



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS - MBA

Calidad de servicio técnico y satisfacción de clientes de la subestación Lorenzo de  
Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el Primer Semestre 2018, Ecuador.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Jorge Hernando Rivera Paredes (ORCID: 0000-0001-7583-8682)

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto (ORCID: 0000-0003-2917-9959)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia de Operaciones

Piura – Perú

2019

## **DEDICATORIA**

*A Dios que ha guiado mi  
por el camino del bien.*

*A mis padres por  
haberme transmitido  
valores morales y estar  
apoyándome en cada  
paso que doy en mi vida.*

*A mi esposa que está  
siempre a mi lado.*

*A mis hermanos por estar  
siempre unidos.*

*Jorge Hernando*

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Escuela de Posgrado  
de la Universidad César  
Vallejo por brindarme la  
oportunidad de realizar  
mis estudios.*

*A mi asesor por su  
acompañamiento técnico,  
esfuerzo y dedicación. A  
mis amigos maestrantes  
por su compañerismo.*

*El autor*

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 14:30PM del día 12 DE JUNIO DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: Calidad del servicio técnico y satisfacción de clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018, Ecuador, presentada/o por el /la bachiller RIVERA PAREDES JORGE HERNANDO

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: APROBAR  
PCR MAYORÍA

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO para recibir el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Piura, 12 DE JUNIO DE 2019

Dr. Mendívez Espinoza Yván Alexander  
PRESIDENTE



Dr. Lugo Denis Dayron  
SECRETARIO

Dr. Calle Peña Edilberto  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **JORGE HERNANDO RIVERA PAREDES**, estudiante del programa de maestría en Administración de Negocios-MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con cedula de identidad No. 120359268-6, con la tesis titulada "**Calidad de Servicio Técnico y Satisfacción de Clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el Primer Semestre 2018, Ecuador 2018**".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Tumbes, agosto de 2018

  
**Jorge Hernando Rivera Paredes**

Pasaporte No. 1203592686-Carné de extranjería No.001759392

## ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice .....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos Previos .....	3
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	11
1.4 Formulación del Problema.....	16
1.5 Justificación del Estudio.....	17
1.6 Hipótesis .....	18
1.7 Objetivos.....	19
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de la Investigación.....	21
2.2 Variables, Operacionalización.....	21
2.3 Población y Muestra .....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	23
2.5 Métodos de Análisis de Datos .....	25
2.6 Aspectos Éticos .....	26
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>27</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>37</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>40</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>42</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

<b>Tabla 1.</b> Datos cruzados entre las variables calidad de servicio técnico y satisfacción de clientes.	27
<b>Tabla 2.</b> Datos cruzados entre la dimensión control y la variable satisfacción de clientes.	28
<b>Tabla 3.</b> Datos cruzados entre la dimensión identificación de las interrupciones y la variable satisfacción de clientes	29
<b>Tabla 4.</b> Datos cruzados entre la dimensión registro y clasificación de las interrupciones y la variable satisfacción de clientes	30
<b>Tabla 5.</b> Datos cruzados entre la dimensión interrupciones a ser consideradas y la variable satisfacción de clientes	31
<b>Tabla 6.</b> Datos de correlación entre las variables calidad de servicio técnico y satisfacción de clientes	32
<b>Tabla 7.</b> Datos de correlación entre la dimensión control y la variable satisfacción de clientes	33
<b>Tabla 8.</b> Datos de correlación entre la dimensión identificación de las interrupciones y la variable satisfacción de clientes	34
<b>Tabla 9.</b> Datos de correlación entre la dimensión registro y clasificación de las interrupciones y la variable satisfacción de clientes	35
<b>Tabla 10.</b> Datos de correlación entre la dimensión interrupciones a ser consideradas y la variable satisfacción de clientes	36

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la calidad de servicio técnico y la satisfacción de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018. El tipo de investigación es no experimental con diseño de descriptivo correlacional. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a una muestra de 94 personas. Se aplicó 20 preguntas para la variable calidad de servicio técnico y 20 preguntas para la variable satisfacción de clientes. De igual manera se determinó que 57,45% del total de los encuestados perciben a la satisfacción de clientes en un nivel de aceptación regular, destacando que el tiempo de espera para la solución de problemas no es óptimo, debido a que en el personal técnico existe falencias técnicas y no demuestra interés en su entorno laboral; asimismo el 42,55% del total de los encuestados califican a la satisfacción de clientes en un nivel bueno, destacando que el trato con el personal técnico es bueno y que demuestra amabilidad.

**Palabras Claves.** Calidad, satisfacción, clientes, servicio técnico, tiempo, interrupciones.



## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of technical service and customer satisfaction served by the Lorenzo de Garaicoa Substation of CNEL EP Milagro Business Unit in the first half of 2018. The type of research is non-experimental with descriptive correlational design. The data collection instrument was the questionnaire applied to a sample of 94 people. 20 questions were applied for the technical service quality variable and 20 questions for the customer satisfaction variable. Likewise, it was determined that 57.45% of the total of the respondents perceive the satisfaction of clients in a level of regular acceptance, highlighting that the waiting time for the solution of problems is not optimal, because in the technical personnel there are technical flaws and it shows no interest in your work environment; Likewise, 42.55% of the total respondents rate customer satisfaction at a good level, highlighting that the deal with the technical staff is good and shows kindness.

**Keywords.** Quality satisfaction, customers, technical service, time, interruptions.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad problemática**

La calidad del servicio continuamente ha sido preocupante en las instituciones u organizaciones que brindan servicios de cualquier índole, ya que este factor es un pilar fundamental en la asistencia de servicios. De aquello se esgrime el concepto que la calidad es una exigencia indispensable orientada a ofrecer seguridad de los que consumen de ella, disminuyendo así peligros en el ofrecimiento de su prestación, y que lo conduce a una imperiosa obligatoriedad de realizar una tarea y una técnica de calidad a la altura de otras corporaciones prestadoras de servicios. Necesario

De esta manera, la satisfacción de los usuarios juega un papel significativo en el presente mejora de las organizaciones, por tanto se transforma en verificador dinámico para valorar y establecer la prestación de energía eléctrica que ofrecen los colaboradores en esta organización, de la misma modo permite implementar, reacomodar, contextualizar y viabilizar un método de progreso, con pertinencia, en el sitio conveniente, para proporcionar atención a la misión y enfoque de la institución que lo requiera; abriendo las puertas a las propuestas innovadoras de actividades a la parte inter de las instituciones con el objetivo de lograr impactos relevantes y positivos.

En la sociedad de hoy los negocios, los cambios científicos, la libertad de las compañías y el paso a la enseñanza de parte de las crecientes poblaciones, son el gran impulsor de los cambios que están percibiendo las sociedades y las destrezas de las empresas en su meta de generar bienes y servicios. Se puede afirmar que las personas son la clave en una organización para lograr con éxito alcanzar las metas y objetivos estratégicos institucionales. En la forma que el recurso humano se desempeñe de forma segura, de tal forma que su entendimiento, habilidad, cualidades y conducta conduzcan al triunfo del organismo, se deberá contar con un dinamismo profesional que sea competente y admitir la evolución que perpetuamente se encuentre motivada a orientar a su institución y el progreso de la delantera profesional.

El compromiso social y el deber de rendir cuentas a los consumidores y el desafío que presume para todas el fruto de la perfección, son algunas de las efectos más perceptibles ocurridas al cambio en las practicas diarias y actuar de las instituciones actuales, sean particulares o estatales.

Tal anomalía no afecta únicamente a las instituciones de iniciativa privada y con intenciones de beneficio, que apuestan en los mercados, sino también a las instituciones estatales consecuentes para sumarle un importe progresivo a los bienes y servicios que proveen a la ciudadanía e instituciones sin intenciones de beneficio, que lo que aspiran es ser sencillamente más eficaces en el alcance de su objetivo.

Las instituciones están introducidas en un medio total, donde participan de igual manera a nivel mundial, sin interesar lo lejanas que estén situadas. Esto de la participación a nivel mundial conlleva a las instituciones a perfeccionar inmensamente sus actividades y así no desaprovechar su porcentaje en el las actividades comerciales.

Se debe dar la razón que se hay un desafío a la competitividad que requiere un plan promovido por la tecnología, el poder absoluto de producir y operar de manera eficiente con un volumen que no deja sin antecedentes para ser ceder a la innovación.

La planeación para la buena vivencia del gobierno nacional de Ecuador establece que se debe dotar del suministro de electricidad que sea continuo, confiable y calidad del servicio técnico a todo ciudadano que así lo solicite, siendo la CNEL EP Unidad de Negocio Milagro la empresa encargada de distribuir y comercializar la energía eléctrica en una parte de la Provincia del Guayas - Ecuador, la cual está conformada de 12 subestaciones 69/13.8 kV cubriendo un área total de concesión de 4.939,522 km<sup>2</sup>, de las cuales la Subestación Lorenzo de Garaicoa con un área de servicio de 261,965 km<sup>2</sup> se encuentra ubicada en Ecuador, provincia del Guayas, Cantón Simón Bolívar-Parroquia Lorenzo de Garaicoa cuyas coordenadas UTM (x:674031, y: 9770833) dota de servicio de energía eléctrica a una plaza conformada de 4.842,00 clientes, la cual se encuentra suministrada de energía a través de las línea de subtransmición a 69 kV, reduciendo su nivel de voltaje a 13,8 kV a través de un trasformador de poder de 16

MVA; actualmente posee dos alimentadores a 13,8kV, Lorenzo de Garaicoa y Mata de Cacao, los cuales se encargan de la distribución de energía en media tensión para luego a través de los transformadores de distribución bajar el nivel de voltaje a 120/240 V y posteriormente a través de las redes de bajo voltaje dotar del suministro de energía a los clientes. Debido a la cantidad y tiempo de duración de las interrupciones del suministro de electricidad que provee la Subestación Lorenzo de Garaicoa, CNEL EP Unidad de Negocio Milagro ha venido siendo cuestionada por los clientes que se sirven de ella, debido a las interrupciones que son provocadas por distintos factores tales como: climáticos, ambientales, maniobras, mantenimiento, ampliaciones y externas no programadas, que adicional afectan a la venta de energía, disminuyendo la facturación de venta de energía eléctrica de la distribuidora; asimismo, estas interrupciones del servicio eléctrico han ocasionado malestar en los clientes, que se refleja en la calidad de servicio técnico que ofrece la Subestación Lorenzo de Garaicoa a los clientes que se sirven de ella, por lo cual la presente investigación servirá para determinar que tan bien perciben la el bienestar los clientes que se sirven de energía desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa ante la calidad de servicio técnico que se brinda.

## 1.2. Trabajos previos

De las labores investigadas y que tienen parecido con el reciente estudio, se muestran las más relevantes:

**Calderón et al (2011).** Del trabajo realizado sobre el compromiso y el bienestar que percibe el usuario de EPS obtiene una puntuación de 761 en lo que concierne a las obligaciones como corporación para con sus consumidores con un promedio d 47,56, y por otro lado obtiene una puntuación de 959 en lo que concierne al bienestar que perciben sus consumidores con un promedio de 59,93. Adicionalmente determina que existe una baja correlación con un valor positivo de 0,1755 interpretándose que las dimensiones de afectividad, normas y método de cálculo que forman parte de las obligaciones como corporación afectan o influyen en la percepción de bienestar de los consumidores, de tal manera que siendo 0,001 la significancia como resultado de evaluación mediante análisis de estadística se concluye que las obligaciones como

corporación se relacionan directamente con la percepción de bienestar de los consumidores la empresa que fue objeto de análisis.

Por otro lado la afectividad y el beneplácito con un valor de 0,4850 demuestran que se relacionan directamente, las normas aplicadas para las obligaciones como corporación y la percepción de bienestar del consumidor alcanza el valor de 0,1750 demostrándose que se relacionan de manera positiva y baja.

**Hidalgo, I. (2015)** Del trabajo realizado sobre el compromiso y el bienestar que percibe los destaca que el usuario de EPS obtiene una puntuación de 761 en lo que concierne a las obligaciones como corporación para con sus consumidores con un promedio de 47,56, y por otro lado obtiene una puntuación de 959 en lo que concierne al bienestar que perciben sus consumidores con un promedio de 59,93. Adicionalmente determina que existe una baja correlación con un valor positivo de 0,1755 interpretándose que las dimensiones de afectividad, normas y método de cálculo que forman parte de las obligaciones como corporación afectan o influyen en la percepción de bienestar de los consumidores, de tal manera que siendo 0,001 la significancia como resultado de evaluación mediante análisis de estadística se concluye que las obligaciones como corporación se relacionan directamente con la percepción de bienestar de los consumidores la empresa que fue objeto de análisis.

Por otro lado la afectividad y el beneplácito con un valor de 0,4850 demuestran que se relacionan directamente, las normas aplicadas para las obligaciones como corporación y la percepción de bienestar del consumidor alcanza el valor de 0,1750 demostrándose que se relacionan de manera positiva y baja.

**Suárez. (2015)** Indica que trabajo relacionado a la prestación de servicio de una institución que lenguas en la facultad del Callao para obtener el grado, se tomó como aplicación el trabajo investigativo descriptivo y e modo explicado

Del trabajo realizado concluye que la fiabilidad influye en la manera de bienestar que perciben los estudiantes de la facultad, lo cual es corroborado por el método de análisis que arrojó un resultado de 0,937 demostrando que se relacionan de manera directa.

De la misma forma determina que la eficiencia para dar contestación influye en los usuarios de la facultad de lenguas lo cual es corroborado por el método de análisis que arrojó un resultado de 0,966 demostrando que se relacionan de manera directa.

En lo relacionado con la confianza que se percibe en lo concerniente a los materiales que se utilizan para la enseñanza de la facultad de lenguas se determina que influye de manera positiva lo cual corroborado por el método de análisis que arrojó un resultado de 0,944 demostrando que se relacionan de manera directa.

En lo relacionado al ponerse en lugar pensar como los usuarios y la infraestructura y equipos que posee la facultad de lenguas, se determina que influye de manera positiva lo cual corroborado por el método de análisis que arrojó un resultado de 0,976 demostrando que se relacionan de manera directa.

De la misma forma se determina que lo tangible de las unidades influye en las instalaciones de la facultad de lenguas, se determina que influye de manera positiva lo cual corroborado por el método de análisis que arrojó un resultado de 0,942 demostrando que se relacionan de manera directa.

Finalmente concluye que el patrón utilizado sirve para demostrar el grado de influencia del servicio que la institución que lenguas en la facultad del Callao para obtener el grado a los estudiantes de dicha facultad.

**Soriano & Siancas (2016).** Indica que del trabajo investigativo realizado en relación a la prestación de servicio de un institución financiera y la percepción de bienestar que sienten los clientes, la intención era analizar la analogía que existe entre la sensación de bienestar de los clientes y el servicio que presta dicha entidad financiera, utilizando técnicamente la compilación de información, el interrogatorio, el dialogo con los clientes y el estudio.

Del análisis concluye que la manera en que se presenta la prestación de servicio de un institución financiera y la manera en que los clientes percepción de bienestar que sienten los clientes afecta de manera positiva, determinado que existe una distancia entre lo esperado y lo que se percibe, por lo cual recomienda que la administración enfoque a disminuir esa distancia fijando capital, encaminado a perfeccionar el servicio que presta como también la complacencia de los clientes.

**Cerna. (2017) Perú.** Indica que del trabajo que ha realizado es permitir verificar lo relacionado al servicio que presta la universidad UCV y lo relacionado al bienestar percibido por el personal estudiantil de hotelería, para lo cual el propósito fundamental era establecer que relación existe entre los dos parámetros objeto de su estudio. Para cumplir con lo planteado estableció tomar un muestreo de 216 alumnos aplicando el listado de preguntas enfocadas al objeto de estudio. Luego del análisis realizado determinó que el servicio que presta la universidad UCV a los alumnos en base al coeficiente utilizado es significante.

**Alarcón. (2017)** Del estudio realizado para determinar de tan fieles son los clientes la prestación del servicio de una pequeña organización, para lo cual realizó un procedimiento que se enfoca de manera cuantitativa., para esto tomo una muestra de 166 clientes tomados de manera aleatoria, para los cuales le realizo un aserie de preguntas con el fin de llegar obtener los resultados esperados.

Una vez realizado los cálculos mediante análisis de estadística y de coeficientes que permiten hallar valores para interpretar resultados, evidencio que el 81% del prototipo utilizado ha percibido de manera regular la prestación del servicio de la pequeña organización analizada., de igual manera que el 13% del prototipo utilizado ha percibido de manera mala la prestación del servicio de la pequeña organización mientras que el 6% buena, también pudo verificar que el 62% demuestran que no les inspira mucha fidelidad o sea lo perciben de manera regular y 30% mala aunque el 8% lo percibe buena.

En definitiva ha demostrado que la mientras exista mejoría en la prestación de servicio de la pequeña organización analizada también mejorara en la misma proporción la fidelidad de los usuarios lo cual fue concluido a través del coeficiente de valor 0,412.

**Ramírez. (2016)** Indica que su objetivo principal es verificar que relación existe entre el servicio que presta sección farmacéutica de una clínica y los pacientes que hacen atender del mismo, para lo cual ha utilizado varias herramientas tale como un

formulario de preguntas las cuales se las aplicó a un modelo determinado por 30 pacientes que habían hecho uso del servicio.

Luego de los análisis realizados llego a concluir que en base al valor 0.2705 obtenido de un coeficiente de estadística la prestación de servicio de la sección farmacéutica de la clínica analizada y la percepción de bienestar de los pacientes que han hecho uso de la misma es directa. Adicionalmente recomienda a la administración de la clínica, promueva al personal para que mueren agrado y así mejore el tratamiento a los pacientes, así como también consideren como si ellos fueron los pacientes de tal manera que los pacientes reales en si se sientan seguros que tendrán una buena atención, demostrando el compromiso y eficacia para la prestación de sus servicios para con ellos.

**Chamorro (2017)**, indica que para mejorar la confiabilidad del servicio en un sistema radial es necesario la instalación adecuada de reconectores, asimismo indica que para realizar estudios de confiabilidad o de factibilidad es necesario establecer las tasas de interrupción y habilitación de las mismas y que para una adecuada utilización de la metodología es necesario que los alimentadores sean radiales y de medio voltaje.

**Vásquez, Suárez y Blanco (2004)**, indica que para disminuir los índices de interrupciones por descargas atmosféricas en la distribución de electricidad con un voltaje de 24 kV en las ciudades de Barquisimeto y Cabudare, se ve la necesidad de un análisis técnico-económico y en base a la investigación analizar el sobre aislamiento, el hilo de guarda o el uso de descargador de sobrevoltajes, según la norma IEEE 1410-1997.

**Herrera (2014)**, establece que aplicando la metodología del método de Markov para establecer los tiempos de interrupción y la cantidad de las interrupciones que se derivan del alimentador 1 Lasso, fue necesario la construcción de un nuevo alimentador que parte de la subestación, con lo cual se redujo considerablemente las interrupciones del servicio eléctrico y mejorar de calidad de servicio técnico.

**Galarza (2016)**, indica que debido al aumento de la demanda de una empresa eléctrica, lo cual genera un incremento de carga en los puntos de entrega; asimismo



ocurren interrupciones de servicio eléctrico debido al sistema interconectado, por lo antes indicado fue necesario la simulación de la automatización de las operaciones mediante el sistema SCADA, mediante el cual mejoró el control de los tiempos de restitución ante una interrupción del servicio eléctrico; asimismo, se pudo evidenciar que los tiempos de respuesta es 1.4 veces más rápido que la situación actual, mejorando así la calidad de servicio técnico.

**Pretel (2014)**, indica que utilizando el método cualitativo, cuantitativo y usando la encuesta a una cantidad de 370 clientes de la organización HIDRANDINA S.A. Encontró que la prestación de calidad de suministro eléctrico concuerda positivamente en el bienestar de la clientela; asimismo verificó que un 77% de los clientes recibe un servicio eléctrico casi siempre sin interrupciones.

**Torres, Torres, Torres ( 2013)** determinaron que para mejorar el nivel de calidad de prestación de energía se necesita elaborar un mantenimiento preventivo de las redes eléctricas de distribución, desbroces, monitorear permanentemente los tableros de control de las subestaciones, invertir en personal calificado para laborar en doble jornada, invertir en sistemas de automatización (SCADA), e inversiones en estudios que contribuyen a mejorar la estabilidad del sistema eléctrico de la distribuidora; asimismo se ha logrado mejorar en un 25% la frecuencia media de las interrupciones del sistema eléctrico.

**Gualotuña (2016), Quito.** Indica que luego del análisis realizado al sistema eléctrico de distribución del desarrollado para el alimentador que suministra electricidad en la zona de Turubamba, determinó que la baja calidad de suministro de energía eléctrica se da por las consecutivas perturbaciones en el suministro de flujo de electricidad, las cuales a su vez se deben a la falta de planificación de mantenimiento de líneas eléctricas de distribución, trabajos que se realizan con materias primas que no garantizan la continuidad del suministro, de tal manera que el periodo de tiempo para recuperar la estabilidad del sistema son muy prolongados.

**Acosta y Reyes (2003), Quito:** Indica que en referencia a la evaluación de calidad de servicio técnico de la compañía distribuidora de electricidad Quito S.A., estipula que

la empresa evaluada no brinda una buena calidad de servicio para lo cual acuerda que se clasifique los interrupciones según la causa y por componentes de red, lo cual permitirá direccionar de mejor manera los mantenimientos, asimismo recomienda los mantenimientos de las unidades eléctricas y el cambio de aquellos que ha terminado su vida útil.

**Lopez (2017)**, implementó un proceso para llevar la información de las interrupciones ocurridas en el Sistema de Interrupciones del suministro de electricidad para la Gestión de Calidad del Servicio de Energía Eléctrica de Distribución de EEASA, que cumple con lo reglamentado por su ente de control ARCONEL, el mismo que permitirá registrar las desconexiones del suministro de electricidad y permitirá calcular los valores por cantidad de interrupciones y tiempo total de interrupción, asimismo con la aportación del sistema se logrará determinar los lugares críticos de cada alimentador, es decir determinar donde se necesita reajustes de para evitar puntos calientes, eliminación de vegetación que afecta el paso de los alimentadores y coordinar las debidas protecciones.

**Hernández, Medina y Hernández (2013)**, indica que para poder medir la complacencia de clientes afuereños de las organizaciones de soporte tecnológico en las que cada plan se producen de manera única o simple en el área hidráulica de cuba, permite establecer la orientación de la institución hacia la calidad, por lo que el diseño e implementación de un procedimiento aplicado en el análisis, se constituye en una necesidad de alta pertinencia para su garantía.

**Velarde y Medina (2016)**, Indica que en el análisis de la excelencia de la prestación de y beneplácito a los usuarios del que se acogen al sistema donde se utilizan enseres objeto del estudio del estudio realizado en, tiene una proporción relevante las características de prestación de asistencia con respecto a la complacencia del cliente, lo cual se es coincidente con otras investigaciones realizadas en otros naciones; del mismo modo se estableció en la apreciación que gozan los consumidores en relación a la excelencia de servicio que está prestando es aceptable con un 44,1%. De igual manera recomienda que se debe aumentar la capacidad de respuesta, por medio de la

disminución de los espacios temporales en las etapas y disponibilidad para disminuir el tiempo de contestación al usuario.

**Lima (2016)**, encontró que el bienestar que percibe el cliente con respecto a prestación de salud de atención no interna del IESS en la ciudad lojana se ve afectada por las dimensiones que se consideran insatisfactorias: el acceso a obtener entrevistas con el galeno en un valor cercano a 89%; en un valor próximo a 70% la inmediata y seguridad en la elaboración de análisis médicos y complejos; la ergonomía de las instalaciones en un valor cercano 70%; el tratamiento ofrecido al personal de consulta que atiende externamente a los usuarios con un 60%; y, la seguridad depositada por los galenos con un 60%. Asimismo recomienda que el hospital del Día-IESS debe tomar incrementar acciones y proyectos de Mejora de Calidad en base a los resultados, de tal manera que las expectativas como percepciones se denotarán como niveles positivos de calidad del servicio para los usuarios.

**Nápoles, Tamayo y Moreno (2016)**, indica que mediante la aplicación parcial de un determinado procedimiento para aumentar la satisfacción de los clientes internos, permitió se valore la conveniencia, consistencia lógica que aportan al progreso de la satisfacción del cliente interno; asimismo determino que el procedimiento aplicado sirvió en la definir las medidas que facilitarían la adopción de tácticas y planes que contribuirán a la aumentar la satisfacción del cliente interno.

**Urbina (2014)**, indica que luego del análisis aplicando el modelo SERVPERF se determinó que la características que diferencian el servicio que prestan se relaciona directamente en el bienestar que perciben los usuarios de la organización S.A.C. Asimismo determinó que los clientes aprecian características que diferencian el servicio que prestan en un grado medio y los clientes enfatizan mayormente en el mejoramiento de la tiempo de respuesta y confiabilidad.

**Peché (2017)**, indica que las características que diferencian el servicio que prestan se correlaciona de forma proporcional en la precepción d bienestar de los clientes de la constructora CREA; asimismo estableció que los usuarios expresan una relativa satisfacción respecto al tiempo de respuesta y procedimientos, y que los

colaboradores no se encuentran formalmente instruidos para el cargo que van a desempeñar en la empresa, para lo tanto sugiere que se capacite de forma continua al personal y así disminuir los tiempos de entrega.

**Ramos (2017)**, de la investigación realizada para establecer el grado que existe entre las características que permiten diferenciar la prestación de servicio que dispone HUNTER y que tan satisfechos se encuentran sus usuarios, halló que recurriendo a técnicas de la encuesta a 35 colaboradores y el cuestionario de preguntas hay una analogía relevante entre la características que permiten diferenciar la prestación de servicio de los usuarios de HUNTER, mismo que se soporta en el valor de significancia de 0,05 del ensayo de la prueba aplicada.

**Muñoz (2017)**, determinó que las características que permiten diferenciar el servicio que presta la BBVA Continental se correlaciona de manera directa con la precepción de bienestar de clientes que se sirven de ella, lo cual fue establecido por medio de la técnica de encuesta y el cuestionario realizado a 60 clientes, cuyo resultado es certificado por la fiabilidad usando el coeficiente de Cronbach.

**Lescano (2017)**, determinó que las características que permiten diferenciar el servicio que presta el comercial LESCANO se correlaciona de manera apreciable en la beneplacencia de los clientes que se sirven de ella, lo cual fue establecido aplicando la por la práctica de las preguntas y el cuestionario realizado a 200 clientes, cuyo resultado es certificado por la factor de correlación de 0,552.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Calidad del Servicio técnico.**

**CONELEC, Regulación. (2001)** sostiene que:

Que es, obligatorio precisar un alto grado de bienestar por el servicio suministro de energía eléctrica que es necesario asegurar un grado satisfactorio sobre la prestación de los servicios eléctricos que se alineen a las practicas reglamentarias instituidas en la Ley del Régimen del Sector Eléctrico y sus reformas, el Reglamento Sustitutivo del Reglamento General de la Ley del Régimen del Sector Eléctrico, el Reglamento de Concesiones, Permisos y Licencias para la Prestación del

Servicio de Energía Eléctrica, el Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad y el Reglamento de Tarifas. (p.1)

### **Sobre el control**

**CONELEC, Regulación. (2001)** sostiene que:

“se evaluará sobre la base de la Frecuencia y el tiempo total que dure la desconexión”(p.10).

### **Sobre la Identificación de las Interrupciones**

**CONELEC, Regulación. (2001)** sostiene que:

Los datos que se relacionan con cada evento que suscite las desconexiones que se produzcan en el sistema eléctrico de media tensión de la siguiente manera: Fecha y hora que inicio cada desconexión; Identificación del origen de las desconexiones: internas o externas; Ubicación o identificación de la parte del sistema eléctrico afectado por cada interrupción: circuito de bajo voltaje (BV),centro de transformación de media tensión y baja tensión (MV/BJ),circuito de medio voltaje(MV),subestación de distribución (AV/MV), red de alto voltaje (AV); Identificación de la causa de cada interrupción; Relación de equipos que han quedado fuera de servicio por cada desconexión, señalando su respectiva potencia nominal; Número de Consumidores de la zona del sector que se analice; Energía que no se suministró; Fecha y hora de terminación de cada desconexión del sistema eléctrico. (p.10)

### **Con relación a Registro y Clasificación de las Interrupciones**

**CONELEC, Regulación. (2001)** sostiene que:

La empresa distribuidora deberá llevar, por medio de un sistema computacional el mediante un sistema informático el seguimiento de desde un inicio de las desconexiones correspondientes, de al menos tres años hacia atrás. El registro de las desconexiones se puede clasificar tomando en consideración los parámetros que se detallan a continuación, aquellos que deberían tener un código por efectos de agrupamiento y de cómputos: Por su duración; Rápidas, las de tiempo de duración igual o

menor a tres minutos; Largas, las de duración a tres minutos; Por su origen; Externas al sistema de distribución; Otro distribuidor; Transmisor; Generador; Restricción de carga; Baja frecuencia; Otros; Internas al sistema de distribución; Programadas; No programadas; Por su causa; Programadas; Mantenimiento; Ampliaciones; Maniobras; Otras; No programadas (intempestivas, aleatorias o forzadas); Climáticas; Ambientales; Terceros; Red de alto voltaje(AV); Red de medio voltaje(MV); Red de bajo voltaje (BV); Otras. (P.11-12)

### **Sobre las Interrupciones a ser consideradas**

**CONELEC, Regulación. (2001)** sostiene que: “Se pondrán en consideración totalmente las desconexiones del sistema eléctrico con un tiempo mayor a tres (3) minutos, incluidas las de origen externo, caudas por desconexiones en transmisión. Las desconexiones con un tiempo igual o menor a tres (3) minutos no serán incluidas en este análisis” (p. 3-12).

**Deming (1989)** expresa que:

Se puede determinar como calidad únicamente en base del funcionario ou organización, por lo tanto la calidad puede verse se verá manifestada en las expectantes necesidades de los clientes, en lo concerniente a las características que pueden ser medidas, únicamente de esta manera un producto lograra perfilarse para poder proporcionar sensación de bienestar al consumidor, y así el consumidor contribuirá por ello. (p. 60)

**Juran, (1990).** Indica que “Las propiedades de un producto que apuntan a lo que los consumidores necesitan se denomina calidad y que por aquello ofrecen que se satisfaga un producto; tener libertad de ofrecer un producto defectuoso radica la calidad” (Pág. 90).

**Lamb,C.W.,J.F. (1998)** “Los beneficios del esfuerzo humano o mecánico a personas o cosas es un servicio. Referirse a un hecho es un servicio, realizados mediante la práctica desempeño o por esfuerzos que factiblemente no se puede poseer de forma física” (p. 25).

## **Dimensiones de la variable calidad de servicio técnico**

Según **Thefreedictionary**, **Control** es “Conjunto de operaciones o manuales para vigilar el estado de un sistema dirigido con el fin de elabora las acciones de mando” (p. 1).

De la misma manera **Concha. (2005)**. “la concepción deriva de pensamiento “supervisión”. En esta manera, tener control expresa “comprobar que se desarrollen los objetos según lo esperado. Lo esperado se puede manifestar en exactitudes mayores o menores, en forma de alcance deseado” (p. 1).

**CONELEC, Regulación (2001)** sostiene que interrupción “Es la desconexión totalmente o parcializada del suministro de energía eléctrica a los clientes del zona de abastecimiento del distribuidor de electricidad” (Pág. 2).

Para **Thefreedictionary**, **Identificar**: “Establecer una asociación entre dos cosas distintas”. También es “Establecer una asociación entre cada desconexión totalmente o parcializada del suministro de energía eléctrica con la finalidad de determinar su procedencia”.

**CNEL. Manual de Operaciones. (2017) Registro**: “Es un reconocimiento de una determinada situación que se considera de relevancia” (p. 1).

De la misma manera **CNEL. Manual de Operaciones. (2017)** Sostiene que Clasificar es:

“Clasificar es aquello que radica en diferenciar por unidad o en conjunto según sus propiedades y consiga puede ser útil para trabajos diariamente rutinarios de cualquier individuo y de igual manera casos de estudio y profesionales” “Ingreso al sistema informático y agrupar los cortes parciales o totales del suministro de electricidad según sus características, ya sea por su duración, origen, causa o voltaje nominal” (p. 1).

**CNEL. Manual de Operaciones. (2017)**. Cuando conceptúa el término **Considerar**, lo entendemos como “Tener en cuenta una cosa” o “son los cortes parciales o totales del suministro de electricidad, que se tomarán en cuenta en la evolución de la

prestación del servicio técnico, según el tiempo de duración regulado por el ente de regulación estatal”. (Pág. 1).

### **Satisfacción del Cliente.**

**Denton. (1991)** dice que:

El placer de bienestar a los consumidores provoca produce retribuciones de manera directa a la organización, se percibe en forma que los clientes muestran ser leales y también su perfil corporativo. La ausencia de sensación de bienestar de los usuarios provoca daños a sus consumidores que de hecho es así, no pueden no darle interés a los consumidores las organizaciones, ya que en cierta forma dependemos y podría necesitar de los consumidores, y basados a lo comprendido de la calidad servida conocemos esto nos dará un servicio durable. (p. 16)

**Zeithami y Bitner. (2002)** Indican que:

Hacer sentir bien al usuario es valorar su percepción de bienestar en base al producto o servicio prestado, es decir si los productos o servicios satisface sus perspectivas. (Pág. 25)

**Cantú. (2001)** sostiene que:

Es dificultoso hacer la medición de los servicios o satisfacer a los usuarios, no se logra pronosticar una deducción; adicionalmente determina que influye en la satisfacción los tiempos de atención, la forma de atender a los clientes, así como también las fallas no intencionales que se cometen cuando se presta el servicio. (Pág. 166)

Sobre la **variable satisfacción del cliente**, encontramos las dimensiones:

**Larrea (1991)** sobre **Insatisfacción**; "La transacción no ha tenido éxito o el nivel de esfuerzo exigido ha sido superior al esperado" (Pág. 1).

**Larrea (1991)** sobre **Enfado** dice que es "La transacción no ha tenido éxito, a pesar de un esfuerzo por parte del cliente notablemente superior al esperado o por culpa de un error del proveedor que podría haberse evitado" (Pág. 1).



**Kelo. ( 2003)** sobre **Empatía** sostiene que:

Significa colocarse en la realidad del consumidor, en posición del otro individuo y conocer poder sentir como él. Es apreciar el tiempo del consumidor que es único ypreciado para él; saber cuáles son inquietudes. (Pág. 12-15)

**Larrea (1991)** sobre el término **Satisfacción** dice que “las perspectivas se ha emparejado y no se han superado. El cambio se lo desarrolló correctamente y el grado de voluntad fue el anhelado” (Pág. 1).

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro?

##### **Problemas específicos:**

**1.-** ¿Cuál es la relación entre el control y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro?

**2.-** ¿Cuál es la relación entre la identificación de las interrupciones del y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro?

**3.-** ¿Cuál es la relación entre el registro y clasificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro?

**4.-** ¿Cuál es la relación entre las interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro?

## 1.5 Justificación del estudio

El reciente trabajo investigativo se justifica puesto que la prestación de servicio técnico forma parte clave para la mejora de vivencia y prosperidad que deben tener los clientes de una empresa eléctrica distribuidora, por lo cual la presente trabajo de investigación tiene como objeto transmitir los principios y regulaciones presentadas por los entes reguladores de energía eléctrica para establecer la analogía que tiene la prestación de suministro de electricidad producto de la frecuencia y tiempo de duración de las interrupciones del sistema eléctrico que se sirven de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de Unidad de Negocio Milagro y su afectación al bienestar de sus usuarios.

El mejoramiento de la asistencia de servicio técnico de suministro eléctrico garantizará una prestación de servicio de electricidad sin interrupciones y de confianza, para lo cual es preciso cumplir con las regulaciones emitidas por ente regulador, cumpliendo así con los estándares máximos y mínimos estandarizados.

La empresa eléctrica distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, al perfeccionar las características del servicio de electricidad que presta también mejorará el bienestar de los usuarios.

Justifica de forma **práctica** ya que de acuerdo a las deducciones obtenidas del reciente trabajo indagado, estos deben servir a los Administradores y subalternos de la Corporación objeto del presente trabajo, para realizar estrategias y gestiones que permitan que se cumplan los metas de objetivo gubernamental basado en la buena vivencia de sus mandantes promovido por el régimen estatal; asimismo permitirá que suba el estilo de vivencia de los clientes que se sirven de servicio de energía eléctrica.

La **justificación teórica** se respalda en lo deducido de lo que influye en la mejora de la asistencia de servicio técnico de suministro eléctrico en el bienestar de clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de la Unidad de Negocio Milagro son importantes, puesto que permiten proponer un enfoque nuevo; asimismo, será de importancia para comprometer a los administradores y

subalternos de la Corporación objeto del presente estudio se tomen estrategias y gestiones para que se cumpla con los objetivos de estrategias del gobierno.

Además el trabajo investigativo tiene **justificación metodológica** porque se implementó una metodología e herramientas que sirven para evaluar las variables objeto del estudio como parte de la corporación, reconociendo como un modelo que bien pueda aprovecharse a otras entidades que sean propósito de investigación.

## 1.6 Hipótesis

### **Hipótesis General:**

**Hi:** Existe relación directa entre calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

### **Hipótesis Nula:**

**Ho.-** No existe relación directa entre calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

### **Hipótesis Específicas:**

**Hi.-** Existe relación directa entre el control y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Ho.-** No existe relación directa entre control y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Hi.-** Existe relación directa entre identificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Ho.-** No existe relación directa entre identificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.

**Hi.-** Existe relación directa entre registro y clasificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Ho.-** No existe relación directa entre registro y clasificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Hi.-** Existe relación directa entre las interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Ho.- No** existe relación directa entre interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

### **Objetivos específicos:**

1. Determinar la relación entre control del servicio técnico y la satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

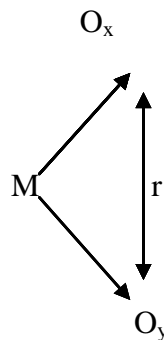
- 2.- Determinar la relación entre identificación de las interrupciones del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.
- 3.- Determinar la relación que existe entre registro y clasificación de las interrupciones del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.
- 4.- Determinar la relación que existe entre interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

## 2. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

(Hernández, Fernández & Baptista, 2006). “El diseño aplicado al trabajo investigado es descriptivo-correlacional con diseño asociativo, teniendo la finalidad de deducir el estado con el que se relacionan entre dos o más alternativas, o categorías o variables”; por tanto, esta investigación permitirá establecer la relación existente las variables objeto del estudio presente.

El diseño para el presente trabajo se presenta a continuación:



Dónde:

<b>M</b>	=	Muestra de la investigación
<b>O<sub>x</sub></b>	=	Variable 1: Calidad de servicio técnico.
<b>O<sub>y</sub></b>	=	Variable 2: Satisfacción de los Clientes.
<b>r</b>	=	Relación entre ambas variables.

Muestra

### 2.2. Variables

<b>Variable 1:</b> Calidad de Servicio Técnico.
<b>Variable 2:</b> Satisfacción de los Clientes

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de Medición Ordinal
<b>CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO</b>	"La calidad de servicio técnico se evaluará sobre la base de la frecuencia y duración total de interrupción" (Regulación CONELEC 004/01,2001, pags. 1-12)	Se utilizará para el estudio las dimensiones: control, identificación de las interrupciones, registro y clasificación de las interrupciones e interrupciones a ser consideradas	Control	Seguimiento de actividades Registro de actividades	1-5	Escala de Likert
			Identificación de las interrupciones	Fecha y hora de inicio de cada interrupción	6-10	
				Identificación del origen de las interrupciones internas o externas		
				Número de consumidores afectados por cada interrupción		
				Energía no suministrada		
			Registro y clasificación de las interrupciones	Fecha y hora de finalización de cada interrupción	11-14	
				Por su duración		
				Por su origen		
				Por su causa		
			Interrupciones a ser consideradas	Por el voltaje nominal	15-20	
Tiempo a ser considerado menor a 3 minutos						
<b>SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>	"La satisfacción del servicio produce galardones directos para la compañía, como una manera de lealtad de los clientes y de imagen corporativa. La falta de satisfacción de los clientes causa perjuicios reales lo cual es un hecho, las empresas no pueden permitirse el no prestarle atención porque de alguna manera podemos necesitarlos como clientes, y en base al conocimiento de la calidad brindada sabemos que se nos va a dar un servicio consistente" (Denton, 1991, pag 16)	Se realizará una serie de encuestas a clientes que se sirven de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de la Unidad de Negocio Milagro. Para determinar el grado de satisfacción las preguntas estarán encaminadas en base a los parámetros: Insatisfacción, enfado, empatía y satisfacción	Insatisfacción	Trato de personal técnico	1-5	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Trato de contratistas		
				problemas		
				Tiempo de espera de informe técnico		
			Enfado	Apatía con el personal técnico	6-10	
				Servicio con falencias		
			Empatía	Cordialidad con el personal técnico	11-14	
				Amabilidad con el personal técnico		
			Satisfacción	Optimización del servicio	15-20	
				Disminución de tiempos de respuesta		
Economía laboral						

## 2.3. Población y muestra

### Población:

“La población está constituida de todos los elementos que forman el universo en estudio o la agrupación de elementos que se desea analizar y que pueden ser analizadas de manera particular en el análisis” (Bravo, 1998, p. 179).

En la reciente tarea investigada la población fue incorporada por 4.842,00 clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de la Unidad de Negocio Milagro. (ARCONEL, 2018).

**Muestra:** “En si la muestra, es un subconjunto del universo que se requiere analizar, un subgrupo de la población. Tienen las mismas propiedades inmersa en la población formadas por un subgrupo unidades” (Sampieri, 2001, p. 141).

La muestra probabilística es “Elementos de un universo en la cual las unidades podrían ser seleccionadas sin favoritismo” (Hernández, et al, 2003, p. 305).

$$n_1 = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + E^2 (N - 1)}$$

Para lo cual:

<b>Z</b> = Nivel de confianza al 95% (1,96)
<b>P</b> = Probabilidad de éxito (cuando es desconocida P=0.5)
<b>Q</b> = Probabilidad de fracaso o desconocimiento (Q=1-P)
<b>E</b> = Margen de error (10%)
<b>N</b> = Tamaño de la población

Aplicando la formula tendremos que  $n_1=94$

En el trabajo de investigación que presento la muestra fue de 94 unidades.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1. Técnicas

Del reciente trabajo investigativo donde se analizan los parámetros objeto de estudio se aprovechará la práctica del reportaje o encuestar a los clientes. “como una práctica de trabajo investigativo social para la búsqueda, explorar y recolectar se puede conceptuar la encuesta, puesto a través de interrogaciones hechas



directamente o de forma directa a los individuos que componen el modelo que es objeto de análisis del trabajo indagado “Carrasco (2005, p. 314).

#### **2.4.2. Instrumentos**

**Cuestionario.** Para recoger la información necesaria se empleó la tabla de preguntas como instrumento, destinado a los usuarios que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de la Unidad de Negocio Milagro.

Delton. (2.005) sostiene que:

Para elaborar el interrogatorio de preguntas las cuestiones se deben elaborar en base a los parámetros del inconveniente suscitado objeto del estudio, considerando los índices e indicadores que se han extraído del trabajo en cuestión. Adicionalmente se debe tener siempre en cuenta los problemas, hipótesis y objetivos del trabajo que está siendo objeto de estudio. (p.318)

Esto se aplicó a los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de la Unidad de Negocio Milagro.

#### **2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento**

##### **Validación de los instrumentos**

Las herramientas usadas se validaron por medio de discernimiento de entendidos en la materia a cargo asesor Dr. Edwin Ubillus Agurto. En relación a lo establecido indica Hernández et al. (2010) “el contenido de instrumento se valida a través de versiones de entendidos en la materia y al certificar o verificar que lo medido por el equipo sean relevantes en base la población o domine el dimensionamiento de los parámetros objeto de análisis” (p.304).

##### **Fiabilidad de Datos**

En cuanto la fiabilidad, Hernández et al. (2010) indica que “la consistencia interior y lo coherente en las mediciones, se estiman con coeficientes de confianza, como por ejemplo Cron Bach (desarrollado por J. L. Cron Bach)” (p. 302).

La confianza que presentan los instrumentos se calculó aprovechando la encuesta a 94 unidades en la cual se determinó el estado de confianza través del coeficiente de Cron Bach, cuyo resultado es de 0,800, lo que significa que es mayor a 0,8 y resulta Muy confiable.

<b>Fiabilidad de Calidad de Servicio Técnico</b>	
<b>Estadística de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No de Elementos</b>
0.800	20

El resultado obtenido para determinar si es fiable la Calidad de Servicio Técnico es de 0,800; lo que nos muestra que es consistente y fiable, ponderándose como EXCELENTE.

<b>Fiabilidad de Satisfacción de Clientes</b>	
<b>Estadística de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No de Elementos</b>
0.853	20

El resultado obtenido para determinar si es fiable la Satisfacción de Clientes es de 0,853; lo que nos muestra que es consistente y fiable, ponderándose como EXCELENTE.

## **2.5 Métodos de análisis de datos.**

Recopilada la indagación se procedió a ingresarlos en el programa de computación que procesa cálculos, elaborando tablas para sus respectivos análisis, que permitió una evaluación del contenido de los cuadros, conseguir los resultados y ejecutar la discusión de los datos obtenidos que permitirán concluir y recomendar a cerca de los resultados del trabajo investigado. De igual manera se continuara con el procedimiento para analizar con el coeficiente de Pearson y Cronbach la relación que tienen las variables objeto del trabajo investigativo.

Las metodologías tanto inductivo y deductivo fueron utilizadas para el trabajo investigativo y el método de descripción.

## **2.6 Aspectos éticos**

Para el reciente trabajo analizado que presento, he respetado los deberes éticos, puesto que los datos obtenidos de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de la Unidad de Negocio Milagro, es auténtica, sin modificaciones ni alteraciones.

De la misma forma, para la aplicación de la tabla de preguntas queda en el anonimato, y en todo momento se preservó la identidad de los encuestados que fueron considerados como elementos de la muestra considerando la ética y el profesionalismo, asimismo contando con su aprobación y privacidad, y además su libre colaboración para emitir sus opiniones.

Los resultados que se lograron obtener son fiables y verídicos, pudiendo objetar alguna peculiaridad o copia que perturbe la moral del trabajo investigativo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo:

**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

<b>Tabla 01:</b>			
<b>Nivel de relación entre la variable Calidad del servicio técnico y satisfacción de clientes</b>			
<b>CALIDAD_DEL_SERVICIO*SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE tabulación cruzada</b>			
% del total			
	SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE		
	BUENO	REGULAR	Total
CALIDAD_DEL_SERVICIO			
BUENO	34,0%	2,1%	36,2%
REGULAR	8,5%	55,3%	63,8%
Total	42,6%	57,4%	100,0%
<b>FUENTE:</b> Cuestionario aplicado a los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro – Primer semestre 2018.			

**INTERPRETACIÓN:** El 55,4% se sitúa en el estado regular para el parámetro Calidad del servicio y de igual manera para el parámetro satisfacción del cliente. De la misma manera el 34,0% se ubica en el nivel bueno hacia el parámetro Calidad del servicio y de igual manera para la variable satisfacción del cliente.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre el control del servicio técnico y la satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

<b>Tabla 02:</b>				
<b>Nivel de relación entre el Control del servicio técnico y satisfacción de clientes</b>				
<b>CONTROL*SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE tabulación cruzada</b>				
% del total				
		SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE		
		BUENO	REGULAR	Total
CONTROL	BUENO	3,2%	2,1%	5,3%
	MALO		16,0%	16,0%
	REGULAR	39,4%	39,4%	78,7%
Total		42,6%	57,4%	100,0%

**INTERPRETACIÓN:** El 39,4% se sitúa en un estado regular tanto para la dimensión Control como para el parámetro satisfacción del cliente. De la misma manera el 39,4% se sitúa en estado Regular para la dimensión Control y un estado bueno para el parámetro satisfacción del cliente.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre identificación de interrupciones del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

Tabla 03:				
Nivel de relación entre identificación de las interrupciones del servicio técnico y satisfacción de clientes				
IDENTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES* SATISFACCIÓN DEL CLIENTE tabulación cruzada				
% del total				
		SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE		
		BUENO	REGULAR	Total
IDENTIFICACIÓN_DE_LAS_INTERRUPCIONES	BUENO	37,2%	18,1%	55,3%
	REGULAR	5,3%	39,4%	44,7%
Total		42,6%	57,4%	100,0%

**INTERPRETACIÓN:** El 39,4% se sitúa en un estado regular tanto para la dimensión Identificación de las interrupciones como para el parámetro de satisfacción del cliente. De la misma manera el 37,2% se sitúa en un estado Bueno tanto para la dimensión Identificación de las interrupciones como para la variable satisfacción de los clientes.

**Objetivo específico 3:** Establecer la relación entre registro y clasificación de las interrupciones del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Tabla 04:**

**Nivel de relación entre el registro y clasificación de las interrupciones del servicio técnico y satisfacción de clientes**

**CLASIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES \*SATISFACCIÓN DEL CLIENTE tabulación cruzada**

% del total

		SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE		
		BUENO	REGULAR	Total
CLASIFICACIÓN_DE_LAS _INTERRUPCIONES	MALO	8,5%	39,4%	47,9%
	REGULAR	34,0%	18,1%	52,1%
Total		42,6%	57,4%	100,0%

**INTERPRETACIÓN:** El 39,4% se sitúa en un estado Malo para la dimensión Clasificación de las interrupciones y en estado Regular para el parámetro satisfacción de los clientes. Asimismo el 34,0% se sitúa en un estado Regular para la dimensión Clasificación de las interrupciones y n estado bueno para el parámetro satisfacción de los clientes.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

<b>Tabla 05:</b>				
<b>Nivel de relación entre las interrupciones a ser consideradas y satisfacción de clientes</b>				
<b>INTERRUPCIONES A SER CONSIDERADAS *SATISFACCIÓN DEL CLIENTE tabulación cruzada</b>				
% del total				
		SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE		
		BUENO	REGULAR	Total
INTERRUPCIONES_A_SER _CONSIDERADAS	BUENO	25,5%	44,7%	70,2%
	MUY BUENO	17,0%	2,1%	19,1%
	REGULAR		10,6%	10,6%
Total		42,6%	57,4%	100,0%

**INTERPRETACIÓN:** El 44,7% se sitúa en un estado bueno para la dimensión Interrupciones a ser consideradas y en nivel Regular para el parámetro satisfacción del cliente, mientras que el 25,5% se sitúa en un estado Bueno tanto para la dimensión Interrupciones a ser consideradas y para el parámetro satisfacción de los clientes.

### **3.2. Análisis inferencial:**

#### **Hipótesis General:**

**Hi:** Existe relación directa entre la calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Ho.-** No existe relación directa entre la calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.



<b>Tabla 06:</b>			
<b>CORRELACIÓN ENTRE EL CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>			
		Calidad de Servicio Técnico	Satisfacción de Clientes
"Calidad de servicio técnico"	Correlación de Pearson	1	,796**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	94	94
"Satisfacción de clientes"	Correlación de Pearson	,796**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	94	94

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL. EP Unidad de Negocio Milagro – Primer semestre 2018.

**Interpretación:** En la **tabla 06: Relación entre el Calidad del servicio técnico y satisfacción de clientes**, el valor proporcionado del análisis de Pearson fue 0,796\*\* lo cual evidencia que hay **Correlación positiva alta**, observando que es 0,000 la significación bilateral con lo cual se deduce que la correlación es 0.01significativa.

**Hipótesis específica 1:**

**Hi.-** Existe relación directa entre control y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Ho.-** No existe relación directa entre el control y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Tabla 07:**  
**CORRELACIÓN ENTRE EL CONTROL DEL SERVICIO TÉCNICO Y LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

		Control	Satisfacción de Clientes
"Control"	Correlación de Pearson	1	,578**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	94	94
"Satisfacción de clientes"	Correlación de Pearson	,578**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	94	94

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL. EP Unidad de Negocio Milagro – Primer semestre 2018

**Interpretación:** En la **tabla 07: Relación entre Control del servicio técnico y satisfacción de clientes**, el valor proporcionado del análisis de Pearson fue **0,578\*\*** lo cual evidencia que hay **Correlación positiva moderada**, observando que es 0,000 la significación bilateral con lo cual se deduce que la correlación es 0.01significativa.

**Hipótesis específica 2:**

**Hi.-** Existe relación directa entre identificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Ho.-** No existe relación directa entre identificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Tabla 08:**  
**CORRELACIÓN ENTRE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES Y LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

		Identificación de las Interrupciones	Satisfacción de Clientes
"Identificación de las interrupciones"	Correlación de Pearson	1	,660**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	94	94
"Satisfacción de clientes"	Correlación de Pearson	,660**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	94	94

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL. EP Unidad de Negocio Milagro – Primer semestre 2018

**Interpretación:** En la **tabla 08: Relación entre Identificación de las interrupciones y satisfacción de clientes**, el valor proporcionado del análisis de Pearson fue **0,660\*\*** lo cual evidencia que hay **Correlación positiva moderada**, observando que es 0,000 la significación bilateral con lo cual se deduce que la correlación es 0.01significativa.

**Hipótesis específica 3:**

**Hi.-** Existe relación directa entre registro y clasificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Ho.-** No existe relación directa entre registro y clasificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**Tabla 09:**  
**CORRELACIÓN ENTRE EL REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE LAS  
INTERRUPCIONES Y LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

		Registro y Clasificación de las Interrupciones	Satisfacción de Clientes
"Registro y clasificación de las interrupciones"	Correlación de Pearson	1	,666**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	94	94
"Satisfacción de clientes"	Correlación de Pearson	,666**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	94	94

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL. EP Unidad de Negocio Milagro – Primer semestre 2018

**Interpretación:** En la **tabla 09: Relación entre registro y clasificación de las interrupciones servicio técnico y satisfacción de clientes**, el valor proporcionado del análisis de Pearson fue **0,666\*\*** lo cual evidencia que hay **Correlación positiva moderada**, se observando que es 0,000 la significación bilateral con lo cual se deduce que la correlación es 0.01 significativa.

**Hipótesis específica 4:**

**Hi.-** Existe relación directa entre interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

**No** existe relación directa entre interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

<b>Tabla 10:</b>			
<b>CORRELACIÓN ENTRE INTERRUPCIONES A SER CONSIDERADAS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>			
		Interrupciones a ser Consideradas	Satisfacción de Clientes
"Interrupciones a ser consideradas"	Correlación de Pearson	1	,625**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	94	94
	Correlación de Pearson	,625**	1
"Satisfacción de clientes"	Sig. (bilateral)	,000	
	N	94	94
	Correlación de Pearson	,625**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL. EP Unidad de Negocio Milagro – Primer semestre 2018

**Interpretación:** En la **tabla 10: Relación entre interrupciones a ser consideradas y satisfacción de clientes**, el valor proporcionado del análisis de Pearson fue 0,625\*\* lo que muestra una **Correlación positiva alta**, observando que es 0,000 la significación bilateral con lo cual se deduce que la correlación es 0.01 significativa.

#### IV. DISCUSIÓN

Con relación al **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre calidad del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, en el **cuadro 01** se demuestra que se relaciona la calidad servicio técnico y la satisfacción de clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro de manera regular en un 55,3% para ambas variables. En la **tabla 6** se pone en evidencia que se relaciona la calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de clientes es de **0,796\*\***, lo que demuestra que alta y directa la relación. En la reciente labor coincido con **Soriano & Siancas (2016)** puesto que en su labor investigativa determinó que la calidad de servicio interviene de manera positiva sobre la satisfacción del cliente, determinado que se encuentra distante lo que se espera con se ha percibido lo cual afecta al grado de satisfacción de los clientes.

En cuanto al **objetivo específico 1**: Determinar la relación que existe entre control del servicio técnico y la influencia en la satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, en el cuadro **02** se evidencia que la relación es regular en un 39,4% para ambas variables. En la cuadro **07** se evidencia que la correlación entre el control y la satisfacción de los clientes es de **0,578\*\***, lo que demuestra que s moderada directa. En el presente trabajo coincido parcialmente con lo establecido en la regulación CONELEC, Regulación. (2001) la cual indica que en base a la frecuencia y el tiempo total de fuera de servicio, concluyendo que se realiza el control basado en la duración y tiempo de interferencias.

En cuanto al **objetivo específico 2**: Determinar la relación entre identificación de las interrupciones del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, en la cuadro **03** se evidencia que la relación es regular en un 39,4 %. En la **tabla 08** se evidencia que la relación entre identificación de las interrupciones y la proporción en que se relaciona a la satisfacción de los clientes es de **0,660\*\***, lo que demuestra que es moderada directa la relación. Según el reciente trabajo investigativo coincido de manera parcial con lo establecido en la regulación CONELEC, Regulación. (2001),

puesto que no se está cumpliendo con todos los parámetros de identificación, es decir no se está determinando el origen y causas de las interrupciones que permitan diferenciar las características de las mismas.

En cuanto al **objetivo específico 3**: Establecer la relación que existe entre el registro y clasificación de las interrupciones del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, en el cuadro **04** se evidencia que la relación es Malo para la dimensión registro y clasificación de las interrupciones y en nivel Regular para la satisfacción de los clientes en un 39,4%. En la cuadro **09** se evidencia que la relación entre registro y clasificación de las interrupciones y la proporción en que se relaciona con la satisfacción de los clientes es de **0,666\*\***, lo que demuestra que es directa moderada la relación. Del reciente trabajo investigado coincido de manera parcial con lo establecido en la regulación CONELEC, Regulación. (2001), puesto que no se está cumpliendo con todos los parámetros de registro y clasificación de las interrupciones que permiten clasificarlas y llevar el registro de acuerdo al tipo u origen de las interrupciones y permitir tener un historial de las mismas.

En cuanto al **objetivo específico 4**: Determinar la relación que existe entre las interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, en la **tabla 05** se evidencia que la relación es Bueno para interrupciones a ser consideradas y en nivel Regular para la satisfacción de los clientes en un 44,7%. De la **tabla 10** se evidencia que la relación entre las interrupciones a ser consideradas y la de satisfacción de los clientes es de **0,625\*\***, lo que demuestra que es directa moderada la relación. Del reciente trabajo investigado concuerdo en lo concerniente a la que es directa alta la relación, estos resultados están acorde con la investigación de Valverde, Medina (2016), Urbina (2014) y Peche(2017) debido a que en aquellos trabajos de investigación determinaron que existe una relación directa; de la misma manera se estableció que la apreciación asumida por los usuarios en relación a la calidad del servicio es admisible con un 44,1% para lo cual recomienda que se debe aumentar la capacidad de respuesta, a través de bajar los tiempos en cada etapa y la disminución del tiempo para responder al usuario. Así como también coincido de manera parcial

con lo emitido por el CONELEC, Regulación. (2001), que los tiempos de interrupción a ser considerados para evaluar la calidad de servicio técnico no deben ser mayor a 3 minutos.



## V. CONCLUSIONES

Después de que los resultados han sido verificados del reciente trabajo indagado concluyo que:

Consta **relación directa alta** entre la calidad del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro , puesto que se obtuvo **0,796\*\*** obtenido por el análisis de correlación nos muestra que tenemos es alta y directa la relación. Consecuentemente la hipótesis del trabajo indagado es aceptada y rechazada la hipótesis nula.

Consta **relación directa moderada** entre el control del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, puesto que se obtuvo **0,578\*\*** obtenido por el análisis de correlación nos muestra que tenemos moderada directa la relación. Consecuentemente la hipótesis del trabajo indagado es aceptada y rechazada la hipótesis nula.

Consta **relación directa moderada** entre identificación de las interrupciones del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, puesto que se obtuvo **0,660\*\*** obtenido por el análisis de correlación nos muestra que tenemos moderada directa la relación. Consecuentemente la hipótesis del trabajo indagado es aceptada y rechazada la hipótesis nula.

Consta **relación directa moderada** entre registro y clasificación de las interrupciones del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, puesto que se obtuvo **0,666\*\*** obtenido por el análisis de correlación nos muestra que tenemos moderada directa la relación. Consecuentemente la hipótesis del trabajo indagado es aceptada y rechazada la hipótesis nula.

Consta **relación directa moderada** entre interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, puesto que se obtuvo **0,625\*\*** obtenido por el análisis de correlación

nos muestra que tenemos moderada directa la relación. Consecuentemente la hipótesis del trabajo indagado es aceptada y rechazada la hipótesis nula.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

### **Al Director de distribución.**

- Habiendo una relación directa moderada entre el registro y clasificación de las interrupciones, deberá indicarse al personal para que se lleve de manera exhaustiva el registro del origen de las interrupciones ya sea por caso fortuito o programada, a fin de poder determinar cuál tiene más influencia en la afectación de los clientes y poder dar los correctivos necesarios.
- A través de los resultados obtenidos de las interrupciones a ser consideradas y satisfacción de los clientes la cual es directa moderada deberá gestionarse la asignación de presupuesto para la implementación del sistema automatizado SCADA y equipos de reconexión automática (recloser) que actúen mediante el sistema de anillo con otros alimentadores, adecuar el sistema de manera que permita identificar, registrar y clasificar las interrupciones del servicio eléctrico, validar la información y tomar la decisión de reconexión, transferencia de carga o bloqueo, esto permitirá optimizar el tiempo que el personal tomará en realizar la verificación del porque se produjo la interrupción y la reconexión manual; traduciéndose en una mejora de características del servicio que se presta y mejora en el bienestar de los consumidores.
- Habiéndose obtenido el resultado de directa moderada del control y el bienestar que perciben los consumidores, se debe fortalecer con un programa el control de las interrupciones con los reclamos generados por los clientes, de tal manera que se pueda subsanar las anomalías donde más índices de reclamos existen.
- Establecer un plan de mantenimiento que se cumpla a cabalidad, lo cual permitirá que los tiempos de interrupciones se ejecuten según los tiempos programados.

### **Al Director de Distribución y Talento Humano**

- Gestionar el debido proceso para contrataciones de personal altamente capacitado que cumpla con los perfiles para los trabajos de ejecución de campo; asimismo deberá realizar la contratación de personal capacitado para trabajos de líneas energizadas, lo cual permitirá que se suplante la necesidad de una desconexión.
- Capacitar de manera más continua al personal técnico tanto en relaciones humanas y en el aspecto técnico, lo cual se verá reflejado en una mejor relación con los clientes y realizar los trabajos de manera más eficiente; asimismo podrán llegar a entender la necesidad de los clientes.

### **Al Director de Distribución e Informática**

- A través de los resultados derivados de la identificación de las interrupciones y el bienestar percibidos por los clientes la cual es directa moderada deberá gestionar se implemente un software para el ingreso de la información oportuna que permita identificar de las interrupciones ya de acorde a lo estipulado por el en ese entonces CONELEC.

## VII. REFERENCIAS

- Acosta,M. & Reyes,E.(2003).*Evaluacion de la calidad de servicio técnico de la Empresa Electrica Quito S.A.*" Quito. Escuela Politécnica Nacional.Quito.Ecuador.
- Alarcón,R.(2017).*La calidad de servicio y la fidelización del cliente de banca microempresa de la agencia Canto Grande de Scotiabank Lima-2017.*Universidad César Vallejo. Perú.
- Agencia de Regulacion y Control de Energía.(2018).ARCONEL. Recuperado de <http://www.regulacionelectrica.gob.ec/estadistica-del-sector-electrico/reportes-estadisticos/>
- Calderón, J et al. (2011).*Satisfaccion del usuario en el servicio de farmacia de hospital Hermilio Valdizán , año 2010.*Revista de Psiquiatria y salud mental "Hermilio Valdizán" , Vol. XII No. 1.Enero-Junio 2011.
- Cantú, H. (2001).*Desarrollo de una cultura de calidad.* Mexico: McGraw Hill.
- Cerna,R.(2017).*Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de administración en turismo y hotelería de la universidad Cesar Vallejo, sede Lima Este-2017.*Universidad Cesar Vallejo.Perú.
- Chamorro,C.(2017). *Localización óptima de reconectores con criterios de confiabilidad en sistemas elctricos de distribucion radial.*Escuela Politécnica Nacional.Quito.Ecuador.
- CNEL EP (2017). *Manual de operaciones.* Guayaquil: CNEL.
- CNEL EP (2017). *Manual operaciones.* Guayaquil: CNEL EP.
- CNEL EP (2017). *Manual operaciones.* Guayaquil: CNEL EP.
- Concha, C. (2005). *Diferencia en el uso de herramientas y mecanismos de control entre Pymes y grandes empresas chilenas.* Santiago: Univerisdad de Chile.
- Consejo Nacional de Electricidad (2001). *Regulación 004/01.* Quito.Ecuador.
- Consejo Nacional de Electricidad.(2001). *Regulación No. 004/01.* Quito.Ecuador.
- Definición. (s.f.). *Definición.*Obtenido de <https://definicion.mx/clasificacion/>

- Definicion. (s.f.). *Definición.* Obtenido de Definición:  
<https://definicion.mx/registro/>
- Definición. (s.f.). *Definición.* Obtenido de Definición:  
<https://definicion.mx/registro/>
- Denton, K. (1991). *La calidad en el servicio a los clientes.* Madrid: Díaz de Santos.
- Galarza,L.(2016). *Diseño de un mecanismo de automatizacion para el mejoramiento de la calidad de servicio técnico de una empresa de distribución de energía eléctrica en caso de una contingencia por falla trifasica.* Guayaquil. Escuela Superior Politécnica del Litoral.Guayaquil.Ecuador
- Gonzales, L. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administracion tributaria de Trujillo-SATT"en el año 2014.*Univerisdad Nacional De Trujillo.Trujillo.Perú.
- Gualotuña,W.(2016).*Estudio de los fallos en los sistemas electricos de distribucion y su incidencia en la calidad de servicio de energia electrica de bajo voltaje en la empresa electrica quito sector turubamba barrio san fernando de guamani.* Universidad tecnologica indoamerica.Quito.Ecuador.
- Hernández,R.,Medina,A.,Hernández,G.(2013).Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano. *Ingenieria Industrial.*35(1).25-33
- Herrera,M.(2014).*Mejoramiento de la calidad de servicio tecnico, ttik-fmik utilizando la metodologia 1 lasso del sistema de distribucion de la empresa electrica provincial cotopaxi s.a. para el año 2014.* Univerisdad Tecnica de Cotopaxi.Latacunga.Ecuador.
- Hidalgo,I.(2015).*Compromiso institucional y satisfaccion del usuario de la empresa prestadora de servicio "EPS" Seda Loreto,2015.* Loreto.Perú.
- Juran. (1990).*Juran y la planificacion para la calidad.* Madrid: Diaz de Santos.
- Kelo, T. (2003). *Atención al cliente.* Lima: Edit. Business E.I.R.L.
- Lamb,C.W.,J.F.,& McDaniel,C. (1998). *Marketing.* México: Thompson Editores.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio:del marketing a la estrategia.* México: Edit. Diaz de Santos.

- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio:del marketing a la estrategia*. Mexico: Edit. Diaz de Santos.
- Larrea, P. (1991).*Calidad de servicio:del marketing a la estrategia*. Mexico: Edit.Diaz de Santos.
- Larrea.P. (1991). *Calidad del Servicio: del marketing a la estrategia*. Mexico: Edit. Diaz de Santos .
- Lescano,M.(2017).*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Microempresa Comercial Lescano , Distrito Comas, Año 2017*. Universidad Cesar Vallejo.Lima.Perú.
- Lima,D.(2016).*Satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015*. Universidad Nacional de Loja.Loja.Ecuador.
- López,S.(2017).*Sistema de gestion de calidad de servicio técnico y su incidencia en los índices de interrupciones en el sector eléctrico*.Universidad Técnica de Ambato.Ambato.Ecuador.
- Muñoz,J.(2016).*Influencia de la calidad de servicio en la Satisfacción del cliente del BBVA Continental, Agencia San Martin de Porres,año 2016*.Universidad Cesar Vallejo. Lima.Perú.
- Nápoles,L., Tamayo,G.,Moreno,M.(2016).Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones. *Ciencias Holguin*.22(2).1-16.
- Peche,K.(2016).*Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la constructora Crea Arquitectura Y Construccion S.A.C. en la ciudad de Chepen para el año 2016*.Univerisdad Nacional De Trujillo.Trujillo.Perú.
- Pretel,M.(2017). *Calidad del servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa HIDRANDINA S.A. Cascas 2016*.Univerisdad Nacional De Trujillo.Trujillo.Perú.
- Ramírez,V.(2016).*Calidad de servicio y satisfacción del usuario del area de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*.Escuela de Posgrado Univerisdad Cesar Vallejo.Yurimaguas.Perú.
- Ramoz, A.(2016).*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa HUNTER en El Agustino periodo 2017*.Escuela de Posgrado Univerisdad Cesar Vallejo.Lima.Perú.
- Suárez,R.(2015).*El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: centro de idiomas de la universidad*

- nacional del Callao periodo 2011-2012*.Universidad Nacional Mayor de San Marcos.Lima.Perú.
- Soriano,L.Siancas, S.(2016).*Calidad del servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo,2016*.Universidad Privada del Norte.Trujillo.Perú.
- The free Dictionary. (22 de Mayo de 2018). freedictionary. Obtenido de freedictionary: <http://www.freedictionary.com/>
- Thefreedictionary. (s.f.). Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/Considerar>
- Thefreedictionary. (s.f.). Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/identificar>
- Thefreedictionary. (s.f.). Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/CONTROL>
- Torres,J.,Torres,M.,Torres,J.(2013).Estrategias efectivas para mejorar la calidad del servicio de energia eléctrica de un sistema de distribucion eléctrico. *Yachana*, 2(2). 89-93.
- Urbina,S.(2014).*La calidad del servicio y la satisfaccion de los clientes de la empresa:Corporacion Norte S.A.C..-Ciudad Trujillo 2014"*.Universidad Nacional de Trujillo.Trujillo.Perú.
- Vásquez,C.,Suárez,O.,Blanco,M.(2004).Alternativas para disminuir las interrupciones de servicio eléctrico por descargas atmosféricas en Barquisimeto. *Energética*, 15 (2),46.
- Velarde,C.,Medina,D.(2016).*Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*. Universidad Peruana Unión.Lima.Perú.
- Vique,J.(2017).*Analisis y evaluación de los esquemas del sistema de puesta a tierra de la línea de subtransmision a 69kv San Rafael -Mulalo para la reducción de los indicadores de la calidad técnica del servicio eléctrico*. Univerisdad De Las Fuerzas Armadas.Latacunga.Ecuador.
- Zeithami, V y Bitner, M. (2002). "Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa" . Mexico: Edit. McGraw-Hill.



## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Calidad de Servicio Técnico y Satisfacción de Clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018?	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar el nivel de aceptación de la calidad de servicio técnico de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.</p> <p>2. Determinar el nivel de aceptación del nivel de satisfacción de los clientes</p>	<p><b>Hipótesis General (Hi):</b></p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Calidad servicio técnico</p>	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento de las actividades</li> <li>Registro de las actividades</li> </ul>	<p>- Nunca(1)</p> <p>- Casi Nunca(2)</p>
				Identificación de las interrupciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha y hora de inicio de cada interrupción</li> <li>Fecha y hora de finalización de cada interrupción</li> <li>Identificación del origen de las interrupciones internas o externas.</li> <li>Número de consumidores afectados por cada</li> </ul>	<p>- Algunas Veces(3)</p> <p>- Casi Siempre(4)</p> <p>- Siempre (5)</p>

<p>que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre control y el nivel de satisfacción de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la identificación de las interrupciones del y el nivel de satisfacción de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre el registro y clasificación de las interrupciones y el nivel de satisfacción de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en</p>	<p>CNEL EP Unidad de Negocio el primer semestre 2018.</p> <p><b>Hipótesis Nula (Ho):</b></p> <p>No existe una relación directa entre la calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes que se sirven desde la</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción de clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio</p>		interrupción	<p>- Nunca(1)</p> <p>- Casi Nunca(2)</p> <p>- Algunas</p>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía no suministrada</li> </ul>	
				<p>Registro y clasificación de las interrupciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por su duración</li> <li>• Por su origen</li> <li>• Por su causa</li> <li>• Por el voltaje nominal</li> </ul>	
			<p>Interrupciones a ser consideradas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo a ser considerado menor a 3 minutos</li> <li>• Fallas de instalaciones</li> </ul>		
			<p>Insatisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato de personal técnico.</li> <li>• Trato de contratistas</li> <li>• Tiempo de espera en solución de problemas.</li> <li>• Tiempo de espera de informe técnico</li> </ul>		
			<p>Enfado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apatía con el personal técnico.</li> <li>• Servicio con falencias</li> </ul>		

<p>el primer semestre 2018.</p> <p>6. Determinar la relación que existe entre las interrupciones a ser consideradas y el nivel de satisfacción de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.</p> <p>7. Proponer alternativas que permitan mejorar la Calidad del Servicio Técnico en relación a la Satisfacción de los Clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.</p>	<p>Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.</p>	<p>Milagro en el primer semestre 2018</p>	<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cordialidad con el personal técnico.</li> <li>• Servicio con falencias</li> </ul>	<p>Veces(3)</p>
			<p>Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización del servicio.</li> <li>• Disminución de tiempos de respuesta.</li> <li>• Ergonomía Laboral</li> </ul>	<p>- Casi Siempre(4)</p> <p>- Siempre (5)</p>

## ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

### ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados para recoger información desde su percepción sobre la “Calidad de Servicio Técnico” de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.

#### Opción de respuesta:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

No.	DIMENSIONES/INDICADORES	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
CONTROL		1	2	3	4	5
1	Considera Usted que el seguimiento de las actividades de CNEL EP es adecuado?					
2	Usted considera que el registro de actividades de CNEL EP son reforzadas en la hoja de servicio técnico?					
3	Considera Usted que el seguimiento de actividades de CNEL EP aporta a la disminución de problemas?					
4	Usted considera que las actividades ejecutadas mejoran significativamente el sistema de CNEL EP.?					
5	Considera Usted que las actividades están parametrizadas con la Planificación Estratégica de CNEL EP.?					
IDENTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPTIONES						
6	Usted considera que la fecha y hora de inicio de cada interrupción del servicio eléctrico son adecuadas?					
7	Considera Usted que el identificar el origen de las interrupciones del servicio eléctrico (internas o externas) ayudan a solucionar los problemas?					
8	Usted considera que el número de consumidores afectados por cada					

	interrupción del servicio eléctrico, están conscientes del problema?					
9	Considera Usted que la energía no suministrada genera perdida en CNEL EP.?					
10	Usted considera que la fecha y hora de finalización de cada interrupción del servicio eléctrico programada, disminuyen los problemas?					
<b>REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES</b>						
11	Considera Usted que la interrupción del servicio eléctrico por su duración afecte el funcionamiento de CNEL EP.?					
12	Usted considera que la interrupción del servicio eléctrico por su origen (restricción de carga) no es responsabilidad de CNEL EP.?					
13	Considera Usted que la causa de la interrupción del servicio eléctrico sea por el período de vida útil de las instalaciones?					
14	Usted considera que las interrupciones del servicio eléctrico son originadas por variaciones del voltaje nominal?					
<b>INTERRUPCIONES A SER CONSIDERADAS</b>						
15	Considera Usted que los tiempos de respuesta ante una interrupción del servicio eléctrico son óptimos?					
16	Usted considera que el estándar de los tiempos de interrupción del servicio eléctrico menores a 3 minutos no afecte al sistema?					
17	Considera Usted que los tiempos implementados solucionan los problemas?					
18	Usted considera que las fallas en las instalaciones generan interrupciones del servicio eléctrico?					
19	Considera Usted que las fallas en las instalaciones son continuas?					
20	Usted considera que las fallas son provocadas por agentes externos (no inherentes a CNELEP) a CNEL EP?					

## ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados para recoger información desde su percepción sobre la “Satisfacción de Clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018”.

### Opción de respuesta:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

No	DIMENSIONES/INDICADORES	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
	<b>INSATISFACCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera Usted que el trato del personal técnico de CNEL EP es adecuado?					
2	Usted considera que el servicio que brindan los contratistas de CNEL EP es calificado?					
3	Considera Usted que el tiempo de espera para la solución de problemas es óptimo?					
4	Usted considera que los informes técnicos son coordinados efectivamente?					
5	Considera Usted que los informes son explícitos?					
	<b>ENFADO</b>					
6	Usted considera que existe apatía en el personal técnico?					
7	Considera Usted que debido al personal técnico existen falencias técnicas?					
8	Usted considera que los niveles de falencias técnicas son difíciles de superados?					
9	Considera Usted que las falencias técnicas son medibles?					
10	Usted considera que el nivel de aceptación de falencias técnicas sirven para las auditorías?					
	<b>EMPATIA</b>					

11	Considera Usted que la cordialidad con el personal técnico es la adecuada?					
12	Usted considera que el trato con el personal técnico es bueno?					
13	Considera Usted que demuestra amabilidad el personal técnico?					
14	Usted considera que el personal técnico demuestra interés en su entorno laboral?					
<b>SATISFACCIÓN</b>						
15	Considera Usted que la optimización de servicio técnico es adecuada?					
16	Usted considera que existe una optimización de actividades en el área técnica?					
17	Considera Usted que se deberían disminuir los tiempos de respuesta del personal técnico?					
18	Usted considera que al disminuir los tiempos de respuesta del personal técnico disminuyen los reclamos?					
19	Considera Usted que existe buena ergonomía laboral en el personal técnico?					
20	Usted considera que el entorno laboral del personal técnico es el adecuado?					

## ANEXO 03: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

### FICHA TÉCNICA DE CALIDAD DE SERVICIO

- 1.- **Nombre:** Cuestionario sobre la calidad del servicio.
- 2.- **Autor** : Goleman.
- 3.- **Fecha** : 2014.
- 4.- **Adaptación:** Jorge Hernando Rivera Paredes
- 5.- **Fecha de adaptación:** 2018
- 6.- **Objetivo** : Recoger de manera individual datos sobre la percepción de la “Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente que reciben alumbrado público de la CNEL EP. Unidad de Negocios Milagro, 2018”.
- 7.- **Aplicación:** : Empleados de CNEL EP., Unidad de Negocios Milagro
- 8.- **Administración:** Individual.
- 9.- **Duración** : 20 minutos.
- 10.- **Tipo de ítems:** Enunciados.
- 11.- **Número de ítems:** 20.
- 12.- **Distribución:** Dimensiones:

#### **Control.**

- Seguimiento de actividades.
- Registro de actividades.

#### **Identificación de las interrupciones**

- Fecha y hora de inicio de cada interrupción.
- Identificación del origen de las interrupciones internas y externas.

#### **Registro e identificación de las interrupciones**



- Por su duración
- Por su origen.
- Por su causa.
- Por el voltaje nominal

**Interrupciones a ser consideradas**

- Tiempo a ser considerado menor a 3 minutos.
- Fallas de instalaciones.

**13.- Evaluación: Puntuaciones**

<b>Escala cualitativa</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>Escala cuantitativa</b>	1	2	3	4	5

## FICHA TÉCNICA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 1.- **Nombre:** Cuestionario sobre la satisfacción del cliente.
- 2.- **Autor** : Goleman.
- 3.- **Fecha** : 2014.
- 4.- **Adaptación:** Jorge Hernando Rivera Paredes
- 5.- **Fecha de adaptación:** 2018
- 6.- **Objetivo** : Recoger de manera individual datos sobre la percepción de la “Satisfacción del cliente que reciben alumbrado público de la CNEL EP. Unidad de Negocios Milagro, 2018”.
- 7.- **Aplicación:** Clientes de CNEL EP., Unidad de Negocios Milagro
- 8.- **Administración:** Individual.
- 9.- **Duración** : 20 minutos.
- 10.- **Tipo de ítems:** Enunciados.
- 11.- **Número de ítems:** 20.
- 12.- **Distribución:** Dimensiones:

### **Insatisfacción.**

- Trato del personal técnico.
- Trato de contratistas.
- Tiempo de espera en solución de problemas.
- Tiempo de espera de informe técnico.

### **Enfado.**

- Apatía con el personal técnico.
- Servicio con falencias.

### **Empatía.**

- Cordialidad con el personal técnico
- Amabilidad con el personal técnico

### **Satisfacción.**

- Optimización del servicio.
- Disminución de tiempos de respuesta.
- Ergonomía laboral

### **13.- Evaluación: Puntuaciones**

<b>Escala cualitativa</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>Escala cuantitativa</b>	1	2	3	4	5

## ANEXO 4: CUADRO DE RESULTADOS

### TABLA N° 01

#### CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO - DIMENSIÓN: CONTROL

No.	DIMENSIONES/INDICADORE S	ESCALA									
		1		2		3		4		5	
	CONTROL	N	%	C N	%	A V	%	C S	%	S	%
1	Considera Usted que el seguimiento de las actividades de CNEL EP es adecuado?	9	9.57%	49	52.13%	36	38.30%	0	0.00%	0	0.00%
2	Usted considera que el registro de actividades de CNEL EP son reforzadas en la hoja de servicio técnico?	2	25.53%	37	39.36%	33	35.11%	0	0.00%	0	0.00%
3	Considera Usted que el seguimiento de actividades de CNEL EP aporta a la disminución de problemas?	1	13.83%	38	40.43%	43	45.74%	0	0.00%	0	0.00%
4	Usted considera que las actividades ejecutadas mejoran significativamente el sistema de CNEL EP.?	0	0.00%	26	27.66%	41	43.62%	27	28.72%	0	0.00%
5	Considera Usted que las actividades están parametrizadas con la Planificación Estratégica de CNEL EP.?	0	0.00%	22	23.40%	48	51.06%	24	25.53%	0	0.00%

En la Tabla N° 01, considerando los valores porcentuales más altos en la dimensión “Control”, se pudo establecer que un 52,13% indica que “casi nunca” el seguimiento de las actividades de CNEL EP es adecuado, un 39,36% percibe que “casi nunca” el registro de las actividades de CNEL EP son reforzadas en la hoja de servicio técnico, en un 45,74% percibe que “a veces” el seguimiento de actividades aporta a la disminución de problemas, en un 43,62% percibe que “a veces” las actividades ejecutadas mejoran significativamente el sistema de CNEL EP, y un 51,06% percibe que “a veces” las actividades están parametrizadas con la planificación estratégica de CNEL EP.

**TABLA N° 02**  
**CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO - DIMENSIÓN: IDENTIFICACIÓN DE LAS**  
**INTERRUPCIONES**

No	DIMENSIONES/INDICADORES	ESCALA									
		1		2		3		4		5	
	IDENTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES	N	%	C N	%	A V	%	C S	%	S	%
6	Usted considera que la fecha y hora de inicio de cada interrupción del servicio eléctrico son adecuadas?	1	1.06 %	23	24.47 %	50	53.19 %	20	21.28 %	0	0.00%
7	Considera Usted que el identificar el origen de las interrupciones del servicio eléctrico (internas o externas) ayudan a solucionar los problemas?	0	0.00 %	4	4.26%	65	69.15 %	25	26.60 %	0	0.00%
8	Usted considera que el número de consumidores afectados por cada interrupción del servicio eléctrico, están conscientes del problema?	1	1.06 %	35	37.23 %	58	61.70 %	0	0.00%	0	0.00%
9	Considera Usted que la energía no suministrada genera pérdida en CNEL EP.?	0	0.00 %	2	2.13%	36	38.30 %	28	29.79 %	8	29.79 %
10	Usted considera que la fecha y hora de finalización de cada interrupción del servicio eléctrico programada, disminuyen los problemas?	0	0.00 %	25	26.60 %	39	41.49 %	30	31.91 %	0	0.00%

En la Tabla N° 02, considerando los valores porcentuales más altos en la dimensión “Identificación de las Interrupciones”, se pudo determinar que un 53,19% percibe que “a veces” la fecha y hora de inicio de cada interrupción del servicio eléctrico son adecuadas, un 69,15% percibe que “a veces” el identificar el origen de las interrupciones del servicio eléctrico (internas o externas) ayudan a solucionar el problema, en un 61,70% percibe que “a veces” el número de consumidores afectados por cada interrupción del servicio eléctrico están conscientes del problema, en un 38,30% percibe que “a veces” la energía no suministrada genera pérdidas en

CNEL EP, y un 41,49% percibe que “a veces “ la fecha y hora de finalización de cada interrupción del servicio eléctrico programada disminuyen los problemas.

**TABLA N° 03**  
**CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO - DIMENSIÓN: REGISTRO Y**  
**CLASIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES**

No	DIMENSIONES/INDICADORE S REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES	ESCALA									
		1		2		3		4		5	
		N	%	C N	%	A V	%	C S	%	S	%
11	Considera Usted que la interrupción del servicio eléctrico por su duración afecte el funcionamiento de CNEL EP.?	2	2.13%	30	31.91%	47	50.00%	15	15.96%	0	0.00%
12	Usted considera que la interrupción del servicio eléctrico por su origen (restricción de carga) no es responsabilidad de CNEL EP.?	0	0.00%	18	19.15%	36	38.30%	34	36.17%	6	6.38%
13	Considera Usted que la causa de la interrupción del servicio eléctrico sea por el período de vida útil de las instalaciones?	1	17.02%	40	42.55%	38	40.43%	0	0.00%	0	0.00%
14	Usted considera que las interrupciones del servicio eléctrico son originadas por variaciones del voltaje nominal?	2	25.53%	29	30.85%	41	43.62%	0	0.00%	0	0.00%

En la Tabla N° 03, considerando los valores porcentuales más altos en la dimensión “Registro y clasificación de las interrupciones”, se pudo determinar que un 50,00% percibe que “a veces” la interrupción del servicio eléctrico por su duración afecte el funcionamiento de CNEL EP, en un 38,30% percibe que “a veces” la interrupción del servicio eléctrico por su origen(restricción de carga) no es responsabilidad de CNEL EP, en un 42,55% percibe que “casi nunca“ la causa de la interrupción del servicio eléctrico sea por el periodo de vida útil de las instalaciones, y un 43,62% percibe

que “a veces” las interrupciones del servicio eléctrico son originadas por variaciones de voltaje nominal.

**TABLA N° 04**

**CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO - DIMENSIÓN: INTERRUPCIONES A SER CONSIDERADAS**

No	DIMENSIONES/INDICADORE S INTERRUPCIONES A SER CONSIDERADAS	ESCALA										
		1		2		3		4		5		
		N	%	C N	%	A V	%	C S	%	S	%	
15	Considera Usted que los tiempos de respuesta ante una interrupción del servicio eléctrico son óptimos?	3	38.30		41.49		20.21		0	0.00%	0	0.00%
16	Usted considera que el estándar de los tiempos de interrupción del servicio eléctrico menores a 3 minutos no afecte al sistema?	0	0.00%	0	0.00%	40	42.55	43	45.74	1	11.70	
17	Considera Usted que los tiempos implementados solucionan los problemas?	0	0.00%	14	14.89	35	37.23	40	42.55	5	5.32%	
18	Usted considera que las fallas en las instalaciones generan interrupciones del servicio eléctrico?	0	0.00%	16	17.02	49	52.13	29	30.85	0	0.00%	
19	Considera Usted que las fallas en las instalaciones son continuas?	0	0.00%	37	39.36	57	60.64	0	0.00%	0	0.00%	
20	Usted considera que las fallas son provocadas por agentes externos(no inherentes a CNELEP) a CNEL EP?	0	0.00%	0	0.00%	38	40.43	35	37.23	2	22.34	

En la Tabla N° 04, considerando los valores porcentuales más altos en la dimensión “Identificación de las Interrupciones”, se pudo establecer que un 41,49%% indica que “casi nunca” los tiempos de respuesta ante una interrupción del servicio eléctrico son óptimos, un 45,74% percibe que “casi siempre” el estándar de los tiempos de interrupción del servicio eléctrico menores a 3 minutos no afecte al sistema, en un 42,55% percibe que “a veces “los tiempos implementados solucionan los problemas,

en un 52,13% percibe que “a veces” las fallas en las instalaciones generan interrupciones del servicio eléctrico, en un 60,64% percibe que “a veces” las fallas en las instalaciones son continuas, y un 40,43% percibe que “a veces” las fallas son provocadas por agentes externos(no inherentes a CNEL EP) a CNEL EP.

**TABLA Nº 05**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA POR NIVELES DE**  
**CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO**

<b>ESCALA</b>	<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MUY BUENO	81-100	0	0.00%
BUENO	61-80	34	36.17%
REGULAR	41-60	60	63.83%
MALO	21-40	0	0.00%
MUY MALO	0-20	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio Técnico  
.Elaboración propia

En la tabla No.5 se puede deducir que del total de la muestra de (94 encuestados), un 36,17% consideran que el control, identificación de las interrupciones, registro y clasificación de las interrupciones e interrupciones a ser consideradas es buena y que el 63,83% perciben que es regular, para lo cual los encuestados manifestaron que esto se debe a que los tiempos de interrupción son prolongados y que los tiempos de respuesta ante ese tipo de eventualidades también, ocasionando que exista perjuicios económicos tanto para los clientes y CNEL EP.



## 1. Variable: Satisfacción de Clientes

**TABLA Nº 06**  
**SATISFACCIÓN DE CLIENTES - DIMENSIÓN: INSATISFACCIÓN**

N o	DIMENSIONES/INDICADORES	ESCALA									
		1		2		3		4		5	
	INSATISFACCIÓN	N	%	C N	%	A V	%	C S	%	S	%
1	Considera Usted que el trato del personal técnico de CNEL EP es adecuado?	1	1.06%	28	29.79%	43	45.74%	22	23.40%	0	0.00%
2	Usted considera que el servicio que brindan los contratistas de CNEL EP es calificado?	2	2.13%	29	30.85%	35	37.23%	28	29.79%	0	0.00%
3	Considera Usted que el tiempo de espera para la solución de problemas es óptimo?	2	27.66%	36	38.30%	32	34.04%	0	0.00%	0	0.00%
4	Usted considera que los informes técnicos son coordinados efectivamente?	0	0.00%	35	37.23%	28	29.79%	31	32.98%	0	0.00%
5	Considera Usted que los informes son explícitos?	0	0.00%	24	25.53%	36	38.30%	34	36.17%	0	0.00%

En la Tabla Nº 06, considerando los valores porcentuales más altos en la dimensión “Insatisfacción”, se pudo establecer que un 45,74%% percibe que “casi nunca” el trato del personal técnico de CNEL EP es adecuado, un 37,23% percibe que “a veces” el servicio que brindan los contratistas de CNEL EP es calificado, en un 38,30% percibe que “casi nunca” el tiempo de espera para la solución de problema es óptimo, y un 37,23% percibe que “casi nunca” los informes técnicos son coordinados efectivamente, y un 38,30% percibe que “a veces” los informes son explícitos.

**TABLA N° 07**  
**SATISFACCIÓN DE CLIENTES - DIMENSIÓN: ENFADO**

N o	DIMENSIONES/INDICADORE S	ESCALA									
		1		2		3		4		5	
	ENFADO	N	%	C N	%	A V	%	C S	%	S	%
6	Usted considera que existe apatía en el personal técnico?	3	31.91		37.23		30.85				
	Considera Usted que debido al personal técnico existen	0	%	35	%	29	%	0	0.00%	0	0.00%
7	falencias técnicas?	0	0.00%	43	%	51	%	0	0.00%	0	0.00%
	Usted considera que los niveles de falencias técnicas				45.74		54.26				
8	son difíciles de superados?	0	0.00%	22	%	40	%	30	31.91	2	2.13%
	Considera Usted que las falencias técnicas son				23.40		42.55				
9	medibles?	0	0.00%	0	0.00%	30	%	27	28.72	3	39.36
	Usted considera que el nivel de aceptación de falencias				31.91		39.36				
10	técnicas sirven para las auditorías?	2	28.72		31.91		39.36				
		7	%	30	%	37	%	0	0.00%	0	0.00%

En la Tabla N° 07, considerando los valores porcentuales más altos en la dimensión “Enfado”, se pudo establecer que un 37,23%% indica que “casi nunca” existe apatía en el personal técnico, un 54,26% percibe que “a veces” debido al personal técnico existen falencias técnicas, en un 42,55% percibe que “a veces” los niveles de falencias técnicas son difíciles de superarlos, en un 39,36% percibe que “siempre” las falencias técnicas son medibles, y un 39,36% percibe que “a veces” el nivel de aceptación de falencias técnicas sirven para las auditorías.

**TABLA N° 08**  
**SATISFACCIÓN DE CLIENTES - DIMENSIÓN: EMPATÍA**

N o	DIMENSIONES/INDICADORE S	ESCALA									
		1		2		3		4		5	
	EMPATÍA	N	%	C N	%	A V	%	C S	%	S	%
11	Considera Usted que la cordialidad con el personal técnico es la adecuada?	0	0.00 %	5	5.32%	50	53.19 %	39	41.49 %	0	0.00%
12	Usted considera que el trato con el personal técnico es bueno?	0	0.00 %	9	9.57%	33	35.11 %	30	31.91 %	2	23.40 %
13	Considera Usted que demuestra amabilidad el personal técnico?	0	0.00 %	0	0.00%	32	34.04 %	32	34.04 %	3	31.91 %
14	Usted considera que el personal técnico demuestra interés en su entorno laboral?	0	0.00 %	37	39.36 %	36	38.30 %	21	22.34 %	0	0.00%

En la Tabla N° 08, considerando los valores porcentuales más altos en la dimensión “Enfado”, se pudo determinar que un 53,19%% percibe que “a veces” la cordialidad con el personal técnico es la adecuada, un 35,11% percibe que “a veces” el trato con el personal técnico es bueno, en un 34,05% percibe que “a veces” y “casi siempre” demuestra amabilidad el personal técnico, y un 39,36% percibe que “casi nunca” el personal técnico demuestra interés en su entorno laboral.

**TABLA N° 9**  
**SATISFACCIÓN DE CLIENTES - DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN**

No	DIMENSIONES/INDICADOR ES	ESCALA									
		1		2		3		4		5	
	SATISFACCIÓN	N	%	C N	%	A V	%	C S	%	S	%
15	Considera Usted que la optimización de servicio técnico es adecuada?	24	25.53 %	36	38.30 %	34	36.17 %	0	0.00%	0	0.00%
16	Usted considera que existe una optimización de actividades en el área técnica?	31	32.98 %	19	20.21 %	43	45.74 %	1	1.06%	0	0.00%
17	Considera Usted que se deberían disminuir los tiempos de respuesta del personal técnico?	0	0.00%	0	0.00%	24	25.53 %	30	31.91 %	4	42.55 %
18	Usted considera que al disminuir los tiempos de respuesta del personal técnico disminuyen los reclamos?	0	0.00%	0	0.00%	38	40.43 %	27	28.72 %	2	30.85 %
19	Considera Usted que existe buena ergonomía laboral en el personal técnico?	0	0.00%	26	27.66 %	35	37.23 %	33	35.11 %	0	0.00%
20	Usted considera que el entorno laboral del personal técnico es el adecuado?	0	0.00%	26	27.66 %	33	35.11 %	35	37.23 %	0	0.00%

En la Tabla N° 09, considerando los valores porcentuales más altos en la dimensión “Enfado”, se pudo determinar que un 38,30%% percibe que “casi nunca” la optimización de servicio técnico es adecuada, un 45,74% percibe que “a veces” existe una optimización de actividades en el área técnica, en un 42,55% percibe que “siempre” se deberían disminuir los tiempos de respuesta del personal técnico, en un 40,43% percibe que “a veces” al disminuir los tiempos de respuesta del personal técnico disminuyen los reclamos, en un 37,23% percibe que “a veces” existe buena ergonomía laboral en el personal técnico, y un 37,23% percibe que “casi siempre” considera que el entorno laboral del personal técnico es el adecuado.

**TABLA Nº 10**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA POR NIVELES DE SATISFACCIÓN DE**  
**CLIENTES**

<b>ESCALA</b>	<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MUY BUENO	81-100	0	0.00%
BUENO	61-80	40	42.55%
REGULAR	41-60	54	57.45%
MALO	21-40	0	0.00%
MUY MALO	0-20	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Clientes.  
 Elaboración propia

En la tabla No. 10 se puede apreciar que del total de la muestra de (94 encuestados), un 42,55% consideran que la satisfacción de clientes es buena y el 57,45% consideran que es regular. Sin embargo manifestaron que se debe incrementar capacitaciones al personal técnico tanto en relaciones humanas como en la parte técnica, por lo cual los clientes no perciben la suficiente cordialidad, amabilidad y la optimización de respuesta técnica inmediata.

## CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

Nº	CONTROL						IDENTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPTIONES						REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE LAS INTERRUPTIONES						INTERRUPTIONES A SER CONSIDERADAS						PUNTAJE TOTAL	NIVEL				
	1	2	3	4	5	P.T	6	7	8	9	10	P.T	11	12	13	14	P.T	15	16	17	18	19	20	P.T						
1	3	3	3	3	3	15	REGULAR	3	3	3	4	3	16	BUENO	3	4	3	3	13	REGULAR	2	4	3	4	2	4	19	BUENO	63	BUENO
2	3	3	2	2	3	13	REGULAR	3	2	2	3	2	12	REGULAR	3	4	2	3	12	REGULAR	2	4	4	3	3	4	20	BUENO	57	REGULAR
3	3	3	3	4	3	16	BUENO	3	2	3	4	3	15	REGULAR	4	4	2	3	13	REGULAR	2	4	3	4	3	4	20	BUENO	64	BUENO
4	3	2	2	3	4	14	REGULAR	2	3	3	4	3	15	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	2	4	3	3	3	4	19	BUENO	60	REGULAR
5	3	3	2	4	3	15	REGULAR	3	3	3	3	3	15	REGULAR	3	4	3	2	12	REGULAR	3	4	4	2	3	3	19	BUENO	61	BUENO
6	2	2	2	3	3	12	REGULAR	2	2	2	3	3	12	REGULAR	3	3	2	1	9	MALO	2	3	3	3	2	3	16	BUENO	49	REGULAR
7	2	3	2	2	2	11	REGULAR	2	2	3	3	2	12	REGULAR	3	3	2	2	10	MALO	1	3	3	3	3	4	17	BUENO	50	REGULAR
8	2	2	2	2	4	12	REGULAR	2	3	3	3	3	14	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	1	3	3	2	3	3	15	REGULAR	54	REGULAR
9	2	3	3	3	4	15	REGULAR	4	3	3	5	3	18	BUENO	4	3	3	3	13	REGULAR	3	5	5	4	3	4	24	MUY BUENO	70	BUENO
10	2	3	3	2	3	13	REGULAR	3	3	3	5	4	18	BUENO	4	3	2	3	12	REGULAR	2	5	3	4	3	4	21	MUY BUENO	64	BUENO
11	2	2	3	3	3	13	REGULAR	3	3	3	5	3	17	BUENO	4	4	3	3	14	REGULAR	2	5	3	4	3	4	21	MUY BUENO	65	BUENO
12	3	3	3	4	4	17	BUENO	3	3	2	4	4	16	BUENO	3	2	2	3	10	MALO	2	4	3	4	3	5	21	MUY BUENO	64	BUENO
13	2	3	2	2	3	12	REGULAR	2	3	3	3	4	15	REGULAR	3	4	1	2	10	MALO	3	4	2	3	3	4	19	BUENO	56	REGULAR
14	3	2	3	2	4	14	REGULAR	3	4	3	5	4	19	BUENO	4	4	3	3	14	REGULAR	3	4	4	3	3	4	21	MUY BUENO	68	BUENO
15	2	2	2	4	3	13	REGULAR	2	3	2	5	4	16	BUENO	2	3	2	3	10	MALO	2	4	4	3	2	3	18	BUENO	57	REGULAR
16	3	2	3	4	3	15	REGULAR	3	3	3	5	4	18	BUENO	4	3	2	3	12	REGULAR	2	4	3	4	3	3	19	BUENO	64	BUENO
17	3	2	3	4	3	15	REGULAR	3	4	3	5	4	19	BUENO	3	4	3	2	12	REGULAR	2	5	4	3	2	3	19	BUENO	65	BUENO
18	2	3	3	4	2	14	REGULAR	3	4	3	5	4	19	BUENO	4	4	2	1	11	REGULAR	3	5	4	4	3	3	22	MUY BUENO	66	BUENO
19	2	2	2	2	3	11	REGULAR	3	3	3	5	4	18	BUENO	4	3	1	3	11	REGULAR	3	4	2	3	2	3	17	BUENO	57	REGULAR
20	3	3	3	3	3	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	BUENO	4	3	2	3	12	REGULAR	3	4	2	4	3	3	19	BUENO	63	BUENO
21	2	2	1	2	3	10	MALO	2	3	2	4	3	14	REGULAR	3	2	2	1	8	MALO	2	3	4	4	2	3	18	BUENO	50	REGULAR

22	2	1	2	3	2	10	MALO	2	3	2	3	3	13	REGULAR	2	2	3	1	8	MALO	1	3	2	3	2	4	15	REGULAR	46	REGULAR
23	2	1	2	3	3	11	REGULAR	3	4	2	3	4	16	BUENO	3	2	3	3	11	REGULAR	1	3	2	3	3	3	15	REGULAR	53	REGULAR
24	2	1	3	4	3	13	REGULAR	3	4	2	3	3	15	REGULAR	3	3	2	3	11	REGULAR	2	4	4	4	3	3	20	BUENO	59	REGULAR
25	2	1	3	3	2	11	REGULAR	3	4	2	3	2	14	REGULAR	2	3	2	3	10	MALO	1	3	2	3	3	4	16	BUENO	51	REGULAR
26	3	3	2	3	2	13	REGULAR	3	3	3	3	4	16	BUENO	3	3	3	2	11	REGULAR	1	4	3	4	2	3	17	BUENO	57	REGULAR
27	2	1	2	3	3	11	REGULAR	2	4	2	5	4	17	BUENO	4	3	2	2	11	REGULAR	3	4	5	3	3	3	21	MUY BUENO	60	REGULAR
28	3	3	3	2	3	14	REGULAR	3	4	2	4	3	16	BUENO	4	4	2	2	12	REGULAR	3	5	5	3	3	3	22	MUY BUENO	64	BUENO
29	3	2	3	4	3	15	REGULAR	2	4	2	4	4	16	BUENO	4	4	3	3	14	REGULAR	2	5	4	4	2	3	20	BUENO	65	BUENO
30	3	2	1	3	3	12	REGULAR	3	3	2	4	4	16	BUENO	3	4	2	2	11	REGULAR	3	3	3	3	2	3	17	BUENO	56	REGULAR
31	2	1	1	2	2	8	MALO	2	3	2	5	4	16	BUENO	3	4	3	1	11	REGULAR	1	3	2	3	2	3	14	REGULAR	49	REGULAR
32	2	1	3	3	4	13	REGULAR	2	4	2	3	2	13	REGULAR	2	2	1	2	7	MALO	2	3	2	3	3	3	16	BUENO	49	REGULAR
33	3	3	2	3	4	15	REGULAR	3	3	2	4	4	16	BUENO	2	3	2	1	8	MALO	1	4	2	3	2	4	16	BUENO	55	REGULAR
34	3	2	3	4	3	15	REGULAR	3	3	3	5	3	17	BUENO	3	3	2	2	10	MALO	2	3	3	4	3	4	19	BUENO	61	BUENO
35	2	1	2	2	2	9	MALO	3	3	3	4	2	15	REGULAR	2	3	2	1	8	MALO	2	4	2	3	2	4	17	BUENO	49	REGULAR
36	3	1	3	3	4	14	REGULAR	3	4	2	5	2	16	BUENO	3	3	3	1	10	MALO	2	4	4	2	2	3	17	BUENO	57	REGULAR
37	3	1	2	2	2	10	MALO	3	3	2	5	2	15	REGULAR	3	2	2	2	9	MALO	2	4	4	3	2	3	18	BUENO	52	REGULAR
38	2	2	3	4	3	14	REGULAR	3	3	3	4	2	15	REGULAR	2	4	2	2	10	MALO	3	3	4	2	3	3	18	BUENO	57	REGULAR
39	2	2	3	4	4	15	REGULAR	3	3	3	4	4	17	BUENO	3	3	3	2	11	REGULAR	3	4	5	3	3	3	21	MUY BUENO	64	BUENO
40	2	1	3	2	3	11	REGULAR	4	3	2	3	2	14	REGULAR	2	2	1	1	6	MALO	2	3	4	2	2	3	16	BUENO	47	REGULAR
41	2	1	3	3	4	13	REGULAR	4	3	3	3	2	15	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	4	4	3	3	5	22	MUY BUENO	61	BUENO
42	1	1	1	2	3	8	MALO	3	3	3	4	2	15	REGULAR	2	3	3	1	9	MALO	2	3	3	2	3	5	18	BUENO	50	REGULAR
43	2	3	3	3	3	14	REGULAR	2	3	2	4	3	14	REGULAR	3	2	3	2	10	MALO	2	3	4	4	3	3	19	BUENO	57	REGULAR
44	2	3	2	3	4	14	REGULAR	3	3	3	3	2	14	REGULAR	2	2	3	3	10	MALO	1	4	3	4	3	4	19	BUENO	57	REGULAR
45	2	1	1	2	3	9	MALO	2	3	2	3	3	13	REGULAR	3	2	1	3	9	MALO	1	4	3	4	2	5	19	BUENO	50	REGULAR
46	3	3	2	2	4	14	REGULAR	3	3	3	3	3	15	REGULAR	2	3	1	1	7	MALO	2	3	2	3	3	3	16	BUENO	52	REGULAR
47	2	1	2	2	2	9	MALO	2	3	3	3	2	13	REGULAR	2	2	1	3	8	MALO	1	3	3	3	2	3	15	REGULAR	45	REGULAR
48	2	1	2	2	2	9	MALO	3	3	3	3	2	14	REGULAR	3	2	3	1	9	MALO	1	3	4	4	3	5	20	BUENO	52	REGULAR

49	2	1	2	3	2	10	MALO	2	3	2	3	3	13	REGULAR	2	3	3	1	9	MALO	1	3	3	3	3	3	16	BUENO	48	REGULAR
50	2	1	2	3	4	12	REGULAR	2	3	3	3	3	14	REGULAR	2	3	2	1	8	MALO	1	4	4	3	3	3	18	BUENO	52	REGULAR
51	2	2	2	4	3	13	REGULAR	2	3	2	4	3	14	REGULAR	2	2	1	1	6	MALO	1	4	3	4	3	4	19	BUENO	52	REGULAR
52	1	1	2	3	4	11	REGULAR	3	4	3	3	3	16	BUENO	2	2	1	1	6	MALO	1	3	3	3	3	4	17	BUENO	50	REGULAR
53	2	2	1	3	3	11	REGULAR	2	4	2	3	3	14	REGULAR	2	3	3	2	10	MALO	1	3	4	3	2	4	17	BUENO	52	REGULAR
54	2	2	3	4	2	13	REGULAR	3	4	2	3	3	15	REGULAR	3	2	2	2	9	MALO	1	4	4	2	2	5	18	BUENO	55	REGULAR
55	2	2	3	4	4	15	REGULAR	4	4	3	3	4	18	BUENO	3	4	2	3	12	REGULAR	2	4	3	3	2	4	18	BUENO	63	BUENO
56	3	2	3	4	4	16	BUENO	4	4	3	5	3	19	BUENO	4	4	2	3	13	REGULAR	2	4	2	4	2	5	19	BUENO	67	BUENO
57	2	2	2	3	3	12	REGULAR	2	3	3	4	4	16	BUENO	3	4	2	3	12	REGULAR	1	3	4	3	3	4	18	BUENO	58	REGULAR
58	2	2	2	3	2	11	REGULAR	4	3	2	4	3	16	BUENO	3	3	3	3	12	REGULAR	1	4	4	3	3	3	18	BUENO	57	REGULAR
59	2	3	2	3	3	13	REGULAR	2	3	2	3	3	13	REGULAR	2	2	2	2	8	MALO	2	3	4	2	2	3	16	BUENO	50	REGULAR
60	2	1	1	2	3	9	MALO	2	3	2	3	2	12	REGULAR	2	2	1	2	7	MALO	1	3	3	2	3	3	15	REGULAR	43	REGULAR
61	2	2	2	3	2	11	REGULAR	3	4	2	3	4	16	BUENO	3	4	3	2	12	REGULAR	1	3	3	3	3	5	18	BUENO	57	REGULAR
62	3	1	1	2	3	10	MALO	3	3	2	3	4	15	REGULAR	2	4	3	1	10	MALO	1	3	3	3	2	3	15	REGULAR	50	REGULAR
63	2	2	2	3	3	12	REGULAR	4	3	2	3	2	14	REGULAR	3	4	3	2	12	REGULAR	1	4	4	4	3	4	20	BUENO	58	REGULAR
64	2	2	3	3	2	12	REGULAR	3	3	3	3	4	16	BUENO	2	4	2	2	10	MALO	1	4	3	2	2	4	16	BUENO	54	REGULAR
65	1	2	3	2	3	11	REGULAR	3	3	3	3	2	14	REGULAR	2	4	2	1	9	MALO	2	4	4	3	2	3	18	BUENO	52	REGULAR
66	3	3	3	4	2	15	REGULAR	4	3	3	4	2	16	BUENO	2	5	3	3	13	REGULAR	2	4	4	4	2	5	21	MUY BUENO	65	BUENO
67	1	3	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	5	3	18	BUENO	3	5	3	3	14	REGULAR	3	4	4	4	3	5	23	MUY BUENO	68	BUENO
68	2	3	3	4	3	15	REGULAR	3	3	3	4	3	16	BUENO	4	5	2	2	13	REGULAR	3	4	3	3	3	3	19	BUENO	63	BUENO
69	3	2	2	4	3	14	REGULAR	4	4	3	5	3	19	BUENO	3	5	3	1	12	REGULAR	2	3	4	3	3	4	19	BUENO	64	BUENO
70	3	3	2	3	3	14	REGULAR	4	3	3	5	4	19	BUENO	3	4	3	3	13	REGULAR	3	4	3	4	3	5	22	MUY BUENO	68	BUENO
71	1	3	2	4	3	13	REGULAR	4	3	3	5	4	19	BUENO	3	5	1	3	12	REGULAR	3	3	4	4	3	5	22	MUY BUENO	66	BUENO
72	1	3	1	2	3	10	MALO	3	3	3	2	2	13	REGULAR	3	5	2	1	11	REGULAR	1	4	4	3	3	4	19	BUENO	53	REGULAR
73	3	2	2	3	4	14	REGULAR	1	3	3	2	2	11	REGULAR	3	3	1	3	10	MALO	1	3	4	2	2	4	16	BUENO	51	REGULAR
74	2	2	1	3	4	12	REGULAR	3	4	2	4	2	15	REGULAR	3	4	2	3	12	REGULAR	1	4	4	3	3	5	20	BUENO	59	REGULAR
75	3	3	3	2	2	13	REGULAR	4	4	3	5	4	20	BUENO	3	4	3	1	11	REGULAR	3	4	4	3	3	4	21	MUY BUENO	65	BUENO



76	3	3	3	2	2	13	REGULAR	4	3	3	5	2	17	BUENO	3	4	3	3	13	REGULAR	2	3	4	4	3	4	20	BUENO	63	BUENO
77	3	1	2	2	2	10	MALO	3	4	3	3	3	16	BUENO	3	3	2	2	10	MALO	1	4	3	3	2	4	17	BUENO	53	REGULAR
78	3	3	3	4	4	17	BUENO	4	4	3	5	3	19	BUENO	3	4	3	3	13	REGULAR	2	3	4	3	3	5	20	BUENO	69	BUENO
79	3	1	1	2	3	10	MALO	4	3	2	4	3	16	BUENO	2	3	1	2	8	MALO	1	3	4	2	2	3	15	REGULAR	49	REGULAR
80	2	3	1	4	3	13	REGULAR	4	3	3	5	3	18	BUENO	3	3	3	2	11	REGULAR	2	4	2	4	3	5	20	BUENO	62	BUENO
81	2	2	3	3	3	13	REGULAR	3	3	3	4	3	16	BUENO	2	2	3	3	10	MALO	2	3	3	3	2	4	17	BUENO	56	REGULAR
82	3	2	3	4	4	16	BUENO	4	3	3	4	3	17	BUENO	2	3	1	1	7	MALO	1	3	2	3	3	3	15	REGULAR	55	REGULAR
83	1	2	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	2	15	REGULAR	2	3	2	3	10	MALO	1	3	3	2	3	5	17	BUENO	54	REGULAR
84	2	2	3	4	2	13	REGULAR	3	3	3	4	4	17	BUENO	3	3	1	3	10	MALO	1	3	3	4	2	5	18	BUENO	58	REGULAR
85	2	1	2	3	4	12	REGULAR	4	3	1	3	4	15	REGULAR	2	3	2	1	8	MALO	1	3	3	2	3	3	15	REGULAR	50	REGULAR
86	3	3	3	3	3	15	REGULAR	3	3	3	4	3	16	BUENO	2	4	2	1	9	MALO	1	3	4	3	3	5	19	BUENO	59	REGULAR
87	2	2	3	3	4	14	REGULAR	3	3	3	5	3	17	BUENO	3	4	3	3	13	REGULAR	2	3	5	3	3	5	21	MUY BUENO	65	BUENO
88	1	3	1	4	4	13	REGULAR	3	3	3	4	4	17	BUENO	3	4	2	3	12	REGULAR	1	4	4	2	3	4	18	BUENO	60	REGULAR
89	1	2	3	4	2	12	REGULAR	3	4	3	5	3	18	BUENO	4	4	2	3	13	REGULAR	2	5	4	3	2	4	20	BUENO	63	BUENO
90	3	2	2	4	4	15	REGULAR	4	3	3	5	4	19	BUENO	3	3	3	2	11	REGULAR	3	5	4	3	3	5	23	MUY BUENO	68	BUENO
91	3	3	2	3	3	14	REGULAR	3	3	3	5	4	18	BUENO	3	4	3	2	12	REGULAR	2	5	3	4	2	4	20	BUENO	64	BUENO
92	3	3	3	3	3	15	REGULAR	3	3	3	5	3	17	BUENO	3	4	2	3	12	REGULAR	2	5	4	3	2	5	21	MUY BUENO	65	BUENO
93	2	3	2	3	2	12	REGULAR	2	3	2	3	2	12	REGULAR	1	3	1	2	7	MALO	2	3	3	2	2	4	16	BUENO	47	REGULAR
94	3	2	3	3	3	14	REGULAR	3	3	2	4	2	14	REGULAR	1	3	2	2	8	MALO	2	4	3	3	2	4	18	BUENO	54	REGULAR

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº	INSATISFACCIÓN					ENFADO					EMPATÍA					SATISFACCIÓN					PUNTAJE TOTAL	NIVEL				
	1	2	3	4	5	P.T	6	7	8	9	10	P.T	11	12	13	14	P.T	1	16	17			18	19	20	P.T
1	4	2	2	2	3	13	2	3	5	3	2	15	3	5	5	2	15	3	3	5	5	3	3	22	65	BUENO
2	3	3	2	4	3	15	2	2	5	3	1	13	3	4	3	2	12	3	2	5	3	2	3	18	58	REGULAR
3	3	2	3	4	4	16	2	3	4	5	3	17	2	3	4	4	13	2	3	4	3	2	2	16	62	BUENO
4	3	1	2	4	4	14	2	3	4	5	3	17	3	3	5	4	15	2	2	5	5	4	4	22	68	BUENO
5	3	1	1	2	4	11	2	3	3	5	3	16	4	4	5	3	16	3	2	3	3	3	4	18	61	BUENO
6	3	2	3	2	2	12	1	2	3	5	3	14	3	3	3	2	11	3	3	5	3	2	4	20	57	REGULAR
7	3	2	1	2	3	11	3	3	3	5	3	17	2	3	5	2	12	2	3	4	4	2	4	19	59	REGULAR
8	3	3	2	3	4	15	2	2	2	3	3	12	2	4	4	3	13	2	2	4	4	3	4	19	59	REGULAR
9	3	3	3	2	2	13	3	3	4	5	3	18	2	5	5	4	16	2	2	5	5	3	3	20	67	BUENO
10	1	3	2	4	4	14	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	11	3	3	4	5	3	4	22	61	BUENO
11	3	3	2	3	4	15	1	3	3	3	3	13	3	4	4	4	15	2	2	4	4	3	4	19	62	BUENO
12	2	3	2	4	3	14	1	3	2	4	3	13	4	5	3	4	16	2	3	4	3	2	4	18	61	BUENO
13	2	3	2	4	2	13	1	3	4	3	3	14	3	4	3	4	14	2	3	4	4	3	3	19	60	REGULAR
14	3	2	2	4	4	15	1	3	2	3	2	11	4	4	4	3	15	3	3	5	5	3	3	22	63	BUENO
15	3	3	1	2	4	13	3	2	3	5	1	14	4	5	4	2	15	2	1	5	5	3	3	19	61	BUENO
16	3	2	3	3	4	15	1	3	3	4	3	14	3	5	3	3	14	3	3	4	4	2	3	19	62	BUENO
17	2	3	3	4	2	14	2	3	4	4	2	15	3	4	3	2	12	3	3	5	3	3	4	21	62	BUENO
18	3	2	2	4	4	15	2	3	3	5	3	16	4	3	5	3	15	3	3	4	5	2	2	19	65	BUENO
19	3	2	3	4	3	15	3	2	4	3	1	13	3	4	5	2	14	3	1	4	3	4	3	18	60	REGULAR
20	3	2	2	4	4	15	2	2	3	3	3	13	3	5	5	3	16	2	2	4	3	3	4	18	62	BUENO
21	2	2	3	2	4	13	2	3	2	5	2	14	3	4	4	3	14	1	1	4	4	2	4	16	57	REGULAR
22	3	3	2	3	2	13	1	3	2	5	2	13	3	4	5	2	14	1	1	4	4	3	3	16	56	REGULAR
23	3	3	3	3	3	15	3	2	3	5	2	15	3	5	5	2	15	1	1	3	3	4	2	14	59	REGULAR
24	2	3	1	3	3	12	2	3	2	5	3	15	3	5	3	2	13	3	4	4	3	3	3	20	60	REGULAR
25	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	2	13	3	3	5	4	15	3	3	3	3	4	3	19	60	REGULAR
26	3	3	3	3	3	15	2	2	3	4	2	13	3	5	3	2	13	1	3	5	3	4	2	18	59	REGULAR
27	3	3	3	2	2	13	2	3	4	4	2	15	3	3	4	3	13	1	3	4	3	4	3	18	59	REGULAR
28	3	3	3	2	4	15	3	2	4	5	1	15	4	4	4	4	16	1	3	5	3	3	3	18	64	BUENO
29	3	4	3	4	3	17	3	3	3	5	2	16	4	4	4	2	14	1	3	5	3	2	4	18	65	BUENO
30	3	4	2	2	4	15	3	3	4	4	1	15	3	3	3	2	11	3	2	5	3	4	4	21	62	BUENO
31	2	2	2	3	4	13	3	2	3	3	1	12	4	3	3	3	13	3	1	5	3	4	3	19	57	REGULAR
32	4	3	1	3	4	15	1	2	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	1	5	3	4	2	18	57	REGULAR
33	3	4	3	3	3	16	1	3	3	3	1	11	3	4	4	4	15	3	1	5	3	4	3	19	61	BUENO
34	2	3	2	4	4	15	1	3	4	5	2	15	3	3	4	4	14	2	2	4	3	3	4	18	62	BUENO
35	3	2	1	4	3	13	3	2	3	4	2	14	4	2	3	2	11	2	3	5	4	4	4	22	60	REGULAR
36	4	2	1	2	2	11	3	3	4	5	1	16	4	4	3	4	15	2	3	4	3	3	2	17	59	REGULAR
37	4	2	2	3	2	13	3	2	3	4	1	13	4	3	3	3	13	3	3	3	4	4	4	21	60	REGULAR
38	2	4	2	4	4	16	3	2	3	5	1	14	3	3	4	4	14	2	1	4	4	3	3	17	61	BUENO

39	4	4	1	3	3	15	1	3	2	5	3	14	3	2	4	3	12	3	1	5	4	4	4	21	62	BUENO
40	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	1	10	3	3	4	2	12	3	1	5	5	3	4	21	57	REGULAR
41	4	3	3	4	4	18	1	3	3	4	2	13	4	4	3	2	13	3	1	3	4	3	2	16	60	REGULAR
42	4	3	3	2	2	14	2	2	3	4	3	14	4	3	3	2	12	2	2	5	4	3	2	18	58	REGULAR
43	2	3	2	4	4	15	3	2	3	5	3	16	3	3	3	3	12	2	1	5	4	3	4	19	62	BUENO
44	2	2	2	2	4	12	2	3	4	5	3	17	3	3	3	2	11	2	3	3	5	3	2	18	58	REGULAR
45	2	2	2	2	4	12	2	2	3	5	1	13	4	3	5	4	16	2	1	3	3	2	4	15	56	REGULAR
46	3	3	3	3	4	16	2	3	3	5	1	14	3	3	5	3	14	1	3	3	3	2	4	16	60	REGULAR
47	2	4	1	2	3	12	2	3	2	4	1	12	3	4	4	2	13	3	1	5	4	4	4	21	58	REGULAR
48	4	2	1	2	2	11	1	2	4	5	1	13	4	5	4	3	16	1	3	3	5	4	3	19	59	REGULAR
49	4	4	1	3	4	16	3	3	2	4	3	15	4	4	4	2	14	1	1	4	4	2	2	14	59	REGULAR
50	3	4	1	2	2	12	3	2	3	4	1	13	4	3	4	3	14	3	3	4	4	2	4	20	59	REGULAR
51	2	4	3	2	3	14	3	3	2	4	2	14	4	3	5	3	15	3	1	3	4	2	2	15	58	REGULAR
52	3	3	1	3	3	13	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	13	2	3	3	4	4	2	18	58	REGULAR
53	3	2	3	2	2	12	3	2	4	3	2	14	4	5	4	3	16	2	2	3	5	2	4	18	60	REGULAR
54	2	4	2	4	2	14	3	2	4	5	1	15	4	3	4	2	13	3	3	3	3	3	3	18	60	REGULAR
55	2	2	2	4	3	13	1	3	4	4	3	15	3	4	5	3	15	2	2	5	5	2	3	19	62	BUENO
56	2	3	3	4	2	14	2	2	4	4	2	14	3	3	5	3	14	3	3	3	5	4	3	21	63	BUENO
57	3	3	2	3	4	15	1	2	4	3	2	12	4	5	5	3	17	1	2	3	4	3	2	15	59	REGULAR
58	2	4	3	2	2	13	1	3	3	5	2	14	4	4	4	2	14	1	3	4	5	2	3	18	59	REGULAR
59	2	4	1	2	4	13	2	2	3	3	1	11	4	5	5	2	16	2	1	3	4	4	3	17	57	REGULAR
60	3	3	2	4	2	14	1	2	2	3	2	10	4	4	5	2	15	3	1	3	3	3	2	15	54	REGULAR
61	3	4	2	3	2	14	3	2	4	3	2	14	3	5	3	3	14	2	1	3	3	4	4	17	59	REGULAR
62	4	4	1	3	3	15	1	3	4	3	3	14	3	4	4	4	15	1	2	3	4	2	3	15	59	REGULAR
63	4	4	2	2	3	15	1	2	2	5	2	12	4	3	3	4	14	1	1	5	5	4	3	19	60	REGULAR
64	4	2	1	4	4	15	1	2	2	5	3	13	4	5	3	4	16	2	1	5	4	4	2	18	62	BUENO
65	4	2	1	2	3	12	3	2	4	4	1	14	3	2	4	2	11	1	3	5	3	2	4	18	55	REGULAR
66	3	3	1	3	3	13	2	3	3	5	3	16	4	5	3	3	15	3	3	3	3	4	2	18	62	BUENO
67	3	4	1	2	4	14	2	2	4	4	1	13	4	4	5	3	16	1	3	5	5	4	2	20	63	BUENO
68	4	4	1	3	4	16	1	3	2	5	2	13	3	4	5	3	15	3	3	5	4	4	2	21	65	BUENO
69	2	2	2	4	2	12	2	3	4	4	3	16	4	2	3	4	13	2	3	5	5	4	4	23	64	BUENO
70	3	4	3	3	2	15	3	3	4	5	3	18	3	5	5	2	15	2	3	3	3	3	2	16	64	BUENO
71	3	4	2	3	4	16	1	3	2	4	2	12	3	5	5	2	15	1	3	5	5	2	2	18	61	BUENO
72	4	4	2	3	4	17	2	2	4	3	2	13	4	2	5	2	13	1	1	3	3	3	3	14	57	REGULAR
73	3	4	1	2	3	13	2	2	3	4	3	14	3	3	4	2	12	3	1	4	5	2	3	18	57	REGULAR
74	4	3	2	2	3	14	2	3	2	3	1	11	4	4	4	3	15	2	3	5	4	2	4	20	60	REGULAR
75	2	4	3	4	4	17	1	3	4	4	3	15	3	4	5	2	14	2	3	4	3	3	3	18	64	BUENO
76	3	4	2	4	3	16	1	2	3	3	1	10	4	4	5	2	15	2	1	5	5	4	3	20	61	BUENO
77	2	2	3	3	3	13	3	2	3	4	3	15	4	2	4	3	13	1	1	5	5	4	3	19	60	REGULAR
78	4	4	2	2	2	14	2	3	2	5	1	13	4	3	3	4	14	2	2	5	5	3	2	19	60	REGULAR
79	4	2	1	2	3	12	3	3	3	5	3	17	3	3	4	4	14	1	3	3	3	3	2	15	58	REGULAR
80	3	2	3	2	4	14	2	3	2	3	2	12	4	4	4	4	16	2	2	4	3	4	4	19	61	BUENO
81	2	2	1	4	3	12	2	2	4	5	3	16	3	2	5	2	12	3	2	4	5	4	2	20	60	REGULAR

82	4	2	2	4	3	<b>15</b>	2	2	4	5	2	<b>15</b>	3	2	4	3	<b>12</b>	1	1	5	5	2	2	<b>16</b>	58	REGULAR
83	4	4	3	2	4	<b>17</b>	1	3	3	4	1	<b>12</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	3	2	4	3	2	4	<b>18</b>	59	REGULAR
84	2	3	3	4	2	<b>14</b>	1	3	4	3	1	<b>12</b>	4	5	5	2	<b>16</b>	1	3	4	3	4	3	<b>18</b>	60	REGULAR
85	2	3	1	3	2	<b>11</b>	1	2	3	4	2	<b>12</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	1	3	5	5	3	2	<b>19</b>	56	REGULAR
86	3	2	2	2	3	<b>12</b>	2	2	3	4	1	<b>12</b>	3	5	5	3	<b>16</b>	1	3	5	5	3	4	<b>21</b>	61	BUENO
87	2	4	3	2	3	<b>14</b>	2	3	2	5	3	<b>15</b>	4	4	5	3	<b>16</b>	2	3	5	3	2	3	<b>18</b>	63	BUENO
88	2	3	3	3	2	<b>13</b>	1	2	4	3	3	<b>13</b>	3	5	4	3	<b>15</b>	3	2	4	4	2	4	<b>19</b>	60	REGULAR
89	2	4	1	4	3	<b>14</b>	1	3	3	3	2	<b>12</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	3	3	5	4	4	3	<b>22</b>	61	BUENO
90	3	2	3	4	3	<b>15</b>	1	3	3	4	3	<b>14</b>	3	5	4	2	<b>14</b>	2	3	5	5	3	2	<b>20</b>	63	BUENO
91	4	3	2	3	3	<b>15</b>	3	2	3	5	2	<b>15</b>	3	3	3	2	<b>11</b>	2	1	5	5	4	4	<b>21</b>	62	BUENO
92	4	3	3	2	2	<b>14</b>	3	2	3	5	1	<b>14</b>	4	3	3	2	<b>12</b>	3	1	4	5	4	4	<b>21</b>	61	BUENO
93	2	3	1	4	3	<b>13</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	2	3	2	<b>10</b>	2	1	3	3	3	3	<b>15</b>	53	REGULAR
94	3	4	3	3	3	<b>16</b>	3	2	2	3	2	<b>12</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	2	1	4	3	3	4	<b>17</b>	58	REGULAR

## ANEXO 05: SOLICITUD DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

ADMINISTRACIÓN CNEL-EP-MILAGRO  
SECRETARÍA

-8 JUN 2018

POR. *J. Rivera*

**RECIBIDO**

Milagro, 8 de junio de 2018

Sr. Ing.

Luis Jorge Maingon Velasco

**Administrador Unidad de Negocio Milagro CNEL EP-MLG**

Asunto: Autorización Ejecución de Tesis Para Obtención Grado de Maestría

De mis consideraciones:

Por medio del presente, el suscrito Ing. Jorge Hernando Rivera Paredes con cedula de identidad No. 120359268-6, domiciliado en el Ecuador-Provincia del Guayas-cantón Milagro-Cdla. Los Vergeles, le saluda cordialmente y a la vez hacerle de su conocimiento que estando próximo a concluir los estudios de maestría en Administración de Negocios en la universidad Cesar Vallejo ubicada en Perú, es necesario sustentar una tesis para obtener el grado.

En este sentido recorro a vuestro despacho, a fin de solicitar se autorice formalmente la ejecución la tesis denominada " CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE LA SUBESTACIÓN LORENZO DE GARAICOA DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO EN EL PRIMER SEMESTRE 2018, ECUADOR 2018", cuyo objeto general es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio técnico y el nivel de satisfacción de los clientes que se sirven desde la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el primer semestre 2018.

Sin otro particular es todo cuanto solicito, agradeciendo de antemano la atención que brinde a la presente.

Atentamente,

*Jorge R*  
Jorge Hernando Rivera Paredes

C.I. 120359268-6

## ANEXO 6: ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Milagro 12 de Junio de 2018

Sr.  
ING. JORGE HERNANDO RIVERA PAREDES  
Ciudad.-

De mi consideración

En atención a su solicitud se le autoriza para que lleve a cabo formalmente la ejecución de su Tesis denominada: CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE LA SUBESTACIÓN LORENZO DE GARAICOA DE CNELEP UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO EN EL PRIMER SEMESTRE 2018, ECUADOR 2018.

Atentamente

In. Luis Jorge Maingón Rivera Paredes  
ADMINISTRADOR UNIDAD DE NEGOCIO CNELEP

## ANEXO 7: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo Edwin Alberto Ubillus Agurto, con DNI N° 02875229, con el grado profesional de Maestro en Administración de Negocios y Especialista en Gestión Pública, y ejerciendo la carrera de Contador y Docente Universitario. Por medio de la presente, dejo constancia de haber revisado con fines de validación, los ítems del instrumento (encuesta), que el investigador **Jorge Hernando Rivera Paredes** usará para su trabajo de investigación titulado: "**Calidad de Servicio Técnico y Satisfacción de Clientes de la Subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el Primer Semestre 2018, Ecuador**".

En efecto, dicho instrumento previsto para el estudio en mención, guarda coherencia con las variables, dimensiones, indicadores e ítems; además muestra un dominio específico de contenidos en lo que se busca medir y es consecuente con mediciones previas que han surgido en investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador para su aplicación.

Tumbes, 16 de junio de 2018



**Mg. Edwin Alberto Ubillus Agurto**  
**DNI 02875229**

## ANEXO 8: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **Mg. WINNER AGURTO MARCHÁN**, docente de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, revisor de la tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE LA SUBESTACIÓN LORENZO DE GARAICOA DE CNEL EP, UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018, ECUADOR", del estudiante JORGE HERNANDO RIVERA PAREDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Piura, 03 de diciembre de 2019.

Firma

Mg. Winner Agurto Marchán

DNI: 40673760



## ANEXO 9: SOFTWARE TURNITIN

### RIVERA PAREDES

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>11%</b>	<b>0%</b>	<b>18%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>14%</b>
<b>2</b>	docplayer.es Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	pt.scribd.com Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	repositorio.unia.edu.pe Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>



# ANEXO 10: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **JORGE HERNANDO RIVERA PAREDES**, identificado con DNI N°001759392, egresado del Programa de **MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA** de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Calidad de servicio técnico y satisfacción de clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el Primer Semestre 2018, Ecuador"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
PASAPORTE NO. 120359268-6  
DNI: N°001759392  
FECHA: PIURA, 12 DE JUNIO DE 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## ANEXO 11: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DE TRABAJO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**JORGE HERNANDO RIVERA PAREDES**

INFORME TITULADO:

**“CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE LA  
SUBESTACIÓN LORENZO DE GARAICOA DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO  
MILAGRO EN EL PRIMER SEMESTRE 2018, ECUADOR”.**

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

**MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**

SUSTENTADO EN FECHA: **12 DE JUNIO DEL 2019**

NOTA O MENCIÓN: **APROBADO POR MAYORIA**



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA