorables en contraste con el 3% de usuarios que indica que son nada eficientes los periodos para una respuesta a sus solicitudes.

Bajo estos resultados se observa que la deficiencia de la empresa dentro del concepto de los clientes encuestados es sobre los plazos de entrega de respuestas presentando una tendencia de poco eficaces afectando la apreciación y satisfacción del usuario, por lo que se sugiere evaluar, corregir e instar en la supervisión de los procesos bajo tiempos específicos verificando su cumplimiento a cabalidad por parte de la empresa en estudio.

Tabla 3.8. Conclusiones ¿Qué nivel de eficacia se dio sobre los plazos de entrega de respuesta a su solicitud?



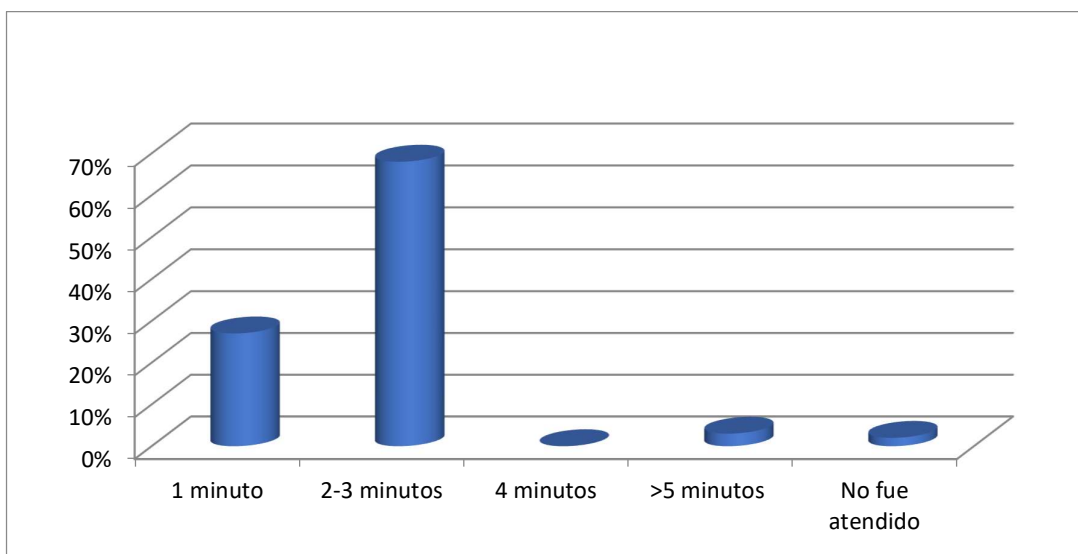
Fuente: Autora.

Pregunta 9. Al realizar su solicitud por vía telefónica ¿Cuánto debe esperar en la llamada para ser atendido?

Los usuarios indicaron que, al realizar la solicitud por vía telefónica, comunicando con el call center de servicio al cliente lo siguiente: El 68% de los beneficiarios debe esperar de 2 a 3 minutos para que le puedan atender la llamada, el 27% indicó que espera 1 minuto para ser atendido y el 3% expuso que son contestadas sus llamadas en un lapso mayor a 5 minutos. Sin embargo, el 2% de usuarios manifestó que no fue atendido su requerimiento telefónico.

Se observa que los tiempos de respuestas por parte de la empresa en estudio para dar cumplimiento a sus requerimientos vía telefónica no es deficiencia, pero este puede presentar mejoras para que por medio del call center estas comunicaciones puedan ser atendidas a la brevedad y aumente la percepción de eficiencia por parte del cliente.

Tabla 3.9. ¿Cuánto debe esperar en la llamada para ser atendido?



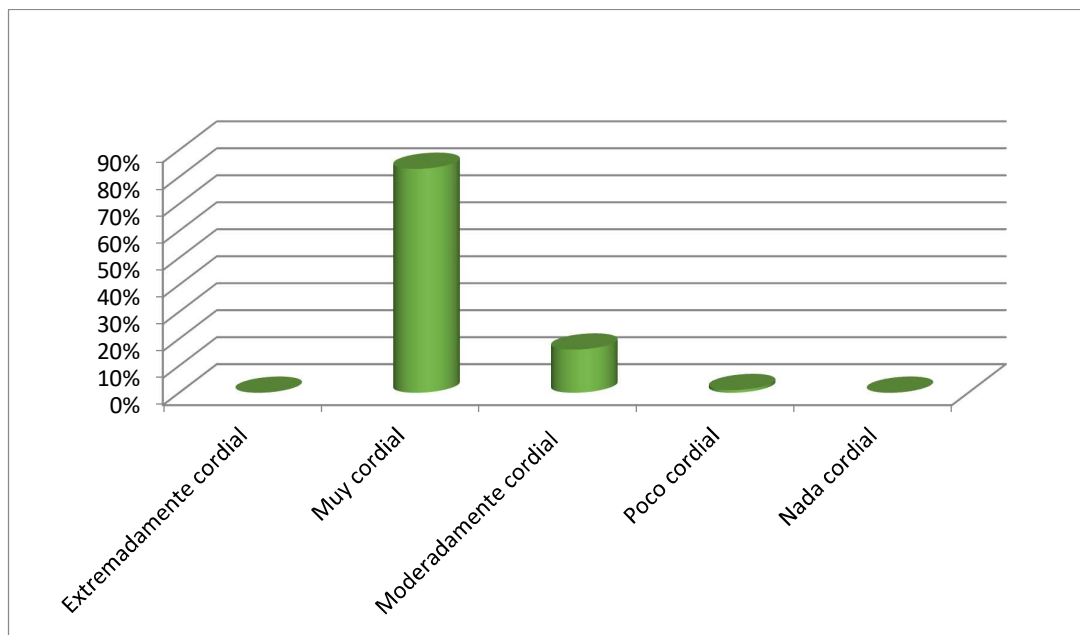
Fuente: Autora.

Pregunta 10. ¿Qué nivel de cordialidad recibe al momento de ser atendido para ingresar su solicitud?

De los usuarios encuestados el 83% indicó que el nivel de cordialidad por parte del funcionario de servicio al cliente fue muy cordial, el 16% indicó que era moderadamente amable y el 1% poco servicial.

En base a los resultados de las encuestas se puede definir que el cliente tiene la tendencia y percepción que el trato por parte de la empresa en estudio con el beneficiario existe un enlace de cordialidad muy alto, por lo cual se sugiere mantener la línea de satisfacción del usuario.

Tabla 3.10. ¿Qué nivel de cordialidad recibe al momento de ser atendido para ingresar su solicitud?



Fuente: Autora.

3.4.2. Resultados obtenidos

Con base en el estudio realizado por medio de la metodología de investigación cuantitativa aplicada por medio de encuestas a usuarios de la Empresa Pública del Agua, se determinaron las siguientes conclusiones:

En cuanto al conocimiento por parte de los funcionarios de servicio al cliente sobre los requerimientos del usuario se presentó un alto porcentaje por parte del cliente en cuanto al manejo de la información y conocimiento del mismo por parte de balcón de servicio. Adicionalmente los beneficiarios reconocieron aproximadamente en un 71% que el costo del servicio en relación beneficio costo presenta un buen valor sobre la gestión del servicio al cliente en cuando al servicio de operación y mantenimiento del sistema Trasvase Daule Santa Elena quien dota de agua cruda a sectores tanto de la provincia del Guayas y Santa Elena, de igual manera, que entro de la calificación sobre la calidad de los productos y servicios brindados por la Empresa Pública del Agua se evidenció que en un 99% indica que la calidad es muy buena y buena. En tanto, al tiempo de respuesta hacia al usuario por parte de la EPA EP se indicó que entre un

72% indicaron que fue rápido y muy rápido la capacidad de respuesta hacia al requerimiento por parte de la entidad gubernamental.

De los 263 usuarios encuestados se realizó el análisis de calificación que tenían los funcionarios de la EPA EP sobre la comprensión de los requerimientos que presentaban los usuarios en el que se expresó que un 56% es bueno y en un 21% muy buen nivel de comprensión de las necesidades expuestas por el usuario.

Mientras que sobre mantener informado al usuario sobre el estado del proceso de respuesta del requerimiento presentado por el cliente reflejó un punto crítico del 73% de usuarios manifestó que se encuentra poco informado sobre el proceso de respuesta, por lo cual se analizó el proceso de atención al cliente por lo que se recomienda que se realice una interacción periódica por parte de servicio al usuario de la EPA EP con el cliente indicándole el estado del trámite, agregando este punto dentro de la arquitectura del proceso en sí.

Sin embargo, la claridad en oficios de respuestas dados por la EPA EP en función a las solicitudes presentadas por los usuarios Sistema Traslase Daule Santa Elena se indica que existe un 81% en el que expone que la claridad es moderadamente, muy y extremadamente claros sobre los oficios presentados en respuesta a la solicitud del cliente.

3.5. Proceso de atención al usuario.

1. Los reclamos podrán ser presentados por los canales de atención al usuario siendo de forma presencial o por medio de correo electrónico.
2. La solicitud de reclamo deberá contener la información base para ser atendido.
 - fecha, datos de identificación, información de contacto, sector de predio, motivo de reclamo y firma de responsabilidad.
3. Se remite al analista de reclamos la solicitud de reclamo con sus respectivos anexos.
4. Se analiza el reclamo para derivar al área pertinente.
5. Se procede a solicitar el informe al área correspondiente de acuerdo a la solicitud realizada por el cliente.

6. Se elabora el informe de respuesta y se remite al Director de Comercialización por medio de vías oficiales.
7. Se revisa el informe, en caso que exista una observación se procede a remitir al Analista para realizar las modificaciones pertinentes.
8. Se elabora el oficio de respuesta con fundamentos de hecho y derecho del caso y se remite por vías oficiales.
9. Se entrega el oficio de respuesta aprobado y el expediente físico al analista del área.
10. Se digitaliza el oficio de respuesta para ser entregado por vías electrónicas en caso de haber sido solicitado por el usuario.
11. Se procede a contactar por vía telefónica al usuario para indicar que su trámite ha sido atendido.
12. Se carga al repositorio digital y físico del expediente del usuario.
13. Se define que el tiempo promedio de respuesta del usuario bajo todo el procedimiento requerido es de 15 días laborales.

3.5.1. Análisis de falencias en el proceso de atención al usuario.

Se identifica que dentro del proceso de atención al usuario al receptor una solicitud por parte del cliente se evalúa que los 10 días hábiles que se tiene para dar cumplimiento al requerimiento presentado por el beneficiario (Tiempos establecidos para la entrega de la respuesta al consumidor), el mismo no se cumple, ya que se presentan plazos de entregas muy demorados por la parte de las áreas analíticas y técnicas para proceder con la elaboración de la respuesta del interesado por lo cual se determinó que los indicadores a mejorar dentro del proceso de atención al público son el tiempo de contestación y el conocimiento del transcurso del estado por parte del usufructuario.

3.5.2. Desarrollo y mejoras del proceso de atención al usuario por reclamos, solicitudes y /o requerimiento presentado en balcón de servicio.

Se procedió con la revisión y análisis del proceso de atención al usuario por gestión de reclamos, solicitudes y requerimientos en el cual no se observaron ítems en mejoras dentro de la estructura del mismo sino en los indicadores de seguimiento que fijan el proceso por lo que se expone lo siguiente en aras de optimizar la gestión:

- Dar cumplimiento en los indicadores propuestos por el proceso de gestión de reclamos sobre la sumatoria de días de respuesta a cada reclamo.
- Crear una alerta digital en el sistema comercial sobre los días en vencimiento que se encuentra el reclamo o requerimiento presentado por el usuario.
- Disponer de un funcionario que dé seguimiento exclusivamente a los plazos no mayor a 15 días desde la presentación de la solicitud en el balcón de servicio.

Capítulo 4

4.1. Presentación de hallazgos

Así mismo, se pudo comparar con los hallazgos presentados que existe por parte del usuario parcial disconformidad con los tiempos de entrega de los resultados de sus requerimientos en la ventana de servicio al cliente, incluyendo que no se presenta por parte de la entidad gubernamental un estado del proceso de respuesta a las respuestas dadas al usuario. Por tal motivo, los lentos tiempos de entrega y la poca interacción entre la entidad y el usuario sobre el estado del proceso de atención a su solicitud o reclamo se expone que los clientes tengan un parcial percepción sobre el nivel de eficiencia de Servicio al usuario que brinda EPA EP, por lo cual se propuso que se respeten los tiempos de entrega de los informes de respuesta al reclamo o requerimiento conforme a lo establecido dentro de los procesos aprobados para atención al cliente, además de informar al usuario periódicamente el estado de su reclamo.

Otro punto que reflejaron las encuestas realizadas a los usuarios de la EPA EP fue que la cordialidad de atención al cliente es muy alta y que la relación del servicio en cuanto a beneficio costo es muy alto por lo cual es muy satisfactorio indicar que el nivel de aceptación por parte del usuario dentro de la gestión comercial es óptimo.

Además, se identificó que el 85% de los encuestados presenta una buena respuesta sobre los funcionarios que están ubicados en atención al cliente ya que conocen los tópicos de requerimientos solicitados por los usuarios.

4.2. Diseño de estrategias para mejorar la atención al cliente

Dentro del diseño de estrategias para mejorar el proceso de atención al usuario se indica que se encuentran establecidos los periodos de entrega de la respuesta al cliente, pero dentro de los indicadores se brinda un control y seguimiento sobre los estados y días que han transcurrido desde la recepción del reclamo por lo que se sugiere se habilite a un funcionario para que realice estas funciones sobre las áreas involucradas dentro del proceso de la gestión de reclamos.

Como estrategias tenemos a:

- **Ofrecer soluciones al consumidor**

La empresa no solo debe brindar un producto o servicio, sino soluciones y facilidades para la vida del usuario. Por tanto, en el momento del servicio, el agente debe interpretar la necesidad que presenta el cliente y, así, saber elegir el mejor producto / servicio para él.

- **Crear nuevos canales de comunicación**

Los canales tradicionales de teléfono y correo electrónico no se utilizan como antes. Las redes sociales están creando nuevos puntos de servicio y deben ser utilizadas por la empresa como una forma de fidelización de sus clientes, ya sea a través de páginas en redes sociales, respuestas en evaluaciones en sitios de investigación como Google o en sitios de servicios específicos como Reclame Aquí, por ejemplo. Esto requiere un mapa completo de dónde y cómo sus clientes pueden comentar sobre los productos / servicios de la empresa. De esta manera será posible promover el servicio en varios frentes, para diferentes públicos diferentes y maximizar el servicio al público.

Desarrollar o utilizar una aplicación de servicio exclusiva también es una buena opción. Tendrás contacto directo con los clientes y se podrá ofrecer opciones que

brindarán al usuario como noticias sobre lanzamientos, acciones de marketing, notificaciones de precios, soporte técnico, etc.

- **Establecer fechas conforme a una agenda de servicios y respuestas**


La puntualidad es indispensable para mejorar el servicio. Ya sea la fecha de entrega de un producto o la hora pactada para una visita, respetar lo pactado es un pilar fundamental para mejorar el servicio al cliente. Es por eso que como estrategia se deba crear una agenda on line para que el usuario pueda revisar la entrega del informe sobre su solicitud ingresada.

- **Utilizar la comunicación SCOT**

Seguridad, Claridad, Objetividad y Transparencia. En general, estas son las cualidades que debe demostrar para poder brindar una atención de calidad.

- **Seguridad:** El asesor debe transmitir confianza siempre que hable con el cliente, especialmente si se está solucionando un problema. Si no sabe cómo responder una pregunta, no inventar historias: tomarse un tiempo prudencial para encontrar la respuesta correcta.
- **Claridad y objetividad:** Ser claro al hablar con el cliente. Asegurarse de que comprenda de lo que se está hablando y usar un lenguaje casi didáctico. También es importante ser lo más objetivo posible. Por lo tanto, responder las preguntas de los usuarios sin ningún problema.
- **Transparencia:** aquí, el mensaje es claro: no prometer cosas que no se puede cumplir. Esto solo hará que el cliente se sienta frustrado y puede traer problemas a la empresa. Recordar: la honestidad es siempre la mejor opción.

4.1. Indicadores del proceso general para la Gestión de Reclamos.

 Empresa Pública del Agua	PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS PG-DCO-001	
	Emisión: 13/3/2018	Versión: 1

10. INDICADORES

No.	Nombre del indicador	Parámetros de Medición	Meta	Frecuencia	Instrumento o herramienta
1	Tiempo Promedio de Respuesta a Reclamos	Sumatoria de días de respuesta a cada reclamo/Total de reclamos gestionados	15 días	Mensual	Excel
2	Porcentaje de Reclamos Resueltos en un plazo no mayor a 15 días hábiles	Número de reclamos resueltos en un plazo no mayor a 15 días hábiles /Número de reclamos recibidos	100%	Mensual	Excel

Fuente: Empresa Pública del Agua (2017) <http://www.empresaagua.gob.ec/>

5. Discusión y conclusiones

Se describió el proceso de atención al usuario de la de la Empresa Pública del Agua EA EP., el cual mantiene una base muy parecida a las de las demás empresas públicas, el cliente puede acercarse a las oficinas a realizar su trámite de forma personal, llevando los documentos pertinentes para su análisis, o puede realizarlo a través de los canales de comunicación como vía telefónica, correo electrónico o la página web de la institución.

Se determinó a través de las líneas de procesos los problemas y posibles causas del proceso de atención al usuario, entre ellos se puede mencionar la demora en el progreso, el tiempo que es muy largo para la atención y la posible solución, la falta de información a cada uno de los usuarios que se encuentran desorientados al momento de realizar un trámite, la falta de conocimiento sobre el uso de otros canales de atención al usuario; cada una de estas falencias crea problemas como impaciencia, falta de cordialidad y quejas.

Se diseñaron estrategias que permitan mejorar el proceso de atención al usuario, entre las cuales se proponen: Ofrecer soluciones al consumidor, creación de nuevos canales de comunicación, establecimiento de fechas conforme a una agenda de servicios y respuestas, y usar la comunicación SCOT.

Se recomienda como propuesta que la Empresa Pública del Agua adhiera dentro del proceso de atención al cliente, el indicador sobre el estado del trámite para que el usuario tenga conocimiento sobre el tratamiento de su requerimiento y proceder con el cumplimiento a cabalidad de los tiempos de entrega ya establecidos dentro del proceso en base al Código Orgánico Administrativo, para que se pueda optimizar el proceso de atención al usuario y poder mejorar la eficacia del balcón de servicio prestado por la empresa en estudio, para poder incrementar el grado de satisfacción del usuario en relación a la calidad del servicio y/o producto entregado, concordando con lo expuesto por López (2018) en la Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora proponiendo que la calidad de atención al cliente es un tema actual, en el cual siempre el cliente exige un mejor atención y servicio , con información veraz y clara , seguido con los tiempos de entrega razonables en el cual las empresas en si deben mantener actualizados todos los mecanismos para dar un mejoramiento continuo al proceso de atención al cliente.

El presente estudio podrá ser utilizado para que se realicen las revisiones debidas del proceso de atención al usuario de la EPA EP y aplicaciones de las mejoras en cuanto a información y aplicación del proceso en aras de mejora del Servicio al cliente (Hoyos & Lasso, 2017).

6. Bibliografía

- AGRICUTURERS. (Junio de 2019). *AGRICUTURERS*. Obtenido de <https://agriculturers.com/la-importancia-de-la-calidad-del-agua-en-el-riego/>
- ARCA . (2018). *Agencia de Regulación y Control del Agua*. Obtenido de <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/01/Plan-Estrat%C3%A9gico-Institucional-2018-2021-Aprobado.pdf>
- Baena, M. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Patria.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *IADB*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Dise%C3%B1o-de-planes-de-fortalecimiento-a-partir-del-uso-de-la-herramienta-para-evaluar-la-aplicaci%C3%B3n-de-buenas-pr%C3%A1cticas-en-el-%C3%A1rea-de-gesti%C3%B3n-comercial-en-empresas-de-agua->
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México D.F.: Pearson Educación.
- Castillo Aguirre, A. R. (2011). *Escuela Politécnica Nacional* . Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/7756>
- Custodio, A. (5 de agosto de 2018). *Métodos y Técnicas de la Investigación Científica*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>
- Dirección de Planificación y Seguimiento Institucional Ec. (2018). *Planificación Nacional Ecuador* . Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/PEI-2018-2021.pdf>
- Empresa Pública del Agua EPA EP . (2018). *EPA EP*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwju1ovZqLLsAhXOo1kKHYZHAu8QFjASegQIChAD&url=http%3A%2F%2Fwww.empresaagua.gob.ec%2F&usg=AOvVaw08B74A234kGS5MHvpBaOUr>

EMPRESA PUBLICA DEL AGUA EP EP . (JULIO de 2020). *EMPRESA PUBLICA DEL AGUA EP EP* . Obtenido de EMPRESA PUBLICA DEL AGUA EP EP : <http://www.empresaagua.gob.ec/>

Empresa Pública del Agua EPA EP. (2017). *EPA EP* . Obtenido de <http://www.empresaagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/PEE-2017-2021-EPA-EP-VF-smallPDF.pdf>

García, J., & Casanueva, C. (2017). *Prácticas de la Gestión Empresarial* . España: McGraw Hill.

GLOBALOMNIUM. (Agosto de 2018). *GLOBALOMNIUM*. Obtenido de <https://actualidad.globalomnium.com/la-importancia-del-agua-para-el-desarrollo-sostenible/>

Gobierno Nacional del Ecuador . (2017). *GOB EC*. Obtenido de <https://www.gob.ec/epa/tramites/suscripcion-contrato-prestacion-servicio-logistica-distribucion-agua-cruda-operacion-mantenimiento>

Hoyos, A., & Lasso, M. (2017). Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación. *Retos*, 1.

INTA Argentina. (2018). Obtenido de INTA : https://inta.gob.ar/sites/default/files/script-tmp-inta_-_manual_de_agua_segura.pdf

López, J. N. (2018). *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora* . Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

LYSAGROUP. (2018). *Lysa Group* . Obtenido de <http://www.lysagroup.com/es/gesti%C3%B3n-comercial>

Machado, U. (2016). *alleres dirigidos al desarrollo del trabajo metodológico para la enseñanza de la informática*. Cuba: Universidad de las Tunas.

Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. Mexico : Pearson prentice Hall.

- Martínez. (2018). *Seminario de Tesis*. Obtenido de UNIDAD 1. Marco Metodológico: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT85.pdf
- MD Industrial . (2020). Obtenido de <https://mdc.org.co/como-implementar-estrategias-de-fidelizacion-de-clientes/>
- Medina, A., De la Herrán, A., & Domínguez, M. (2018). *FRONTERAS EN LA INVESTIGACIÓN DE LA DIDÁCTICA*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Ministerio de Ambiente y Agua. (2020). *Ministerio de Ambiente y Agua* . Obtenido de <https://www.gob.ec/arca/tramites/atencion-peticiones-quejas-controversias-denuncias-competencia-agencia-regulacion-control-agua>
- Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones de Paraguay. (2012). *UNDP* . Obtenido de <https://www.undp.org/content/dam/paraguay/docs/4-DAPSAN%20Manual%20AP%20y%20S.pdf>
- Montes. (2019). *Trabajo de campo*. Obtenido de Depositos de Documentos de la FAO: <http://www.fao.org/docrep/008/ae578s/AE578S04.htm>
- Morillo Moreno, M. C. (2016). *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad del Zulia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
- Murillo, J. T. (2017). *Universidad Centroamericana José Simeón Cañas*. Obtenido de Universidad Centroamericana José Simeón Cañas: http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Najul Godoy, J. (Diciembre de 2011). *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Namakforoosh, N. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa Noriega Editores.
- Nogueira, D., Medina, A., & Nogueira, C. (2009). *Gestión de procesos*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4786628.pdf>

- OMS. (2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272403/9789243549958-spa.pdf?ua=1>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). OMS . Obtenido de https://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/gdwq3_es_full_lowres.pdf
- Ormeño, C. (2019). *FPB-Atención al cliente*. Madrid: Esic.
- P.Borda, & Dabenigno, V. (2017). *Estrategias para el Análisis de Datos Cualitativos*. Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/112116>
- Peña, D. (2018). *Calidad en el servicio: el cliente incógnito*. México: Díaz de Santos .
- PORTOAGUAS EP. (Enero de 2019). *EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE PORTOVIEJO EP*. Portoviejo, Manabi. .
- Prefectura de Los Rios*. (27 de 01 de 2016). Obtenido de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial: http://www.los-rios.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=54&Itemid=1297
- Real Academia Española. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/respuesta>
- Rico, F. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente 2*. Madrid: Esic.
- Ríos, C. A. (5 de Diciembre de 2014). El concepto: Servicio Público. *El Mundo* , pág. 18.
- Rodríguez. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Ruiz, J. (2017). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. (2018). *Metodología de la investigación cualitativa* (Quinta Edición ed.). Bilbao: Universidad de Deusto.
- S.A, G. (2017). *Hyundai Galmack S.A.* Obtenido de <http://servicioalclienteg0.wixsite.com/galmack-s-a>

- Sanz Casado, E. (1993). La realización de estudios de usuarios : una necesidad urgente. *Revista general de Información y Documentación*, 154-166.
- Secretaria del Agua Ec. (Octubre de 2017). Obtenido de https://codia.info/images/documentos/XVIII-CODIA/SAN/Tarifa-agua-cruda_Ecuador.pdf
- Secretaria Nacional del Agua . (2017). *SENAGUA*. Obtenido de <https://www.agua.gob.ec/ministro-coordinador-de-sectores-estrategicos-un-recurso-estrategico-del-futuro-sera-el-agua/>
- SEMPLADES. (2015). *Subsecretaria de Descentralización*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/Territorio-y-Descentralizaci%c3%b3n-Riego-Drenaje.pdf>
- Serna Gómez, H. (2015). *Servicio al Cliente*. Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20autor%20HUMBERTO%20SERNA,expectativas%20de%20sus%20clientes%20externos..>
- Serrano, L. (2019). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Esic.
- Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. (2018). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS . *El Buzón de Pacio* , 4.
- Universidad Manuela Beltran. (2018). *Universidad Manuela Beltran Virtual*. Obtenido de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf
- Zhingre, L. (2017). *Manual de atención a clientes y usuarios*. México: Berlín.

ANEXOS

Anexo 1. LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA

Libro Cuarto: Tarifas Título Primero: Las Tarifas

Art. 112.- Definición de tarifa y sujetos obligados al pago. - De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 135 de la Ley, se entiende por tarifa la retribución que un usuario debe pagar por la prestación de servicios y autorización para usos y aprovechamiento del agua. En el caso de las tarifas por prestación de servicios públicos básicos de abastecimiento de agua potable o saneamiento, el pago corresponde de los consumidores a los prestadores del servicio. En el caso de las tarifas por prestación de servicios de riego, el pago corresponde de los consumidores a los prestadores del servicio.

Art. 115.- Competencias de la Empresa Pública del Agua. - Corresponde a la Empresa Pública del Agua realizar la gestión comercial de los usos y aprovechamientos del agua, de acuerdo con lo señalado en el Decreto Ejecutivo 310, de 17 de abril de 2014. La Empresa Pública del Agua goza de jurisdicción coactiva en el ámbito señalado en el párrafo anterior. Mediante regulación interna se establecerá el modelo de gestión del cobro.

Artículo 138.- Tarifa por autorización de uso y aprovechamiento de agua cruda. Las tarifas por autorización de uso y aprovechamiento de agua cruda se basarán en los siguientes criterios: (..) d) Contribución en la operación y mantenimiento de obras multipropósito.

Anexo 2. Entrevista dirigida a funcionarios de la EPA-EP.

Entrevistado A.

Nombre: Solórzano Bramuel Belén

Número de cédula: 0931191282

Cargo: Directora de Catastro y Medición

¿Qué factores influyen en los tiempos de entrega de respuestas de los requerimientos del cliente?

Este año en particular, ha influido de sobremanera no poder realizar las visitas o inspecciones en sitio como lo han solicitado los usuarios por motivo del distanciamiento social, restricciones vehiculares y medidas de bioseguridad por lo cual ha permitido una demora en los periodos de entrega de los informes necesarios para dar respuesta al usuario.

¿Qué parte del proceso de atención al cliente considera como limitación o cuello de botella?

Dentro del proceso existen los indicadores de cumplimiento, los cuales considero que se encuentran con plazos de entrega muy amplios lo cual permite que los funcionarios no den contestación a la brevedad posible, en caso de ser inobservado proceder con sanciones para los funcionarios en caso de no efectuarse correctamente.

Dentro del proceso de Atención al Cliente, ¿Cuáles son los puntos fuertes que considera que lo hacen consistente para lograr el grado de satisfacción al cliente y de cumplimiento por parte de la Empresa?

Considero que se encuentran establecidos los procesos y definidas las responsabilidades y atribuciones de cada funcionario dentro de la estructura de Atención al Cliente, lo cual permite que el trabajo sea ordenado y se realicen las derivaciones de las competencias y así obtener los documentos de primera mano para evitar devoluciones o correcciones reiterativas.

¿Cuál es el proceso de atención al cliente a seguir por parte de la empresa?

El proceso integral de atención al cliente se da cumplimiento por parte de la gestión de atención de reclamo presentado por el usuario inicialmente y este es atendido con las respuestas que se dan por parte de las áreas responsables.

¿Qué estrategia o modificaciones se deberían realizar para una mejora en el proceso de atención al cliente?

Se deberían establecer periodos de tiempos de entrega de acuerdo a cada proceso realizado como es un determinado número de días para la entrega de informes técnicos, oficio de respuesta y expediente y así cumplir con normado dentro del Código orgánico administrativo aplicado a las Empresas Públicas.

Entrevistado B.

Nombre: Juan Carlos Romo

Número de cédula: 0911969129

Cargo: Profesional 3 de la Gerencia Comercial.

¿Qué factores influyen en los tiempos de entrega de respuestas de los requerimientos del cliente?

En este año particularmente ha sido la realización de las inspecciones in situ y la elaboración de informes técnicos debido a las medidas de bioseguridad.

¿Qué parte del proceso de atención al cliente considera como limitación o cuello de botella?

Dentro de la estructura sería más objetivo la derivación del requerimiento del usuario y no enviarlo obligatoriamente a la revisión de todas las áreas sino puntualmente a la que pueda dar contestación en base a sus competencias.

Dentro del proceso de Atención al Cliente, ¿Cuáles son los puntos fuertes que considera que lo hacen consistente para lograr el grado de satisfacción al cliente y de cumplimiento por parte de la Empresa?

El punto a favor del proceso de atención al cliente es que se encuentra ordenado de acuerdo a las funciones y competencias de cada área involucrada por lo cual se conoce a quien solicitarle los documentos de evidencia y de soporte para dar respuesta al usuario.

¿Cuál es el proceso de atención al cliente a seguir por parte de la empresa?

El proceso es el de gestión de atención de reclamos en el que se receipta la solicitud del usuario y se deriva a las áreas pertinentes de la Gerencia Comercial de acuerdo al tipo de requerimiento presentado, estableciéndose periodos de cumplimiento para poder brindar una respuesta o solución oportuna hacia el cliente.

¿Qué estrategia o modificaciones se deberían realizar para una mejora en el proceso de atención al cliente?

Se deberían registrar puntualmente sobre los tiempos de entrega de la información para la elaboración de los oficios de respuestas por parte de las áreas involucradas, adicionando en el proceso el seguimiento o supervisión de cada escala del procedimiento para ser eficientes al 100%.

Entrevistado C.

Nombre: Jamil Torres A.

Número de cédula: 1204370215

Cargo: Analista 2 de la Gerencia Comercial.

¿Qué factores influyen en los tiempos de entrega de respuestas de los requerimientos del cliente?

Los factores que influyen en el tiempo de entrega es la falta de logística y movilidad del equipo técnico y del equipo humano que ha sido reducido de acuerdo a las disposiciones gubernamentales.

¿Qué parte del proceso de atención al cliente considera como limitación o cuello de botella?

Creo que la estructura del proceso se encuentra organizada, sino que falta la implementación y cumplimiento en su totalidad por parte de los funcionarios.

Dentro del proceso de Atención al Cliente, ¿Cuáles son los puntos fuertes que considera que lo hacen consistente para lograr el grado de satisfacción al cliente y de cumplimiento por parte de la Empresa?

El proceso de atención al cliente se encuentra estructurado de forma ordenada y dirigido para que disminuya el tiempo de respuesta y la eficiencia de la respuesta en sí.


¿Cuál es el proceso de atención al cliente a seguir por parte de la empresa?

El proceso de atención al cliente se basa en la gestión de reclamos presentado por el usuario en el que mantiene líneas de atención en base a la solicitud presentada en la que finaliza con la contestación formal del usuario y las disposiciones que se den en el oficio dentro de la gestión comercial.

¿Qué estrategia o modificaciones se deberían realizar para una mejora en el proceso de atención al cliente?

Se debería instar que el personal de atención al cliente permita comunicar por medios oficiales al usuario sobre los tiempos de entrega de los oficios de respuesta para que el mismo se encuentre informado sobre el estado de su requerimiento.

Anexo 3 Procedimiento para reclamos

 Empresa Pública del Agua	PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS PG-DCO-001	
	Emisión: 13/3/2018	Versión: 1

7. PROCEDIMIENTO

7.1 Gestión de Reclamos

7.1.1 Presentar el reclamo por los canales establecidos en la Empresa Pública del Agua EPA EP. Los requisitos para tramitar el reclamo son:

Requisitos Básicos: Aplicables a todo tipo de reclamo

- Solicitud de Reclamo (a través de carta o formulario "FO-DCO-001 Solicitud de Reclamo).
- Copia del nombramiento del representante legal (persona jurídica).

Requisitos Adicionales: Aplicables en Reclamos por Facturación

Aplica cuando el usuario presenta un reclamo por facturación por concepto de uso y aprovechamiento del agua y posee una autorización desactualizada o está en proceso de cancelación de la autorización.

Descripción del Requisito:

Copia de la solicitud presentada ante la Secretaría del Agua por cualquiera de los siguientes conceptos según sea el caso:

- Transferencia de autorización
- Cancelación de autorización
- Renovación o modificación de autorización

La solicitud será válida siempre que contenga el recibido de la Secretaría del Agua

Notas:

Trámite Presencial

- La persona que ejecuta el trámite debe presentar su cédula de identidad.
- Si el trámite se lo realiza a través de un tercero, deberá presentar adicionalmente una carta de autorización dirigida al Gerente Comercial de la Empresa Pública del Agua EPA EP y adjuntar copia simple de la cédula de identidad del usuario (**persona natural**) o del representante legal (**persona jurídica**).

Trámite a través de correo electrónico

- Si el trámite se realiza por correo electrónico se deberá adjuntar adicionalmente la cédula de identidad del usuario o representante legal escaneada.

Responsable: Usuario

- 7.1.2 Recepar el reclamo y verificar que se entreguen todos los requisitos requeridos.

Si el trámite es presencial ingresar al aplicativo Dato Seguro, generar la Ficha Simplificada de la persona que ejecuta el trámite y adjuntarla al expediente del reclamo.

Responsable: Analista de Comercialización

- 7.1.3 Si el reclamo es por facturación se deberá proceder de acuerdo al siguiente detalle:

- Si el usuario está en coactiva y la fecha de las facturas detalladas en el reclamo corresponden al periodo de la coactiva, informar al usuario que debe presentar el reclamo ante el Juez de Coactiva de la EPA EP.
- Si el usuario se encuentra en proceso de pre coactiva, en el sistema comercial se marcarán las facturas que originan el reclamo y se subirá el expediente del reclamo.

Responsable: Analista de Comercialización

- 7.1.4 Remitir al Analista de Reclamos la solicitud de reclamo con sus respectivos anexos.

Los documentos deben ser entregados de manera física y digital al Analista de Reclamo.

Responsable: Analista de Comercialización

- 7.1.5 Analizar el reclamo revisando el expediente que se mantiene del usuario, si con la información revisada puede elaborarse el oficio de respuesta continuar con la actividad 7.1.11, caso contrario continuar con la actividad 7.1.6.

Registrar la recepción del reclamo en "FO-DCO-002 Seguimiento a Reclamos"

Responsable: Analista de Reclamos

- 7.1.6 Si el reclamo es por interrupción del servicio de conducción de agua y/o deficiencias en la calidad del mismo, solicitar informe al Director de Mantenimiento de la Infraestructura Hídrica.

Si el reclamo es por cuestionamientos en la facturación solicitar informe al Director de Facturación y Cobranzas o al Director de Catastro y Medición, según corresponda.

La solicitud de información se realizará vía Quipux con copia al Director de Comercialización.

Registrar la solicitud de informe en "FO-DCO-002 Seguimiento a Reclamos".

Responsable: Analista de Reclamos

- 7.1.7 Elaborar el informe de respuesta y remitirlo al Director de Comercialización con copia al Analista de Reclamos. El informe se remitirá vía Quipux.
Responsable: Director de Catastro y Medición/ Director de Facturación y Cobranza/Director de Mantenimiento de la Infraestructura Hídrica
- 7.1.8 Revisar el informe, si existe alguna observación continuar con la actividad 7.1.9., caso contrario continuar con la actividad 7.1.11.
Registrar la recepción del informe en "FO-DCO-002 Seguimiento a Reclamos".
Responsable: Analista de Reclamo
- 7.1.9 Solicitar se realice una ampliación y/o aclaración al informe. La solicitud se realizará vía Quipux con copia al Director de Comercialización.
Registrar la solicitud de ampliación y/o aclaración en "FO-DCO-002 Seguimiento a Reclamos".
Responsable: Analista de Reclamo
- 7.1.10 Remitir la ampliación y/o aclaración requerida. La información se remitirá vía Quipux al Director de Comercialización con copia al Analista de Reclamos.
Responsable: Director de Catastro y Medición/Director de Facturación y Cobranzas/ Director de Mantenimiento de la Infraestructura Hídrica.
- 7.1.11 Elaborar oficio de respuesta con los fundamentos de hecho y derecho del caso y remitirlo vía correo electrónico al Director de Comercialización.
Registrar en "FO-DCO-002 Seguimiento a Reclamos" la ampliación y/o aclaración solicitada y la emisión del oficio de respuesta.
Responsable: Analista de Reclamo
- 7.1.12 Revisar oficio de respuesta, de existir alguna observación solicitar las correcciones y/o aclaraciones respectivas, caso contrario remitirlo al Gerente Comercial.
Responsable: Director de Comercialización
- 7.1.13 Realizar las correcciones y/o aclaraciones respectivas, y remitirlo vía correo electrónico al Director de Comercialización, continuar con la actividad 7.1.12.
Responsable: Analista de Reclamos
- 7.1.14 Revisar el oficio de respuesta, de existir alguna observación, solicitar las correcciones y/o aclaraciones respectivas, caso contrario aprobar el oficio de respuesta y continuar con la actividad 7.1.16.
Responsable: Gerente Comercial