

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ANÁLISIS DE RECLAMOS GENERADOS POR LOS  
CLIENTES EN LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN  
ELÉCTRICA EN EL PERÚ EN LOS ÚLTIMOS CINCO  
AÑOS”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autora:**

Rosita Marina García Simpe

**Asesor:**

Mg. Erica Rojana González Ponce de León

Lima - Perú

2018

## DEDICATORIA

**A mi hermana Margot y Padre.**

**Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores,** por la  
Motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que

Nada, por su amor

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para  
Superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar, me ha enseñado a no  
Desfallecer ni rendirme ante nada.

A la Mg. Erica Rojana Gonzales Ponce de León, por su asesoría, motivación y  
enseñanzas que brindo a lo largo del curso Proyecto de Tesis.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>19</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>21</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de la pregunta de investigación .....	13
Tabla 2: Análisis y clasificación .....	14
Tabla 3: Artículos de investigación incluidos .....	15
Tabla 4: Artículos de investigación excluidos .....	17
Tabla 5: Investigaciones realizadas por país.....	20
Tabla 6: Tipo de investigación.....	22
Tabla 7: Investigaciones por tipo de empresa .....	24
Tabla 8: Factores de la Satisfacción Laboral .....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Investigaciones realizadas por país.....	14
Figura 2: Investigaciones por tipo de metodología.....	15
Figura 3: Investigaciones por tipo de instrumento de medición.....	17
Figura 4: Investigaciones por tipo de variable .....	18

## RESUMEN

Actualmente algunas empresas no cuentan con sus procesos operacionales bien estructurados como es el servicio al cliente o servicio postventa.

Es por eso que algunas empresas terminan siendo desintegradas porque olvidan que la base de sus negocios son los clientes.

Asimismo es necesario además de ofrecer un excelente producto o un servicio brindar una eficaz atención en sus sugerencias o reclamos por parte de su departamento de servicio al cliente porque **\*SOLO HAY UNA FORMA DE SATISFACER AL CLIENTE, DARLE MAS DE KIS QUE SE ESPERA**, Para los dueños del negocio los controles son muy necesarios para medir la eficacia y eficiencia de los empleados para establecer políticas de mejora continua y capacitación a los mismos.

Hoy en día las grandes empresas por lo general tienen sus técnicas de control y medición del desempeño interno de su personal, estos se basan en indicadores que ayudan a medir el desempeño del personal ayudándole a encontrar falencias y virtudes de sus departamentos.

En base a las encuestas y las entrevistas de los clientes de los distintos tipos de empresas que brindan diversos productos y servicios se ha llegado a la conclusión de que muchas de ellas no tiene un enfoque claro a la atención del cliente, es por ello de que nace la idea de implementar un sistema de mejora al servicio al cliente

**PALABRAS CLAVE:** Insatisfacción con el trabajo, insatisfacción laboral, determinantes, Procesos.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los mercados día a día son cada vez más competitivos gracias a sus procesos que implementan y facilitan su desarrollo empresarial, se habla de oportunidades importantes de concretar negocios, realizar ventas. Transacciones comerciales, fidelidad clientes, desarrollar su marketing relacional, entre otras, que enriquecen, sin lugar a dudas, sustancialmente las oportunidades de crecimiento y evolución de las empresas

Es necesario analizar cada punto de contacto entre la empresa y su cliente para diseñar las acciones que debe emprender para producir en ellos EXPERIENCIAS DE CLIENTE favorables y sorprendentes.

La fuente de la información que obtuvimos por las respuestas de las encuestas que recolectamos y tabulamos, nos permite conocer el grado de satisfacción de los clientes así como el tiempo de respuesta a sus problemas y reclamos para así ver en que están fallando las empresas y tomar las acciones correctivas

En base a las encuestas y las entrevistas de los clientes de los distintos tipos de empresas que brindan diversos productos y servicios se ha llegado a la conclusión de que muchas de ellas no tiene un enfoque claro a la atención del cliente, es por ello de que nace la idea de implementar un sistema de mejora al servicio al cliente realizando capacitaciones constantes con el fin de mejorar el servicio.

Según el (Ecuador, South América: ESPOL, 2010) indica las principales herramientas de sostenibilidad que cuentan las empresas, son las llamadas estrategias organizacionales.

Relativamente a esto obtendremos los indicadores cuales son los resultados de la medición de tiempo. Todo esto al punto de medir el avance de los objetivos y los planes de acción.



Para plantear un rediseño en el proceso de gestión de reclamos; su ejecución obtuvo buenas prácticas del Lean Manufacturing logrando un esquema en función a tres elementos que son: Proceso operacional, gestión de desempeño, mentalidades y conductas.

De manera que se buscó la importancia de la satisfacción del cliente y reduciendo los tiempos de atención (Ecuador, South América: PUCE, 2017.)

Ante este emplazamiento, de trabajo de investigación se planteó como objetivo: Analizar los procesos de gestión de reclamos que han determinado la insatisfacción del cliente durante los últimos cinco años. Para el cumplimiento del objetivo, se han planteado preguntas específicas: ¿Qué países han realizado un estudio sobre insatisfacción de un proceso de reclamo del cliente?, ¿Por cada país cuantos estudios realizaron para obtener un resultado esperado?, ¿Qué metodología han utilizado para lograr este estudio de reclamos?, ¿Cuáles han sido las herramientas de gestión para lograr a una respuesta de insatisfacción del cliente?, ¿Cuáles han sido las variables analizadas para realizar este estudio?, ¿Cuáles han sido las herramientas de investigación que se han utilizado?, ¿Qué resultados encontrados se han obtenido en relación al estudio de esta investigación por la formulación del cliente ante un reclamo?

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En el presente estudio de investigación, se ha realizado una búsqueda de literatura empírica, cuyos temas principales están relacionados a la satisfacción laboral en un tiempo determinado. De estas investigaciones científicas se identificaron cuáles han sido los factores de mayor consenso y su impacto.

Para tener un mayor entendimiento sobre las revisiones sistemática, la teoría fundamentada sobre las mismas, señala que es uno de los enfoques de la metodología cualitativa que permite crear propuestas teóricas basándose exclusivamente en los datos. (Zeithaml y Parasuraman, 2004). Indican que la calidad de servicio es la clave de diferenciación competitiva logrando la lealtad del cliente.

Para la exploración de las investigaciones, se utilizó bases de datos en línea con repositorios científicos tales como: Redalyc, Scielo, Dialnet, Elsevier, Scopus, además de la librería especializada en temas científicos llamada EBSCOhost, cuya base de datos se encuentra licenciada por Lauréate International Universities.

Asimismo, para identificar cuáles son las herramientas de servicio para realizar una buena atención al cliente se ha planteado una pregunta principal que permite realizar una investigación sobre un tema específico y puntual: ¿Cuáles han sido las principales

Herramientas en atención para la investigación en la gestión de reclamos durante los últimos cinco años?

Con el fin de delimitar la Revisión Sistemática de la Literatura, se utilizó el formato PICO, este formato sirvió de ayuda a la formulación de preguntas específicas para el estudio.

Tabla 1:  
*Análisis de la pregunta de investigación*

<b>¿Cuáles han sido las principales herramientas en atención para la investigación en la gestión de un reclamo durante los últimos diez años?</b>		
Paciente/Problema	Intervención/Comparación	Resultados de la investigación
Reclamos generados por los clientes en el Perú durante los últimos 5 años.	Análisis de la gestión de reclamos	Herramientas de atención al cliente, de acuerdo a las cambiabes estudiadas.

Si bien existe un número significativo de investigaciones, para esta revisión sistemática se ha considerado como principal requisito de inclusión aquellas investigaciones relevantes y que contengan algún tipo de medición sobre el análisis de la gestión de reclamos, estén alineadas al objetivo del estudio, además de contar con herramientas de atención. En cuanto a la exclusión, se consideró lo siguiente: a). Duplicidad de la investigación, b). No se encuentra disponible, c). No se alinea al objetivo de la investigación, d) No se encuentra dentro del rango del tiempo establecido.

Se incorporaron todos los criterios de inclusión y exclusión para luego llevarlos a la data de extracción utilizando los puntos señalados en la matriz de búsqueda.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para el cumplimiento del objetivo propuesto, se realizó una revisión de sistemática de 15 artículos científicos. Luego del análisis se concluyó que 30 de estos artículos se alineaban al objetivo de la investigación, tal como se muestra en la tabla N°2.

Asimismo, se puede observar que la mayor parte de las investigaciones fueron encontradas en Redalyc considerado dentro de los artículos finales por ser un buscador especializado en investigaciones científicas.

Inscripción en universidades locales, 2005

Base de datos	Descartando Artículos	Artículos finales después de la revisión
Dialnet	1	3
EBSCOhost	6	2
Google Scholar	3	2
Redalyc	4	3
Scielo	1	2
Elsevier	1	2
Scopus	1	1

En la tabla N°3, se presentan los resultados de artículos científicos utilizados de acuerdo a los criterios de inclusión relacionados a la satisfacción laboral en América Latina.

Tabla 3: Artículos de investigación incluidos

N°	Base de Datos	Accesibilidad	Autores	Título	País	Año	Inclusión
1	EBSCOhost	EBSCOhost	Pineda-Sánchez, A	Optimización de procedimiento de cálculo de recuperas de energía eléctrica	Perú	2018	Está alineado al objetivo
2	Scielo	Redalyc.org	Maque Tinta, R	Análisis, propuestas de mejora de calidad de servicio de fallas imprevistas en carabaya.	Perú	2017	Está alineado al objetivo
3	EBSCOhost	EBSCOhost	Lipa Fernández, A	Calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de servicio público de electricidad	Perú	2015	Está alineado al objetivo
4	Google Scholar	Scielo	Guardia Ramírez, E	Metodología de análisis y diagnóstico para el estudio de un sistema eléctrico ante la ruptura de un enlace eléctrico	Perú	2007	Está alineado al objetivo
5	Redalyc	Redalyc	Díaz Sorloza, O	Calculo coordinación y análisis del sistema protección para una subestación	Perú	2011	Está alineado al objetivo
6	Scielo	Google Scholar	Seminario Vega, R	Mejora de la satisfacción de los clientes de electro noreste	Perú	2009	Está alineado al objetivo
7	EBSCOhost	EBSCOhost	Sánchez Zamora, L	Evaluación técnica ambiental del manejo de los residuos generados en electo oriente.	Perú	2015	Está alineado al objetivo

8	EBSCOhost	EBSCOhost	Arteaga Vera, M	Estudio del sistema de gestión para optimizar los indicadores energéticos del proyecto de electrificación	Perú	2015	Está alineado al objetivo
9	Redalyc	Redalyc	Chávez Romero, Z	Generación de electricidad a partir de las aguas residuales de Chiclayo	Perú	2008	Está alineado al objetivo
10	EBSCOhost	EBSCOhost	Meléndez Gutiérrez, M	La facturación electrónica y su incidencia en la reducción de la evasión de impuestos en las empresas comerciales	Perú	2017	Está alineado al objetivo

Por otro lado, en la tabla N°4, se puede observar cuales han sido las investigaciones no consideradas y los criterios por los cuales fueron excluidas.

Tabla 4: Artículos de investigación excluidos

N°	Base de datos	Accesibilidad	Autores	Título	País	Año	Exclusión
1	Redalyc	Redalyc	Cruz Sandoval, R	La problemática de la transmisión de energía en el Perú	Perú	2003	No se alinea al objetivo
2	Redalyc	Redalyc	Aliaga Bautista	Optimización de costos en la facturación eléctrica	Perú	2005	No se alinea al objetivo
3	EBSCOhost	EBSCOhost	Alayo Aliaga, J	Calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva y su influencia en la satisfacción del cliente	Perú	2013	No se alinea al objetivo
4	Google Scholar	Google Scholar	Peralta Añez, K	El nuevo procedimiento administrativo de reclamaciones de los servicios de energía eléctrica	Perú	2016	No se alinea al objetivo
5	Google Scholar	Google Scholar	Mujica, E	Valorización de energía del Perú	Perú	2016	No se alinea al objetivo

6	Redalyc	Redalyc	Quispe Flores, J	Evaluación de la rentabilidad de los Smart en sistema de distribución de energía eléctrica	Perú	2014	No se alinea al objetivo
7	Dialnet	Dialnet	Quipe Alca, D	Implementación de inteligencia para mejorar el proceso de toma de decisiones	Perú	2018	No se alinea al objetivo
8	Redalyc	Redalyc	Rodríguez Gomez, C	Reglamentos de fiscalización infracciones y sanciones de opsitel	Perú	2016	No se alinea al objetivo

Como parte del análisis se consideró que uno de los elementos importantes son las ciudades del Perú donde se han realizado estudios e investigaciones referidos a la satisfacción laboral. En la tabla N°5, se puede observar que de una muestra de 30 investigaciones donde Lima cuenta con 11 (30.7%), seguido de Arequipa con 6 (21.4%), es decir que estos, son los países con más estudios realizados.



Tabla 2: *Investigaciones realizadas por país*

Ciudad	Cantidad	%
Lima	5	30.7
Arequipa	4	24.9
La Libertad	2	17.9
Piura	2	17.9
Cuzco	1	4.3
Loreto	1	4.3

La metodología aplicada en las investigaciones, permite conocer o determinar cuan arraigada se encuentran las variables analizadas. Para ello, en la figura N°2, se han agrupado las investigaciones por tipo de metodología de las cuales se obtuvo como resultado que el método correlacional que cuenta con el 41% del total de la muestra, es el más utilizado para determinar la relación entre una o más variables.

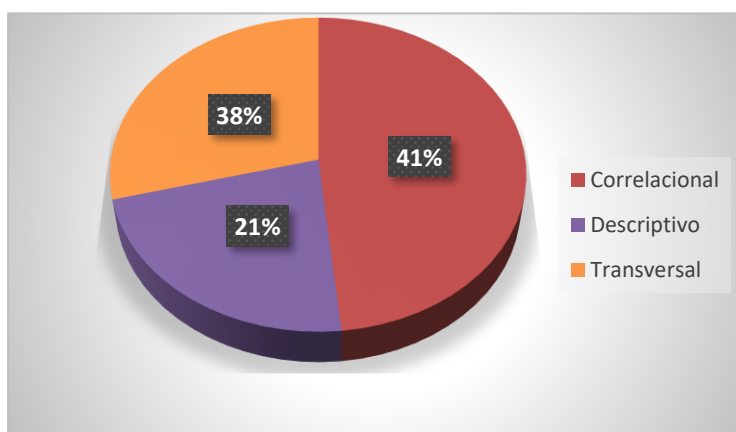


Figura 1: *Investigaciones por tipo de metodología*

En relación al tipo de investigación, se puede observar que el 71% corresponde a la investigación de tipo descriptivo y el 29% son empíricas (Tabla 6).

Tabla 3:

*Tipo de investigación*

Tipo de investigación	Cantidad	%
Empírico	9	29.0%
Descriptivo	6	71.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se puede concluir que la investigación empírica tiene un nivel relevante a diferencia de aquellas que son de tipo descriptivo. Los estudios empíricos se basan en evidencias con métodos experimentales o teóricos, dentro de ellos se incluye la

Técnica de la investigación que responden a una hipótesis de los cuales se puede llegar a concluir las consecuencias.

Las investigaciones de tipo descriptivo también son un valioso aporte, sin embargo con los estudios empíricos se obtiene información de relevancia dado a que se basa en la experimentación. Sin embargo, gran parte de las investigaciones son de tipo descriptivo, como la mayoría de los estudios realizados en el país.

Uno de los procesos más utilizado en esta investigación ha sido en herramientas de proceso en atención al cliente. Las realidades laborales de los trabajadores, no siempre son las mismas, pues algunos elementos que corresponden a su insatisfacción están relacionados a la falta de capacitaciones, los reconocimientos, salidas de confraternidad con el personal la estructura organizacional, el apoyo por parte de las jefaturas, etc. Sin embargo en los estudios analizados se ha determinado que el personal debe estar en constantes capacitaciones. Así como el clima organizacional, la motivación también es un factor muy importante. Cuando los procesos se generan con unos procedimientos estos están bien atendidos, los empleados no encuentran insatisfactorio su trabajo.

Finalmente, el estrés laboral es un factor muy influyente, aquellos trabajadores que realizan sus tareas bajo grandes presiones, pueden llegar a tener el síndrome de burnout o síndrome del quemado. Este síntoma no solo afecta su vida laboral sino también la familiar y su reacción negativa lo podrá percibir el cliente.

## REFERENCIAS

Pineda, A. (2018). Optimización de procedimiento de cálculo de recupero de energía eléctrica. 13.05.2019, de Universidad san Augustin Sitio web: [/bitstream/handle/UNSA/5689/IEpisaaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Lipa, A. (2015). Calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de servicio público de electricidad. 13.05.2019, de Universidad del altiplano Sitio web: [bitstream/handle/UNAP/2711/Lipa\\_Fernandez\\_Alan\\_Efrain.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3167>

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/408>

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1232/ING\\_478.pdf?sequence=](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1232/ING_478.pdf?sequence=)

Sanchez, L. (2015). Evaluacion técnica ambiental del manejo de los residuos generados en electo oriente.. 13.05.2019, de Universidad de Amazonia Sitio web: [iQUITOS.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4244/Luis\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

[eam/handle/UNS/2648/42929.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/487/1/TL\\_Chavez\\_Romero\\_ZaidaBrenilda.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/487/1/TL_Chavez_Romero_ZaidaBrenilda.pdf)

[ies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/problema">ies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/problema](#)

<https://es.scribd.com/document/291718485/Tesis-Sector-Elctrico-en-El-Peru>

[epositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/356/3/Karen\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf">epositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/356/3/Karen\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](#)

[http://www.carelec.gob.pe/Carelec/upload/368533c\\_Tesisfinal\\_corregido\\_v2.pdf](http://www.carelec.gob.pe/Carelec/upload/368533c_Tesisfinal_corregido_v2.pdf)

[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/647/3/Cesar\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.p](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/647/3/Cesar_Tesis_bachiller_2016.p)

df