

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Pablo Abraham Erazo Ayala

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado Mejoramiento del Proceso de Atención al Cliente en el área comercial de la Empresa Eléctrica Quito S.A., ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, agosto del 2009

Pablo Abraham Erazo Ayala

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO

Doctor Galo Moreno e Ingeniero René Bueno

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado Mejoramiento del Proceso de Atención al Cliente en el área comercial de la Empresa Eléctrica Quito S.A por Pablo Abraham Erazo Ayala ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a la importancia que, por su contenido, representa la investigación para lograr el mejoramiento en el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en el Proceso de Atención al Cliente en el área comercial de la Empresa Eléctrica Quito S.A, así como por la capacidad investigativa demostrada por el autor, si recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de dos documentos empastados y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Pablo Abraham Erazo Ayala que lo entregue a la Ing. Fanny Cevallos, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, agosto del 2009

Dr. Galo Moreno Msc.

DIRECTOR

Ing. René Bueno M.E.A

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Pablo Abraham Erazo Ayala

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo, Mejoramiento del Proceso de Atención al Cliente en el área comercial de la Empresa Eléctrica Quito S.A cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, agosto del 2009

Pablo Abraham Erazo Ayala

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicarlo, a mi esposa Tanya Abad, quien es pilar fundamental de mi vida y gracias por siempre apoyarme en todo momento, por expresarme su amor y estar junto a mí cada vez que he necesitado de su fuerza y comprensión.

A mis hijos por ser la razón de mi vida, a quiénes han sabido entender que para alcanzar metas y objetivos se logra con el esfuerzo, la constancia y perseverancia.

Pablo Abraham Erazo Ayala

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por darme luz, paz, llenarme de amor y sabiduría que han permitido realizarme como esposo, padre, hijo, hermano, amigo, compañero y profesional.

A mis PADRES quiénes me dieron la vida y siempre me han brindado su completo apoyo en todos los proyectos que he emprendido.

A mis PROFESORES de toda la carrera universitaria, en especial al Dr. Galo Moreno Flores e Ing. René Bueno Arévalo, por sus enseñanzas, paciencia y orientación profesional en el desarrollo del presente trabajo.

A mis JEFES Y COMPAÑEROS de la Empresa Eléctrica, por brindarme toda su colaboración e impartirme sus valiosos conocimientos en la consecución de este logro profesional.

A mis AMIGOS, por ofrecerme su amistad incondicional durante todos los momentos difíciles de mi vida.

Mi agradecimiento a todas y cada una de las personas que colaboraron directa o indirectamente para la consecución de este trabajo.

Pablo Abraham

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	i
CERTIFICADO DE TUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	4
SUMMARY.....	10
CAPITULO 1	
GENERALIDADES	16
1.1 La Empresa Eléctrica Quito S.A. Síntesis Histórica y su Organización	17
1.1.1 Breve Reseña Histórica.....	17
1.1.2 Organización de la Empresa	21
1.1.3 Ubicación de la Empresa	25
1.1.4 Base Legal de la Empresa	26
1.2 Productos o Servicios que Brinda	27
1.2.1 Información Estadística	33
1.3 La Problemática de la Empresa	34
1.4 Marco Teórico	38
1.5 Marco Conceptual	47
CAPITULO 2	
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	51
2.1 Análisis Externo.....	53
2.1.1 Macro Ambiente	53
2.1.1.1 Factores Políticos.....	53
2.1.1.1.1 Filosofía y Planes de Gobierno	53

2.1.1.1.2	Unificación de Distribuidoras Eléctricas.....	54
2.1.1.2	Factores Económicos.....	54
2.1.1.2.1	Falta de Inversión en Proyectos Eléctricos	54
2.1.1.2.2	Demora del Estado en la Asignación de Recursos Económicos para Inversión	55
2.1.1.2.3	Inflación.....	56
2.1.1.2.4	Tasas de Interés.....	58
2.1.1.3	Factores Sociales.....	59
2.1.1.3.1	Plan de Eficiencia Energética del Gobierno Nacional ...	59
2.1.1.3.2	Pobreza y Tasa de Desempleo	60
2.1.1.4	Factores Culturales	62
2.1.1.4.1	Mayor Responsabilidad para Prevenir Accidentes	62
2.1.1.5	Factores Demográficos	62
2.1.1.5.1	Incremento de la Población.....	62
2.1.1.5.2	Población Dispersa	63
2.1.1.6	Factores Tecnológicos	64
2.1.1.6.1	Tecnologías Inteligentes	64
2.1.1.6.2	Incorporar Sistemas Informáticos.....	65
2.1.1.7	Factores Ambientales.....	66
2.1.1.7.1	Apoyar a las Energías Renovables (Eólica, Solar, Biomasa).....	66
2.1.1.7.2	Oposición de Grupos Ambientalistas	66
2.1.1	Micro Ambiente	67
2.1.2.1	Clientes	67
2.1.2.2	Proveedores.....	68
2.1.2.3	Organismos de Control y Regulación.....	69
2.2	Análisis Interno.....	73
2.2.1	Capacidad Administrativa	73
2.2.2	Capacidad de Servicio y Comercialización	79
2.2.3	Capacidad Tecnológica.....	83
2.2.4	Capacidad del Talento Humano	86
2.3	Análisis FODA.....	92

2.3.1	Matrices de Estrategias.....	92
2.3.2	Síntesis	102
2.4	Direccionamiento Estratégico.....	106
2.4.1	Matriz Axiológica	107
2.4.2	Principios y Valores.....	108
2.4.3	Misión y Visión	110
2.4.4	Objetivos y Políticas	111
2.4.5	Estrategias	114
2.4.6	Plan Operativo Anual y Presupuesto del Año 2009	115
2.4.7	Mapa Estratégico	118

CAPITULO 3

ANÁLISIS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.....		120
3.1	Cadena de Valor Empresarial.....	121
3.2	Diagrama IDEF 0.....	125
3.2.1	Definición y Elementos.....	125
3.2.2	Ventajas de IDEF 0 para Modelar Procesos de Negocio	126
3.2.3	Cuándo se Recomienda el Uso del IDEF0	127
3.3	Inventario de Procesos	129
3.4	Procesos Gobernantes.....	131
3.4.1	Gestión de la Dirección Comercial	131
3.5	Procesos Básicos.....	131
3.5.1	Gestión de Comercialización.....	131
3.5.1.1	Atención al Cliente	132
3.5.1.1.1	Recepción	132
3.5.1.1.2	Análisis.....	132
3.5.1.1.3	Tratamiento	132
3.5.1.1.4	Entrega.....	132
3.5.1.2	Control y Monitoreo de Requerimientos	133
3.5.1.3	Medición de la Satisfacción al Cliente	133
3.5.1.4	Mejoramiento Continuo	133
3.6	Procesos de Apoyo	133

3.6.1	Gestión de los Recursos	133
3.6.2	Gestión de la Calidad	133
3.6.3	Tecnología de la Información y Comunicaciones	134
3.7	Selección de Procesos	134
3.8	Hoja de Costos de Personal y Operativo Total	139
3.8.1	Hoja de costos del personal inmerso en el Proceso Atención al cliente	139
3.8.2	Hoja de costos de operaciones del Proceso Atención al Cliente	141
3.9	Levantamiento y Análisis de Procesos Seleccionados	142
3.9.1	Levantamiento de Procesos Seleccionados	142
3.9.2	Análisis de Procesos Seleccionados	150
3.10	Caracterización de Procesos	166
3.11	Matriz de Análisis Resumida	175
3.12	Detección de Novedades	176
CAPITULO 4		
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS		177
4.1	Herramientas para el Proceso de Atención al Cliente	179
4.1.1	Hoja de Análisis	179
4.1.2	Flujodiagramación	181
4.1.3	Hoja de Mejoramiento	184
4.2	Mejoramiento del Proceso	185
4.3	Matriz de Análisis Comparativo	223
4.4	Informe de Beneficio Esperado	224
4.5	Justificación de Eficiencias Alcanzadas	224
CAPITULO 5		
PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN POR PROCESOS PARA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.		227
5.1	Cadena de Valor Mejorada	228
5.2	Cadena de Valor en Base al Proceso Administrativo	230
5.3	Factores de Éxito	238

5.4	Indicadores de Gestión	240
5.5	Organización por Procesos	247
5.6	Responsabilidades y Competencias a Nivel de Áreas de Atención al Cliente y Cargo.....	249
5.7	Manual de Procesos.....	258
CAPITULO 6		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		271
6.1	Conclusiones.....	272
6.2	Recomendaciones.....	273
BIBLIOGRAFIA		
Bibliografía.....		275

LISTADO DE CUADROS, GRAFICOS, TABLAS Y FOTOS

ÍNDICE DE CUADROS

Capítulo 1

Cuadro 1.1	Número de Clientes Empresa Eléctrica Quito S.A.	29
Cuadro 1.2	Requerimientos Receptados en el Año 2008.....	33

Capítulo 2

Cuadro 2.1	Variación Porcentual del Índice General Nacional.	56
Cuadro 2.2	Proyección de Crecimiento Poblacional	63
Cuadro 2.3	Informe a la Superintendencia de Compañías.....	69
Cuadro 2.4	Plan Operativo Proceso Atención al Cliente Semestre 2009.....	116

Capítulo 3

Cuadro 3.1	Selección de Procesos.	135
Cuadro 3.2	Hoja de Costos del Personal Involucrado en el Proceso de Atención al Cliente	140
Cuadro 3.3	Hoja de Costos de Operaciones del Proceso Atención al Cliente	141

Cuadro 3.4	Resumen Costo Total Minuto Proceso Atención al Cliente	142
Cuadro 3.5	Simbología de Procesos (Norma Ansa).....	150
Cuadro 3.6	Diagrama de Procesos: Subproceso de Recepción Reclamo Facturación	151
Cuadro 3.7	Diagrama de Procesos: Subproceso de Análisis Reclamo Facturación	154
Cuadro 3.8	Diagrama de Procesos: Subproceso de Tratamiento Reclamo Facturación	156
Cuadro 3.9	Diagrama de Procesos: Subproceso de Entrega Reclamo Facturación.	159
Cuadro 3.10	Diagrama de Procesos: Subproceso Control y Monitoreo de Requerimientos	160
Cuadro 3.11	Diagrama de Procesos: Subproceso Mejoramiento Continuo del Proceso Atención al Cliente.....	163
Cuadro 3.12	Hoja de Caracterización del Proceso Atención al Cliente	167
Cuadro 3.13	Hoja de Caracterización del Subproceso de Recepción.	169
Cuadro 3.14	Hoja de Caracterización del Subproceso de Análisis	170
Cuadro 3.15	Hoja de Caracterización del Subproceso de Tratamiento	171
Cuadro 3.16	Hoja de Caracterización del Subproceso de Entrega	172
Cuadro 3.17	Hoja de Caracterización del Subproceso de Control y Monitoreo Requerimientos.....	173
Cuadro 3.18	Hoja de Caracterización del Subproceso de Mejoramiento Continuo del Proceso Atención al Cliente	174
Cuadro 3.19	Matriz Resumida de Tiempos y Costos	175
Cuadro 3.20	Observaciones de los Procesos Analizados	176

Capítulo 4

Cuadro 4.1	Formato Hoja de Análisis.	180
Cuadro 4.2	Formato de Flujodiagramación	183
Cuadro 4.3	Formato de Hoja de Mejoramiento	184

Cuadro 4.4	Hoja de Análisis Subproceso de Recepción- Reclamo Facturación	185
Cuadro 4.5	Diagrama del Subproceso de Recepción- Reclamo Facturación	186
Cuadro 4.6	Hoja de Mejoramiento del Subproceso de Recepción Reclamo Facturación	188
Cuadro 4.7	Hoja de Análisis del Subproceso de Análisis Reclamo Facturación.....	190
Cuadro 4.8	Diagrama del Subproceso de Análisis- Reclamo Facturación	190
Cuadro 4.9	Hoja de Mejoramiento del Subproceso de Análisis Reclamo Facturación	194
Cuadro 4.10	Hoja de Análisis Subproceso de Tratamiento - Reclamo Facturación	196
Cuadro 4.11	Diagrama del Subproceso de Tratamiento- Reclamo Facturación	198
Cuadro 4.12	Hoja de Mejoramiento del Subproceso de Tratamiento Reclamo Facturación.....	201
Cuadro 4.13	Hoja de Análisis Subproceso de Entrega - Reclamo Facturación	203
Cuadro 4.14	Diagrama del Subproceso de Entrega- Reclamo Facturación	204
Cuadro 4.15	Hoja de Mejoramiento del Subproceso de Entrega Reclamo Facturación	205
Cuadro 4.16	Hoja de Análisis Subproceso Control y Monitoreo de Requerimientos	206
Cuadro 4.17	Diagrama del Subproceso de Control y Monitoreo de Requerimientos.....	208
Cuadro 4.18	Hoja de Mejoramiento del Subproceso de Control y Monitoreo de Requerimientos.....	213
Cuadro 4.19	Hoja de Análisis Subproceso de Mejoramiento Continuo	215
Cuadro 4.20	Diagrama del Subproceso de	

Mejoramiento Continuo.....	217
Cuadro 4.21 Hoja de Mejoramiento del Subproceso de Mejoramiento Continuo	221
Cuadro 4.22 Matriz de Análisis Comparativo, Situación Actual con Situación Propuesta.....	223
Cuadro 4.23 Informe de Beneficios Esperados (Mensual)	224
Cuadro 4.24 Justificaciones de Eficiencias Mejorada en los Subprocesos Analizados	225
Capítulo 5	
Cuadro 5.1 Cadena de Valor Mejorada en Base a los Procesos Administrativos.....	231
Cuadro 5.2 Subprocesos Control y Monitoreo de Requerimientos Mejoramiento Continuo en Base al Proceso Administrativo	232
Cuadro 5.3 Cadena de Valor Mejorada del Subproceso Recepción Reclamo Facturación.....	233
Cuadro 5.4 Cadena de Valor Mejorada del Subproceso Análisis Reclamo Facturación.....	234
Cuadro 5.5 Cadena de Valor Mejorada del Subproceso Tratamiento Reclamo Facturación.....	235
Cuadro 5.6 Cadena de Valor Mejorada del Subproceso Entrega Reclamo Facturación.....	235
Cuadro 5.7 Cadena de Valor Mejorada del Subproceso Control y Monitoreo de Requerimientos.....	236
Cuadro 5.8 Cadena de Valor Mejorada del Subproceso Mejoramiento Continuo	237
Cuadro 5.9 Factores de Éxito Relacionados con los Objetivos Estratégicos	239
Cuadro 5.10 Indicadores y Factores de Éxito del Subproceso de Recepción Reclamo- Facturación	244
Cuadro 5.11 Indicadores y Factores de Éxito del Subproceso	

	de Análisis Reclamo- Facturación.....	244
Cuadro 5.12	Indicadores y Factores de Éxito del Subproceso de Tratamiento Reclamo- Facturación.....	245
Cuadro 5.13	Indicadores y Factores de Éxito del Subproceso de Entrega Reclamo- Facturación	245
Cuadro 5.14	Indicadores y Factores de Éxito del Subproceso Control y Monitoreo de Requerimientos	246
Cuadro 5.15	Indicadores y Factores de Éxito del Subproceso Mejoramiento Continuo del Proceso	246
Cuadro 5.16	Descripción del Perfil de Responsabilidades y Competencias del Director de Comercialización (Responsable Macro Proceso Comercial)	250
Cuadro 5.17	Descripción del Perfil de Responsabilidades y Competencias del Jefe Departamento Control Clientes (Responsable Proceso Atención al Cliente)	251
Cuadro 5.18	Descripción del Perfil de Responsabilidades y Competencias el Jefe de Sección Abonados (Atención al Cliente Personalizado, Escrito, Virtual) Jefe Sección Call Center (Telefónico)	252
Cuadro 5.19	Descripción del Perfil de Responsabilidades y Competencias del Jefe de Agencia Rural (Procesos Comerciales – Atención al Cliente).....	253
Cuadro 5.20	Descripción del Perfil de Responsabilidades y Competencias del Supervisor Administrativo (Atención al Cliente Personalizado, Escrito, Virtual y Telefónico Revisiones)	254
Cuadro 5.21	Descripción del Perfil de Responsabilidades y Competencias del Oficinista de Atención al Cliente (Personalizado, Escrito, Virtual y Telefónico)	255
Cuadro 5.22	Descripción del Perfil de Responsabilidades y Competencias del Oficinista (Revisiones).....	256
Cuadro 5.23	Descripción del Perfil de Responsabilidades y Competencias del Revisor (Personal Técnico)	257
Cuadro 5.24	Formato Manual del Proceso de Atención al Cliente	260

Cuadro 5.25	Manual de Procesos para Recepción - Reclamo por Facturación	261
Cuadro 5.26	Manual de Procesos para Análisis - Reclamo por Facturación	262
Cuadro 5.27	Manual de Procesos para Tratamiento - Reclamo por Facturación	264
Cuadro 5.28	Manual de Procesos para Entrega - Reclamo por Facturación	266
Cuadro 5.29	Manual de Procesos para Entrega - Reclamo por Facturación	267
Cuadro 5.30	Manual De Procesos para Mejoramiento Continuo del Proceso.....	269

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Capítulo 1

Gráfico 1.1	Distribución de Acciones de la Empresa Eléctrica Quito S.A. (%)	19
Gráfico 1.2	Organigrama General	22
Gráfico 1.3	Organigrama de la Dirección de Comercialización	23
Gráfico 1.4	Estructura del Proceso de Atención al Cliente.....	24
Gráfico 1.5	Zona de Concesión de la Empresa Eléctrica Quito S.A	30
Gráfico 1.6	Detalle de Requerimientos en el año 2008.....	33
Gráfico 1.7	Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa)	37
Gráfico 1.8	Esquema Básico de Procesos	40
Gráfico 1.9	Mapa de Procesos y Cadena de Valor de la Empresa Eléctrica Quito. S.A.....	41
Gráfico 1.10	Símbolos de Diagramación.....	43

Capítulo 2

Gráfico 2.1	Análisis Situacional de una Empresa	52
Gráfico 2.2	Reducción de la Demanda de Potencia.....	59
Gráfico 2.3	Resultado Encuestas CIER 2008 en la EEQ S.A.	68

Gráfico 2.4	Conocimiento de Misión, Visión y Objetivos	73
Gráfico 2.5	Aplicación del Procedimiento de Atención al Cliente	74
Gráfico 2.6	Conocimiento de las Funciones, Atribuciones y Responsabilidad del Cargo.....	74
Gráfico 2.7	Seguimiento de Planes de Acción y Presupuestos Anuales	75
Gráfico 2.8	Existe el Proceso Atención al Cliente	75
Gráfico 2.9	Aplicación de los Subprocesos en su Trabajo	76
Gráfico 2.10	Flujo de Información y Comunicación entre Áreas	76
Gráfico 2.11	Seguimiento y Control de Requerimientos.....	77
Gráfico 2.12	Control de Trámites Pendientes para Mejorar Tiempos de Atención.....	77
Gráfico 2.13	Calificación Sistema de Control	78
Gráfico 2.14	Procesos Administrativos Burocráticos	78
Gráfico 2.15	Trámites Atendidos acorde con las Expectativas del Cliente	79
Gráfico 2.16	Atención Telefónica	80
Gráfico 2.17	Atención Virtual	80
Gráfico 2.18	Tiempos de Espera (Minutos).....	81
Gráfico 2.19	Tiempos de Atención en Trámites de Primer Nivel.....	81
Gráfico 2.20	Nivel de Cortesía	82
Gráfico 2.21	Grado de Conocimiento del Personal	82
Gráfico 2.22	Tiempo de Solución de Reclamos (Días).....	83
Gráfico 2.23	Funcionamiento del Sistema Informático Comercial.....	83
Gráfico 2.24	Interrupciones en el Sistema	84
Gráfico 2.25	Agilidad de Atención en Asistencia Técnica	84
Gráfico 2.26	Atención y Solución de Requerimientos Informáticos	85
Gráfico 2.27	Emisión de Reportes del Sistema Informático	85
Gráfico 2.28	Grado de Satisfacción del Cliente	86
Gráfico 2.29	Clima Laboral.....	86
Gráfico 2.30	Mejoras al Clima Laboral	87
Gráfico 2.31	Participación del Personal	87

Gráfico 2.32	Comunicación	88
Gráfico 2.33	Conocimientos y Aptitudes	88
Gráfico 2.34	Reconocimientos Recibidos.....	89
Gráfico 2.35	Importancia de Capacitación al Personal	89
Gráfico 2.36	Capacitación Relacionada con la Actividad	90
Gráfico 2.37	Evaluación del Personal	90
Gráfico 2.38	Problemas más Frecuentes en la Unidad de Trabajo.....	91
Gráfico 2.39	Evaluación Relacionada con la Atención al Cliente	91
Gráfico 2.40	Disponibilidad de Recursos	92
Gráfico 2.41	Identidad Estratégica	106
Gráfico 2.42	Mapa Estratégico Atención al Cliente 2009-2013	119

Capítulo 3

Gráfico 3.1	La Cadena de Valor.....	121
Gráfico 3.2	Mapa de Procesos de la EEQ S.A. y su Cadena de Valor Empresarial.....	122
Gráfico 3.3	Cadena de Valor del Macro Proceso Comercialización..	123
Gráfico 3.4	Cadena de Valor del Proceso de Atención al Cliente	124
Gráfico 3.5	Modelo IDEF 0.....	125
Gráfico 3.6	Representación Gráfica del IDEF 0 del Proceso de Atención al Cliente	128
Gráfico 3.7	Mapa del Proceso de Atención al Cliente	138
Gráfico 3.8	Flujograma de Inicio del Proceso Atención al Cliente.....	143
Gráfico 3.9	Flujograma del Subproceso de Recepción	144
Gráfico 3.10	Flujograma del Subproceso de Análisis.....	145
Gráfico 3.11	Flujograma del Subproceso de Tratamiento.....	146
Gráfico 3.12	Flujograma del Subproceso de Entrega	147
Gráfico 3.13	Flujograma del Subproceso de Control y Monitoreo.....	148
Gráfico 3.14	Flujograma del Subproceso de Mejoramiento Continuo del Proceso de Atención al Cliente	149
Gráfico 3.15	Formato Hoja de Caracterización	158

Capítulo 4

Capítulo 5

Gráfico 5.1	Cadena de Valor Mejorada Proceso Atención al Cliente	229
Gráfico 5.2	Propuesta Organización por Procesos Macro Proceso Comercial.....	247
Gráfico 5.3	Propuesta Organización por Procesos Atención al Cliente	248

ÍNDICE DE TABLAS

Capítulo 1

Capítulo 2

Tabla 2.1	Evolución de la Inflación en el Ecuador.....	57
Tabla 2.2	Evolución de las Tasas de Interés en el Ecuador.....	58
Tabla 2.3	Índice de Evolución de la Tasa De Desempleo en el Ecuador....	61
Tabla 2.4	Matriz de Impacto Externa	93
Tabla 2.5	Matriz de Impacto Interna.....	94
Tabla 2.6	Matriz de Vulnerabilidad.....	96
Tabla 2.7	Matriz de Aprovechabilidad	98
Tabla 2.8	Hoja de Trabajo FODA.....	99
Tabla 2.9	Matriz de Estrategias FODA Para El Proceso de Atención al Cliente	100
Tabla 2.10	Matriz de Principios	107
Tabla 2.11	Matriz de Valores	108
Tabla 2.12	Preguntas para la Definición de la Misión	110
Tabla 2.13	Preguntas para la Definición de la Visión	111

Capítulo 3

Capítulo 4

Capítulo 5

ÍNDICE DE FOTOS

CAPITULO 1

Edificio Eléctrica Quito S.A.- Área Comercial.....25