



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE OUTSOURCING EN  
LA SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE RECLAMOS  
DE CLIENTES DE LA EMPRESA HIDRANDINA, EN LA  
CIUDAD DE TRUJILLO, 2019

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Bach. Gianella del Rosario Martínez Rodríguez

Asesor:

Mg. Francisco Paredes León

Trujillo - Perú

2020

## DEDICATORIA

El trabajo realizado lo dedico con mucho cariño a mis padres y a mi hermana. Mi familia siempre ha sido el apoyo fundamental para lograr mis objetivos, con su ejemplo y amor me han encaminado a seguir cumpliendo mis metas.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la fuerza para continuar y no dejarme vencer.

A mis padres, José Antonio y Maura por su amor, trabajo, sacrificio y valores. Gracias por ser el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mi hermana Cintya por sus buenos consejos y su constante apoyo en cada momento importante de mi vida.

Agradezco a mi asesor de tesis Mg. Francisco, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Agrezco a mi familia y amigos que de una u otra manera me brindaron su colaboración.

## TABLA DE CONTENIDOS

<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>5</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>40</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Proceso del reclamo en Hidrandina .....	13
Tabla N°02: Criterios de Evaluación a la empresa contratista de Hidrandina.....	15
Tabla n°03: Correlación.....	26
Tabla n°04: Capacidad de gestión del outsourcing.....	27
Tabla N° 05: Información demográfica.....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 01 :Encuesta en materia de Protección al consumidor 2015 .....	8
Gráfico 02 :Puntaje promedio de la Evaluación a la contratista de Hidrandina .....	16

Gráfico 03 :Promedio de calificacióna las variables Satisfacción al cliente y Outsourcing	26
Gráfico 04 :Capacidad Comercial y Capacidad Técnica del Outsourcing .....	27
Gráfico 05 :Capacidad de gestión del outsourcing .....	28
Gráfico 06: Promedio de calificación de las dimensiones de Satisfacción al cliente .....	28
Gráfico 07: Trato y cordialidad de los funcionarios y trabajadores .....	30
Gráfico 08: Orientación sobre el proceso de reclamo.....	30
Gráfico 09: Trabajadores y técnicos mostraron suficiente conocimiento para atender y solucionar el reclamo .....	31
Gráfico 10: Satisfacción con el tiempo dedicado por la empresa para atender el reclamo .	31
Gráfico 11: Correcta revisión o inspección según el tipo de reclamo .....	32
Gráfico 12: Cumplimiento de los plazos acordados en las fases del proceso de reclamo ...	32
Gráfico 13: Considera adecuadas las herramientas e instrumentarias que usaron los trabajadores y técnicos para la atención de su reclamo .....	33
Gráfico 14: Conformidad con la ejecución de los procesos informados para la atención y solución del reclamo .....	33
Gráfico 15: Considero correcta y justa la resolución final emitida por la empresa.....	34

## RESUMEN

La presente tesis se propone determinar si la gestión del outsourcing influye en la satisfacción del cliente en el proceso de reclamo de la empresa Hidrandina, en el año 2019. La investigación es de tipo descriptiva correlacion Para analizar el outsourcing se utilizó información brindada por la empresa Hidrandina, quien evalúa mensualmente la gestión según la capacidad comercial y capacidad técnica de la empresa subcontratada.

Para analizar la variable de satisfacción al cliente se utilizó la técnica de encuesta. Se tuvo como población a clientes que presentaron un reclamo a la empresa en el periodo enero-octubre 2019 ubicados en el sector 40232 (501) que comprenden las urbanizaciones Santa Inés, Los Cedros, Nuevo Perú, sector Ciro Alegría y San Isidro en la ciudad de Trujillo.

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS. Mediante la prueba Rho de Spearman se determinó el nivel de significancia (0.308), por lo que se acepta la hipótesis nula, lo que significa que la gestión del outsourcing no influye en la satisfacción del cliente en el proceso de reclamo de la empresa Hidrandina

Por otro lado, las evaluaciones mensuales de Hidrandina reflejan una buena gestión del outsourcing del proceso de reclamos con una calificación promedio de 4,3.

**Palabras clave:** Outsourcing, Tercerización, Satisfacción al cliente, Servicio

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día existe una mayor exigencia en la calidad de los servicios públicos. Los ciudadanos al ser conscientes de sus pagos tienden a exigir servicios de calidad.

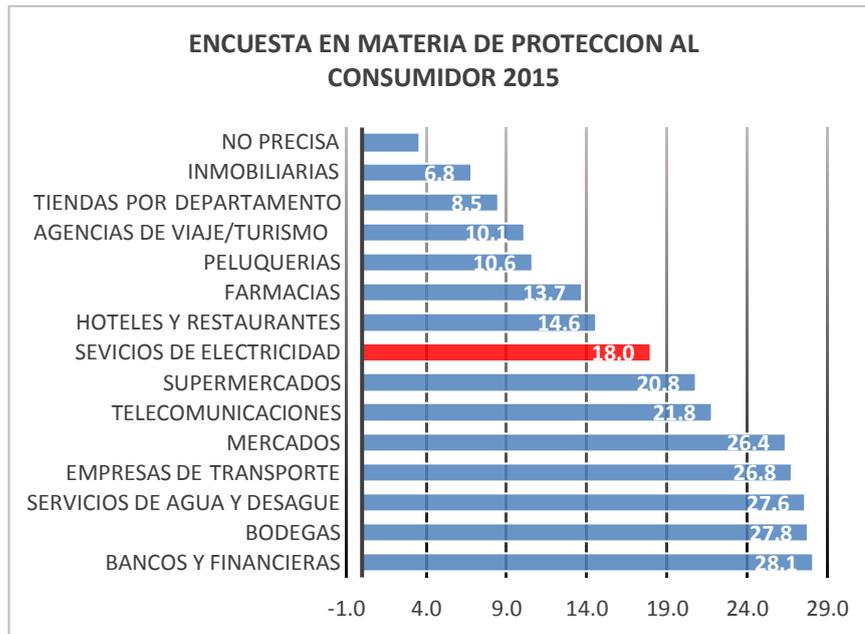
La dirección de la Autoridad Nacional de protección al Consumidor de INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual) en el 2015 realizó una encuesta en materia de protección al consumidor. Los resultados indican que el 28.8% de los consumidores reportan problemas de consumo. Además, el 51% de la población encuestada presentó un reclamo debido a

cobros excesivos, mala atención, defectos del producto entregado, falta de idoneidad del servicio ofrecido, mala calidad y publicidad engañosa. El canal más utilizado para efectivizar el reclamo, fue un reclamo verbal (51.2%) seguido de reclamo formal presencial (30.7%) y un reclamo en la entidad Indecopi (6.9%).

El estudio revela que los servicios de Electricidad representan un 18% (Grafico 01)

*Gráfico 01*

**Encuesta en materia de Protección al consumidor 2015**



*Fuente: Indecopi- Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (2017)*

Para Reyna y Ventura (2013), los servicios públicos son de interés general, cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria sin discriminación alguna dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Al ser actividades netamente relacionadas con fines sociales, deben suplir las necesidades de una comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en materia de promoción social, incentivando de esta manera el desarrollo económico y civil de un país.

Asimismo, estos autores entienden por servicio público, el crear una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público.

Tamayo; Salvador, Vásquez y García (2016) mencionan que el suministro de electricidad es una fuente de energía que debe impulsar la actividad económica, posibilitar el comercio internacional, mantener el buen funcionamiento de los mercados y generar bienestar permitiendo que los ciudadanos tengan altos estándares de calidad de vida. Además, se considera un servicio público clave para operar procesos industriales y sostener el consumo de los usuarios residenciales.

Estos autores también hacen mención que la industria eléctrica en el Perú inició a finales del siglo XIX, con la instalación de la primera central hidroeléctrica cerca de la ciudad de Huaraz en la región de Áncash y del alumbrado público en Cercado de Lima. Desde ese entonces hasta la actualidad no ha dejado de crecer y contribuir sosteniblemente el desarrollo del país. En la actualidad ocupa un papel fundamental en el funcionamiento económico de los diversos sectores productivos y forma parte de las distintas actividades diarias de los ciudadanos.

Quintanilla (2016) asegura que, durante los últimos 25 años, el sector eléctrico ha tenido una gran expansión. El crecimiento de la oferta energética no solo acompañó el avance, sino lo anticipó e hizo posible que la economía peruana se consolide. Asimismo, menciona que, la demanda de energía se ha cuadruplicado durante este periodo. Indica que en los siguientes años los principales desafíos que enfrenta el sector eléctrico giran en torno a la difícil tarea de suministrar energía de manera segura, sostenible y asequible.

El mercado de distribución eléctrica en el Perú está conformado por 22 empresas: 5 empresas de distribución privada (EDP) y 17 empresas de distribución del estado (EDE). Las empresas de EDE son 7 y son administradas por Gobiernos Regionales o Locales y las 10 restantes por FONAFE, el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Quiroga y Sayas, 2013).

Las disposiciones de la reforma del sector eléctrico se encuentran dictaminadas en el Decreto Ley N° 25844 de la Ley de Concesiones Eléctricas. Además, el cual deja sentado la fundación de Osinergmin (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería) como ente regulador independiente y autónomo del mercado eléctrico. Su misión es administrar un marco normativo con regulación estable y transparente, tanto para las empresas concesionarias como para los usuarios.

Una función principal de Osinermin es hacer que las empresas eléctricas generen un nivel adecuado de rentabilidad para utilizar sus inversiones en infraestructura y desarrollo. Además de gestionar de manera responsable las actividades con la correcta supervisión para que las empresas puedan proveer un servicio confiable, seguro y de calidad, siempre bajo un marco de intervención regulatoria autónoma y transparente.

La calidad del servicio eléctrico no es la misma en los diferentes lugares del país, en cualquier sitio en mayor o menor medida, el sector eléctrico se encuentra propenso de alguna manera a intervención pública por parte del Estado.

Precisamente para hacer cumplir los lineamientos de la justicia en el sector eléctrico; el numeral 2.1 de la Directiva denominada “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural” dictamina que “Son objeto de reclamo todos los aspectos relacionados con la obtención del suministro, instalación, facturación, cobros indebidos, corte del suministro, aplicación de tarifas, aportes o contribuciones reembolsables, calidad del servicio y otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural”.

El proceso de la atención de reclamos es uno de los más sensibles, no solo por la calidad de respuesta que se pueda brindar al cliente, también por la posibilidad de alguna multa que se pudiera presentar por la incorrecta aplicación del procedimiento administrativo de reclamos.

Según lo precisado la directiva de Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural aprobada por la Resolución del Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN se define al reclamo como la acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural.

La existencia de un sistema de reclamos permite que el cliente se sienta escuchado por los problemas en el servicio o atención que considera no adecuado ni correcto.

Además, los reclamos facilitan encontrar problemas en los procedimientos de supervisión; a fin de dar una retroalimentación a los diversos procesos involucrados

en el servicio ofrecido direccionando a la empresa a buscar la magnificencia para recuperar la confianza del cliente.

La Organización Internacional de Normalización - ISO (2004) mediante la Norma 10002 menciona que la atención del reclamo es considerada como la respuesta o resolución explícita o implícita a un reclamo o queja que representa la expresión de insatisfacción de un consumidor hecha a una organización o empresa, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas o reclamos; por lo tanto esto quiere decir que la atención del reclamo viene a ser la respuesta a la insatisfacción del servicio brindado por la empresa. Esta norma define a la satisfacción del cliente como la percepción que tiene un cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Además, la norma sostiene que se debe tener en cuenta lo siguiente: comunicación, recepción del reclamo, seguimiento del reclamo, acuse de recibo del reclamo, investigación del reclamo, respuesta del reclamo, comunicación de la decisión, cierre del reclamo, para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas o reclamos de manera eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico.

Hidrandina S.A es una empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica que pertenece al grupo Distriluz, denominado Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro Sociedad Anónima,

Hidrandina S.A. fue constituida bajo el marco de la Ley General de Electricidad N° 23406 el 05 de abril de 1983, en base a la Empresa de Energía Hidroeléctrica Andina - Hidrandina S.A. que fuera constituida el 22 de noviembre de 1946 y a la Unidad de Explotación Región Norte Medio de ELECTROPERÚ S.A

Desde 1994, bajo el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas, Hidrandina S.A. posee tres contratos marco de concesión para la distribución y comercialización de energía eléctrica en sus concesiones autorizadas, las cuales comprenden las regiones de Áncash, La Libertad y parte de Cajamarca (las provincias de Contumazá, Cajamarca, San Pablo, Celendín, San Miguel, San Marcos y Cajabamba).

La empresa cuenta con cinco unidades de negocio para efectos operativos y administrativos, las que están distribuidas en su ámbito de concesión y tienen los siguientes servicios menores:

- Cajamarca: Chilate, San Marcos, Cajabamba y Celendín.
- Huaraz: Recuay, Chiquián, Huari, Pomabamba, Sihuas, La Pampa, Caraz y Carhuaz.
- Chimbote: Pallasca, Casma, Nepeña y Huarmey.
- La Libertad Norte: Chepén, Pacasmayo, Valle Chicama y Cascas-Contumazá.
- Trujillo: Virú, Otuzco, Quiruvilca, Santiago de Chuco, Huamachuco y Tayabamba.

En los últimos años se ha ido incrementando la cifra de reclamos en Hidrandina.

Durante el año 2019 la cantidad de reclamos ascienden a 19 836, cifra que representa un incremento de 12,1% respecto al año 2018, cuando se registraron 17 699 reclamos.

El porcentaje de reclamos fundados ha sido de 22,8 % del total de los reclamos presentados en el 2018. Cabe mencionar que en la ciudad de Trujillo se registró un total de 7064 reclamos además el promedio mensual de reclamos en el año 2018 fue de 589 reclamos. Está información revela un serio problema para la empresa.

En la tabla N°01 se muestra el proceso de gestión de reclamos en Hidrandina.

*Tabla N°01*

**Proceso del reclamo en Hidrandina**

<b>Entrada principal (INPUT)</b>	Cliente presenta un reclamo
<b>Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro del reclamo en el sistema.</li> <li>○ Evaluación, se genera una orden de inspección al cliente si el caso lo amerita.</li> <li>○ Analiza el caso con la información obtenida o extraída del sistema.</li> <li>○ Emite resolución de respuesta al cliente.</li> </ul>
<b>Salidas (OUTPUT)</b>	Cliente es notificado con una resolución.
<b>Retroalimentación</b>	Cliente acepta o impugna resolución

*Fuente: Elaboración Propia*

Los clientes de los servicios públicos son considerados parte crucial y fundamental para la identificación de errores e irregularidades.

Por este motivo es necesario que las entidades del sector público utilicen medios que orienten a los usuarios a presentar quejas y reclamos cuando consideren que no están recibiendo el servicio de manera eficiente.

Una buena gestión de reclamos requiere una etapa en la que se prevean los recursos humanos y físicos necesarios, además de las tareas y responsabilidades de los empleados. El personal tiene que ser entrenado para manejar las situaciones difíciles a fin de ofrecer un mejor servicio al cliente.

La empresa Hidrandina S.A utiliza la modalidad de tercerización para gestionar su proceso de atención de reclamos. La acción de subcontratar o contratar a un tercero para que ejecute dichas actividades se conoce como outsourcing, tercerización o externalización.

Angües (2015) define al outsourcing como una estrategia llevada a cabo por las empresas para conseguir ser más competitivas y exitosas. Teniendo como objetivo la cesión de actividades y/o servicios, así como su gestión, a una entidad externa especializada para operar determinados procesos que anteriormente se realizaban dentro de las propias entidades, permitiéndoles concentrar sus recursos en el negocio principal.

Luna (2014) indica que entre las actividades que pueden ser subcontratadas son: las que hacen uso intensivo de recursos – gastos corrientes o inversión de capital; áreas relativamente independientes; servicios especializados y otros servicios de apoyo, aquellas sujetas a un mercado rápidamente cambiante y donde es costoso reclutar, capacitar y retener al personal; aquellas con la tecnología rápidamente cambiante, que requieren una gran inversión.

Para Castro & Hoyos (2018) la externalización o tercerización del servicio se confiere a personas naturales o jurídicas que dispongan experiencia en su gestión, para obtener mejores resultados que aquellos posibles de alcanzar con los recursos disponibles.

La tercerización de servicios de la empresa requiere recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros para operar de manera correcta.

Las empresas que brindan el servicio de outsourcing tienen que disponer de capacidad, debido a que son especialistas en estos campos, lo que genera mayor agilidad. La posibilidad de cubrir volúmenes de trabajo acorde a las necesidades de la empresa que

los contrata, establecer ventajas que incentiven su contratación, permitiendo que los procesos se desarrollen óptimamente.

El outsourcing es viable cuando la persona natural o jurídica que provee los servicios se adapta a la empresa contratante, al aportar con resultados para alcanzar los objetivos planteados y cuya consecución es vital para garantizar la operatividad del negocio, adaptándose sus requerimientos acordes a las normas y políticas internas de la empresa cliente y en cumplimiento a las disposiciones de los organismos de control.

El conocimiento de los colaboradores es vital para realizar las actividades necesarias en todas las áreas de la empresa; su desarrollo demanda de personal con competencias y habilidades específicas para que éstas puedan ser ejecutadas cumpliendo todas las normas y estándares que aseguren un efectivo resultado.

Para Luque, Martín y Salcedo (2015) el outsourcing es una fuente de ayuda para cubrir funciones que son difíciles de manejar o que se dan por necesidades adicionales a la empresa. Sin embargo, esto no implica que la empresa se desligue completamente del proceso o subproceso encargado.

Con la tercerización puede existir el riesgo de que no se consigan los resultados en su ejecución, debido a que los objetivos que percibe la compañía son diferentes a los objetivos del tercero. Es probable que exista deficiencia en la planeación por parte de la compañía al no considerar como factor de riesgo dentro del éxito de los proyectos aspectos administrativos de operación de las empresas prestadoras de servicio o contratistas, tales como el papel que juegan estas empresas o la posición que adoptan más allá de la ejecución de un trabajo o actividad en particular para lograr cumplir con lo planificado.

Hidrandina terceriza su proceso de gestión de reclamos con la empresa Delaborum Plus desde el año 2018.

La empresa es evaluada mensualmente según su capacidad comercial y su capacidad técnica (Tabla n°02)

*Tabla N°02*

***Criterios de Evaluación a la empresa contratista de Hidrandina***

<b>Capacidad Comercial</b>	Registro ante la supervisión (Remuneración)
	Cumplimiento de los procedimientos y plazos con la normatividad vigente
<b>Capacidad Técnica</b>	Equipamiento y soporte técnico
	Capacidad operativa y organizacional

Seguridad (Verificación en campo del  
Procedimiento de trabajo e inspección de unidades  
móviles)

Generar residuos y los dispone en lugares  
adecuados

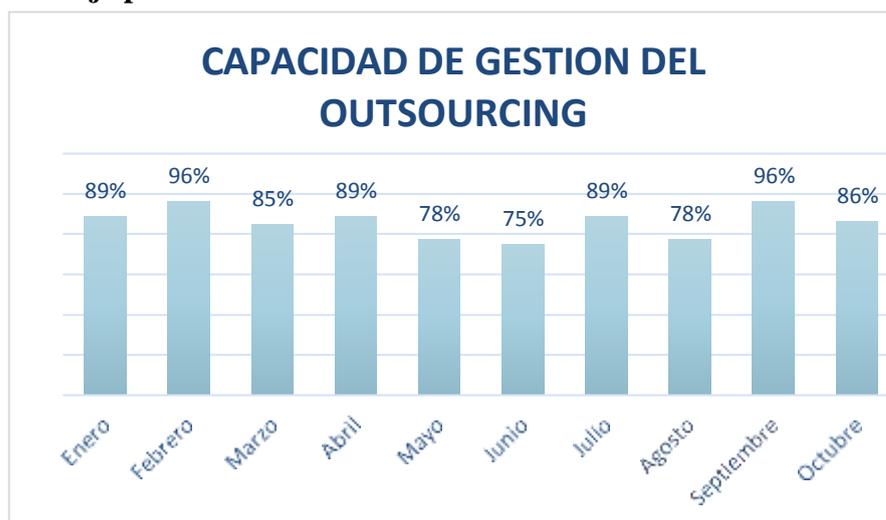
*Fuente: Hidrandina 2019*

De acuerdo con la Resolución n°51-2019-OSCE/PRE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, las empresas tercerizadoras de servicios en general deben ser evaluadas según su capacidad técnica y su capacidad de garantía comercial. El cumplimiento de estos ítems tiene una calificación de 0-100. Si tienen una calificación del 0-59 el desenvolvimiento es malo, si son calificados del 60-85 tienen un desenvolvimiento regular y si obtienen un puntaje entre 86 y 100 tienen un cumplimiento bueno.

El puntaje promedio de la evaluación a la contratista del último año revela que la empresa cumple y tiene un desenvolvimiento bueno según lo que revela el gráfico 02.

*Gráfico 02*

**Puntaje promedio de la Evaluación a la contratista de Hidrandina**



*Fuente: Hidrandina 2019*

Es por ello que un punto importante para las entidades administradoras de servicios públicos es justamente conseguir que la calidad de servicio finalmente percibida por los usuarios coincida con la que ellos esperan.

Para Thompson (2006) resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido de esta manera capacitar activamente todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente. Por tal motivo, muchas organizaciones centran sus esfuerzos en utilizar no solo estrategias enfocadas exclusivamente al cumplimiento de especificaciones técnicas, sino también al cumplimiento de los requerimientos del cliente, a fin de garantizar mejores niveles de satisfacción de necesidades y altos estándares de excelencia en aquellos atributos que conforman el servicio.

La mejora del servicio en las administraciones públicas actuales no debe basarse solamente sobre acciones en los sistemas internos de gestión. Es mejor darle un enfoque desde el punto de vista del usuario donde el primordial objetivo es que el ciudadano perciba y reciba, unos servicios como los que él espera. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas.

Por ello el inicio de todo proceso de mejora, es conocer la opinión de los usuarios respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Este conocimiento nos ayuda a determinar nuestros puntos fuertes y puntos débiles en los diversos procesos realizados.

Kotler. y. Keller (2015) manifiestan que, si rendimiento del producto o servicio no cubre la perspectiva del consumidor, este quedará insatisfecho.

Al buscar la satisfacción, los usuarios actúan generando una mayor presión sobre los gobiernos y entidades reguladoras a fin de que se introduzcan mejoras en ese aspecto. Para alcanzar la excelencia en el nivel de satisfacción de sus clientes las empresas ven necesario disponer de una información precisa sobre ellos, la infraestructura necesaria para analizarla, proporcionarla a las personas que saben cómo utilizarla y actuar de acuerdo a ello. Estos datos y la infraestructura que permite su análisis son la auténtica voz del cliente, que es la mejor guía con que cualquier empresa puede contar. (Denove y Power, 2006)

Para Casermeiro, Scheuber, Varas y Contreras la satisfacción del usuario se debe medir en distintos niveles. Ya sea en la calidad percibida en la atención, en la calidad de los procesos, en la eficiencia de los tiempos de espera, en las actitudes de respeto de los servidores públicos, en la información brindada, en las instalaciones ofrecidas, en los

servicios prestados. Todo este conjunto de cosas hace la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios.

Según el Gobierno de Navarra (2009) para conocer cómo se percibe un servicio, se debe buscar la opinión de las personas usuarias de dichos servicios de esta manera investigar el nivel de satisfacción de estas personas mediante métodos directos a través de un estudio de opinión, o bien métodos indirectos como recoger información.

Se tiene como métodos directos o estudios específicos

- **Entrevista individual semiestructurada** utiliza reuniones con usuarios individuales en las que, a través de un guión de puntos a tratar, previamente definido, recaba la opinión, en profundidad, respecto al servicio que se presta. Son entrevistas guiadas con escasas preguntas abiertas.
- **Grupos de trabajo** Consiste en juntar a un grupo de usuarios que, bajo la orientación de un experto, plantean sus opiniones y expectativas respecto a los elementos y factores del servicio que se les va presentando a lo largo de la sesión.
- **Panel de personas usuarias** se basa en tomar una muestra representativa del total de usuarios del servicio y mantenerla constante a lo largo del tiempo, para hacerles entrevistas de manera periódica, de manera recoger sus opiniones y valoraciones respecto al servicio prestado.
- **Encuestas periódicas** Se trata de la aplicación de cuestionarios de opinión a través de los cuales se recoge la valoración de los diferentes factores o elementos del servicio

Métodos indirectos

Son otras fuentes de información indirectas, que están al alcance de cualquier servicio

- **Sistemas de quejas y sugerencias** es una fuente de información complementaria que se debe tener en cuenta para el diseño y complemento de cualquier estudio de recogida específica de opiniones.
- **Aportaciones del personal en contacto directo con los usuarios** los colaboradores encargados de atender directamente a los usuarios son quienes mejor conocen lo que demandan. Si el personal está preparado, bien informado y cuenta con el apoyo necesario, podrá realizar una buena recogida de información siendo receptivo respecto a lo que las personas esperan recibir de las prestaciones actuales.

Se presentan los siguientes antecedentes en el ámbito internacional y Nacional:

Costa y Rodríguez (2015) en su tesis *“Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad; Montevideo, Uruguay- Febrero 2015”* mencionan que el grado de satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios que contratan es un indicador importante de la calidad de los servicios que reciben. De ahí la necesidad de realizar estudios para “conocer la satisfacción de los usuarios” y hacer un seguimiento de la misma; por ello el objetivo principal de su investigación fue determinar el grado de satisfacción general de las viviendas colectivas y locales donde se desarrolla algún tipo de actividad económica, a nivel nacional, con los servicios brindados por UTE, OSE y las distribuidoras de súper gas (Acodike, DUCSA, Megal y Riogas). Con el objetivo de estudiar la satisfacción que los usuarios asignan a cada una de las áreas y de definir un mejor cuestionario se plantearon dos tipos de modelos para encontrar cuáles de las áreas son las que determinan la satisfacción de usuario con el servicio general brindado. En el primer modelo la satisfacción del usuario es medida a través de una escala ordinal: conforme (satisfecho o muy satisfecho), neutro (ni satisfecho ni insatisfecho) y no conforme (insatisfecho o muy insatisfecho). En el segundo modelo la respuesta es dicotómica: conforme (satisfecho o muy satisfecho) y no conforme (neutro, insatisfecho o muy insatisfecho). Como conclusiones generales, en lo que respecta al servicio general brindado, se encontró que el 78% de los usuarios se encuentran conformes, el 15% neutros y sólo un 7% se encuentra desconforme con el servicio.

Matamoros (2017) en su tesis *“Nivel de satisfacción de clientes de la banca privada de Guayaquil, respecto a los canales de atención de reclamos”* busca analizar el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los canales de atención de reclamos. El investigador concluye que nivel de satisfacción de los clientes de los bancos privados en la ciudad de Guayaquil respecto a los canales de atención de quejas y reclamos es muy satisfecho, además el canal de preferencia para exponer sus reclamos es la vía presencial lo cual significa que el usuario prefiere mostrar su inconformidad en las oficinas de las entidades investigadas.

Mena y Pérez (2018) en su tesis *“Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el*

*municipio de Quibdó*” presenta los resultados del proceso de tercerización mediante la percepción de calidad del servicio público de energía eléctrica, para la identificación del impacto en el municipio de Quibdó. La investigación, tuvo como muestra a 466 personas distribuidas en diferentes zonas de la ciudad, a través de un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional. Por otro lado se usó una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo, a fin de mostrar aspectos relevantes de la percepción de calidad en la prestación del servicio de energía después del proceso de tercerización. Como resultado se encontró que la percepción de calidad del servicio de energía es regular con una calificación de 2.01 en una escala donde uno es (malo) y cinco (excelente).

Oliva(2017) en su tesis *“La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A; en el distrito de Tacna, 2016”* tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electrosur S.A por lo cual optó por realizar una investigación descriptivo correlacional y diseño no experimental – transversal con una muestra de 375 clientes concluyendo que existe relación entre sus variables estudiadas.

Tello (2018) en su tesis *“Outsourcing y satisfacción del cliente en el área de negocios hipotecarios – BCP, San Miguel, 2018”* buscó determinar la influencia del Outsourcing en la satisfacción del cliente en el área de negocios hipotecarios, aplicando encuesta como técnica de recolección de datos a 45 personas de las cuales pudo obtener información comprobando con la prueba de Rho de Pearson que sus variables poseen una correlación de 0.288, lo cual indica que es una relación positiva baja. Además, recomienda mantener la cultura y calidad de servicio ante las necesidades de los clientes a fin de satisfacer con la atención y seguir siendo recomendados.

Núñez (2017) en su tesis *“Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017”* tuvo como objetivo general determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. El diseño es no experimental, correlacional-transversal con una investigación de tipo básica de nivel descriptivo. La población de estudio fue de 101

colaboradores. Para la variable Satisfacción del cliente aplicó la técnica encuestas y de instrumento se aplicó cuestionarios con una escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,879, lo que indica una confiabilidad alta, Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos indicaron que el desempeño laboral tiene una relación correlación positiva moderada con la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. En sus recomendaciones menciona que es importante que el cliente tenga una buena percepción de la Institución, por tanto, sugiere trabajar y reforzar en temas de buen trato a los clientes por parte de los colaboradores de la Institución, ser amables, atentos, respetuosos, colaboradores, etc. Con el fin de que el cliente siempre tenga una buena percepción y recomiende a otras personas y regrese a hacer usos de los servicios.

Gutierrez, Jolkeda y Chauca (2017) en su tesis *“Gestión del talento humano por competencias y la calidad de atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A”* buscaron proponer alternativas que ayuden a superar los problemas en la gestión del talento humano que atienden los reclamos de los clientes, a fin de contribuir con la mejora de la calidad en la atención de reclamos y por ende la satisfacción de los clientes.

En su investigación se mapearon las competencias organizacionales para conocer el diagnóstico de las necesidades laborales además se determinó el diseño de perfiles de puestos por competencias así como el perfil del trabajador y también se evaluó la inteligencia emocional del personal de trabajo que labora en el área de reclamos, con el objetivo de mejorar la calidad en la atención de reclamos que tiene que ver con el control y automatización del proceso mismo considerando la correcta tipificación de las solicitudes de reclamos para cumplir con los plazos establecidos por la normativa vigente alcanzando la efectividad en la resolución de los reclamos.

Esta investigación siguió un método aplicado de diseño no experimental porque el propósito fue observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Finalmente, los investigadores concluyeron que de que gestionar correctamente el talento humano desarrollando y potenciando sus competencias se contribuye con la calidad en la atención de reclamos.

Ante lo anteriormente expuesto, el propósito de la tesis es determinar la influencia del outsourcing en la satisfacción del cliente del proceso de reclamos en la empresa Hidrandina, en Trujillo 2019

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la gestión del outsourcing influye en la satisfacción del cliente del proceso de reclamos en la empresa Hidrandina, en Trujillo 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar si la gestión del outsourcing influye en la satisfacción del cliente en el proceso de reclamo de la empresa Hidrandina, en el 2019

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar la gestión del outsourcing del proceso de gestión de reclamos en la empresa Hidrandina en el 2019.
- Medir el nivel de satisfacción del cliente en la gestión de tercerización del proceso de reclamo de la empresa Hidrandina en el 2019.
- Identificar los factores positivos de la atención al cliente en la gestión de tercerización del proceso de reclamo de la empresa Hidrandina en 2019.
- Determinar la eficacia en la gestión de tercerización del proceso de reclamo en la empresa Hidrandina en el 2019.
- Determinar la conformidad del resultado en la gestión de tercerización del proceso de reclamo de la empresa Hidrandina en el 2019.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre outsourcing y la satisfacción de clientes en el proceso de reclamos de la empresa Hidrandina, en Trujillo 2019

Ho: No Existe relación entre outsourcing y la satisfacción de clientes en el proceso de reclamos de la empresa Hidrandina, en Trujillo 2019

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

La tercerización presenta un 70% de eficiencia en la gestión de sus procesos

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo Descriptiva. Según Ñaupas, Mejía., Novoa, & Villagómez (2013), esta investigación es aquella que consiste en recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales y que, además, podría también denominarse investigación diagnóstica o de levantamiento de datos.

La investigación presenta diseño Correlacional No experimental.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los estudios correlacionales, son aquellos que marcan las relaciones entre dos o más categorías, variables o conceptos en un momento determinado

Argote, Minguela, Acosta y Sandoval (2010) describen a la investigación no experimental como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Diseño transversal se aplica para estudios diseñados con el fin medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo.

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1 Población

Según Icart, Fuentelsa y Pulpón (2006) la población es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita. En esta investigación se considera como población a clientes que presentaron un reclamo a la empresa en el periodo enero-octubre 2019.

Ubicados en el sector 40232 (501) que comprenden las urbanizaciones Santa Inés, Los Cedros, Nuevo Perú, sector Ciro Alegría y San Isidro en la ciudad de Trujillo.

El total de la población de esta investigación es de 330 clientes

### 2.2.2 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el muestreo aleatorio simple y se ha aplicado la fórmula estadística para poblaciones menores a cien mil la cual es la siguiente:

El muestreo aleatorio simple es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

$$n = \frac{(p \cdot q)z^2 \cdot N}{(e)^2(N - 1) + (p \cdot q)z^2} = 178 \text{ encuestados}$$

Dónde:

**n** :Es el tamaño de la muestra a tomar en cuenta para el trabajo de campo.

**p y q:** Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

**Z :**Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor  $Z=1.96$

**N:** El total de la población. En este caso 330 clientes.

**e:** Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 0.09 o menos. En este caso se ha tomado 0.05.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para analizar la variable Outsourcing se utilizó información brindada por la empresa Hidrandina, quien evalúa todos los meses el desempeño de la empresa subcontratada.

Para analizar la variable satisfacción al cliente se utilizará como instrumento

Cuestionario: Para Galán (2009) el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

La técnica a utilizar es Encuesta: se define como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos de medición y la forma protocolaria de realizar las preguntas que se administra a la población o una muestra

extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (López y Fachelli, 2015)

Se utilizó el programa SPSS para el procesamiento de datos.

## 2.4. Procedimiento

- Identificación del problema.
- Búsqueda de información
- Planteamiento del problema
- Diseño de investigación
- Recajo de datos mediante encuestas a la población definida
- Procesamiento de información recabada mediante encuestas
- Discusión de resultados
- Conclusión de la investigación

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

*Tabla n°03*  
**Correlación**

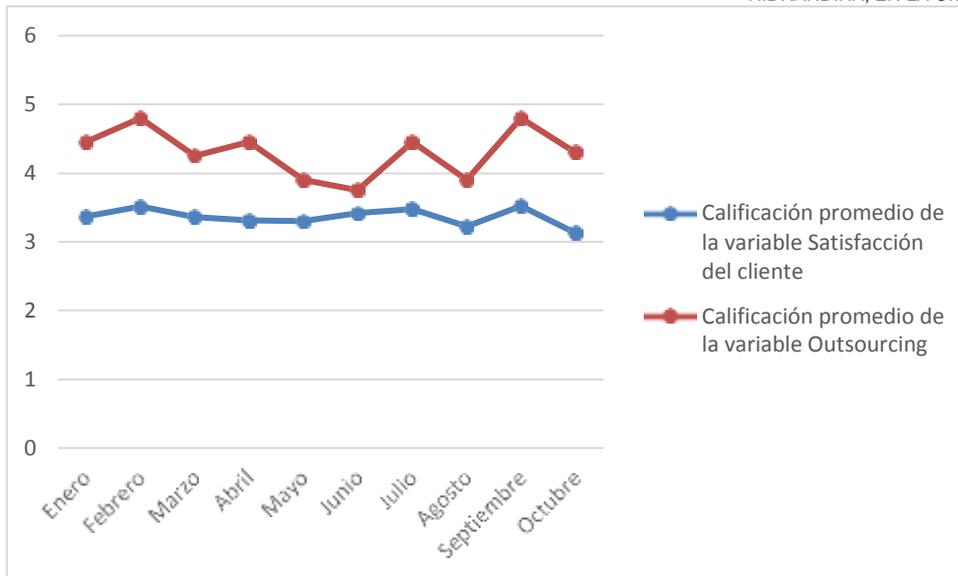
		v1	v2
Rho de Spearman	v1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	178
	v2	Coefficiente de correlación	,077
		Sig. (bilateral)	,308
		N	178

*Fuente: Elaboración propia 2019*

**Análisis e interpretación:** el nivel de significancia (0.308) es mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, lo que significa que la gestión del outsourcing no influye en la satisfacción del cliente en el proceso de reclamo de la empresa Hidrandina. Además, la correlación es moderada (está en el rango entre 0.5 y 0.8) y directamente proporcional (tiene signo positivo).

*Gráfico 03*

**Promedio de calificación a las variables Satisfacción del cliente y Outsourcing**

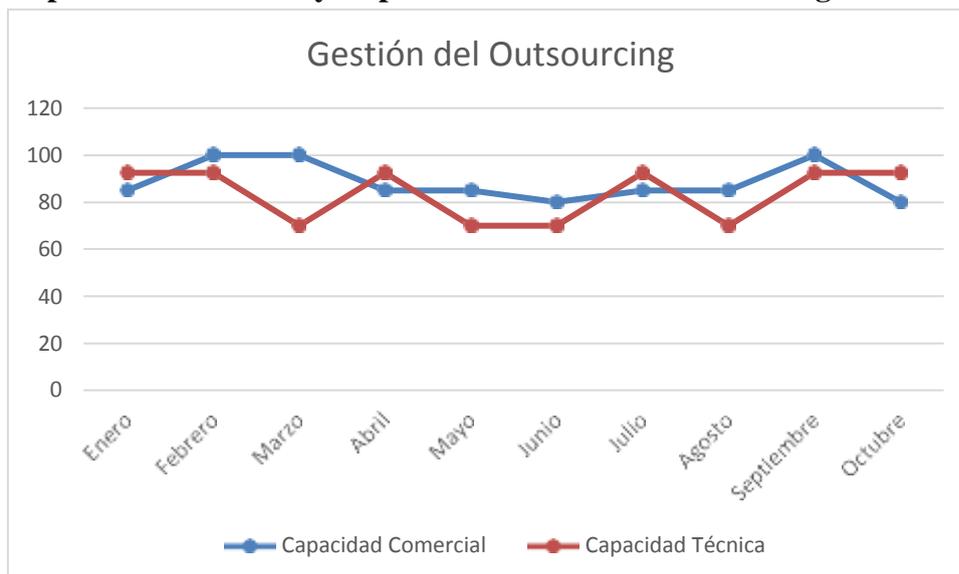


Fuente: Elaboración propia 2019

**Análisis e interpretación:** El promedio más alto de la variable Outsourcing fue en el mes de septiembre al igual que la variable Satisfacción del cliente. El promedio más bajo de la variable Outsourcing fue en el mes de junio, mientras que el promedio más bajo de la variable satisfacción al cliente fue en el mes de octubre.

Gráfico 04

#### Capacidad Comercial y Capacidad Técnica del Outsourcing



Fuente: Elaboración propia 2019

**Análisis e interpretación:** Los promedios más altos de la capacidad comercial fueron en los meses de febrero, marzo y septiembre, mientras que los promedios más altos de la capacidad técnica fueron en los meses de abril y junio.

Tabla n°04:

**Capacidad de gestión del outsourcing**

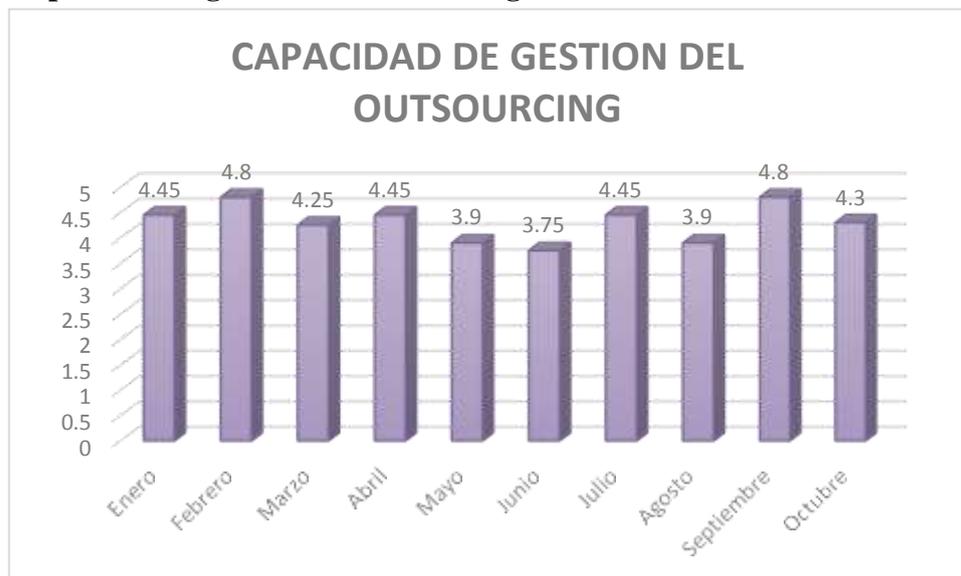
Mes	Capacidad Comercial	Capacidad Técnica	Porcentaje	Puntaje equivalente
Enero	85	92,5	89%	4,45
Febrero	100	92,5	96%	4,8
Marzo	100	70	85%	4,25
Abril	85	92,5	89%	4,45
Mayo	85	70	78%	3,9
Junio	80	70	75%	3,75
Julio	85	92,5	89%	4,45
Agosto	85	70	78%	3,9
Septiembre	100	92,5	96%	4,8
Octubre	80	92,5	86%	4,3

Fuente: Hidrandina 2019

**Análisis e interpretación:** Hidrandina evalúa con buena puntuación al outsourcing, la calificación más alta fue 4,8 en los meses de febrero y septiembre. Tiene una calificación aceptable-alta con un promedio de 4,3.

Gráfico 05

**Capacidad de gestión del outsourcing**

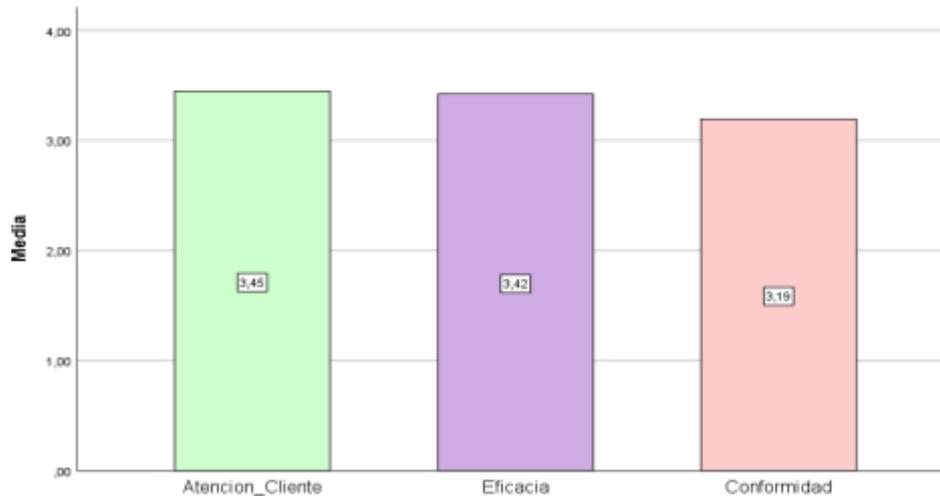


Fuente: Elaboración propia 2019

**Análisis e interpretación:** el gráfico muestra el nivel de capacidad de gestión del outsourcing donde la calificación más alta fue 4,8 en los meses de febrero y septiembre y la calificación menor fue de 3,75 en el mes de junio.

Gráfico 06

### Promedio de calificación de las dimensiones de Satisfacción al cliente



Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** La dimensión de atención al cliente tiene un promedio de 3,45; la variable eficacia un promedio de 3,42 mientras que la variable conformidad tiene un puntaje de 3,19. El promedio es de 3.35.

Tabla N° 05

#### Información demográfica

Información Demográfica		Recuento	%
Sexo	Femenino	98	55%
	Masculino	80	45%
Edad (Agrupada)	21 - 31	54	30%
	32 - 41	48	27%
	42 - 51	34	19%
	52 - 61	30	17%
	62 - 71	9	5%
	72 - 81	3	2%
Ocupación	Labores del hogar	42	24%
	Empleado	92	52%
	Jubilado/Pensionado	21	12%
	Estudiante	23	13%
Zona	Santa Inés	24	14%
	San Isidro	63	35%
	Los Cedros	34	19%
	Nuevo Perú	22	12%
	Ciro Alegría	35	20%
	_Call center	59	33%

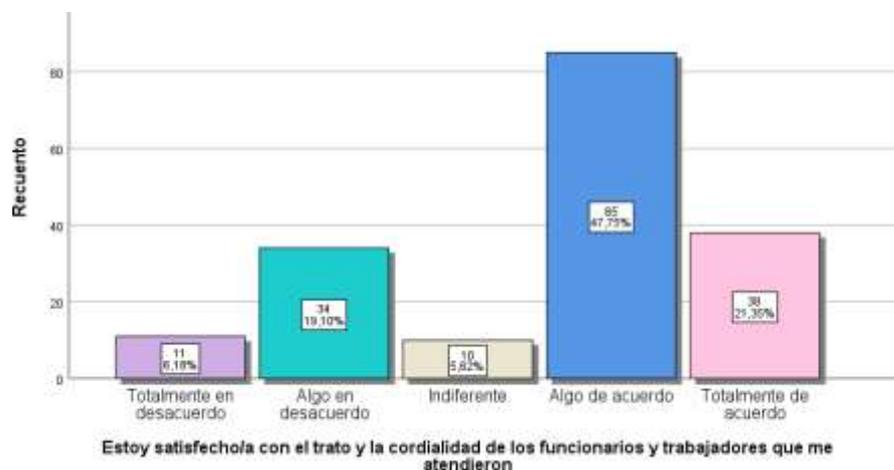
¿Cómo ingresó su reclamo?	Presencial	78	44%
	Correo Electrónico	23	13%
	Libro de reclamaciones	18	10%
Duración del proceso de reclamo	Menos de 1 mes	28	16%
	1 mes	39	22%
	2 meses	51	29%
	3 meses	44	25%
	Más de 3 meses	16	9%

Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** La mayor cantidad de población encuestada es de género femenino, las personas entre 21 a 41 años son los que presentan mayor cantidad de reclamos. El 52% de la población encuestada estaba en condición de empleado. El sector con mayor cantidad de reclamos fue San Isidro. Por otro lado, la población considera que el call center y presencial son los canales más adecuados para presentar su reclamo. La duración de proceso de reclamos para la mayoría de la población encuestada fue de 2 meses.

Gráfico 07

### Trato y cordialidad de los funcionarios y trabajadores

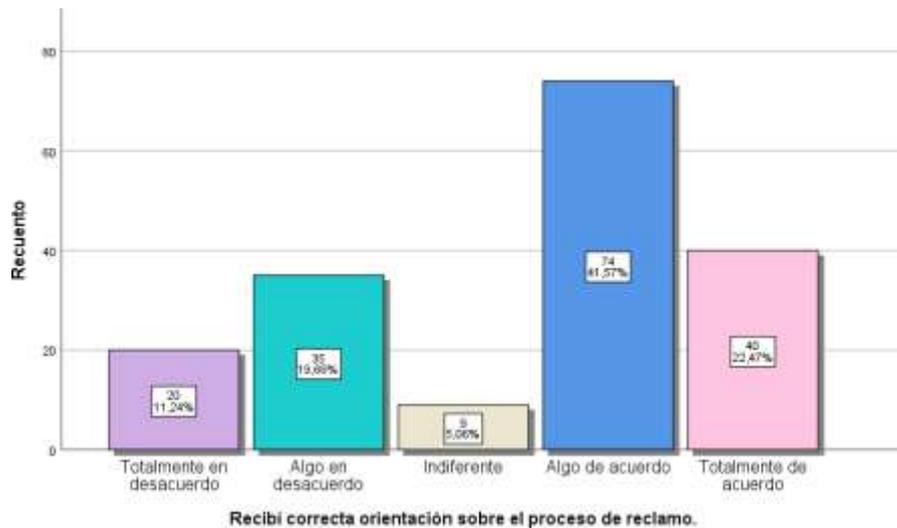


Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** La mayoría de encuestados se encuentra algo de acuerdo (47,75%) y totalmente de acuerdo (21,35%) con el trato y la cordialidad de los trabajadores que los atendieron; mientras que el 19,10% está algo en desacuerdo, 6,18% se encuentra totalmente en desacuerdo y un 5,62% de las personas encuestadas es indiferente.

Gráfico 08

### Orientación sobre el proceso de reclamo

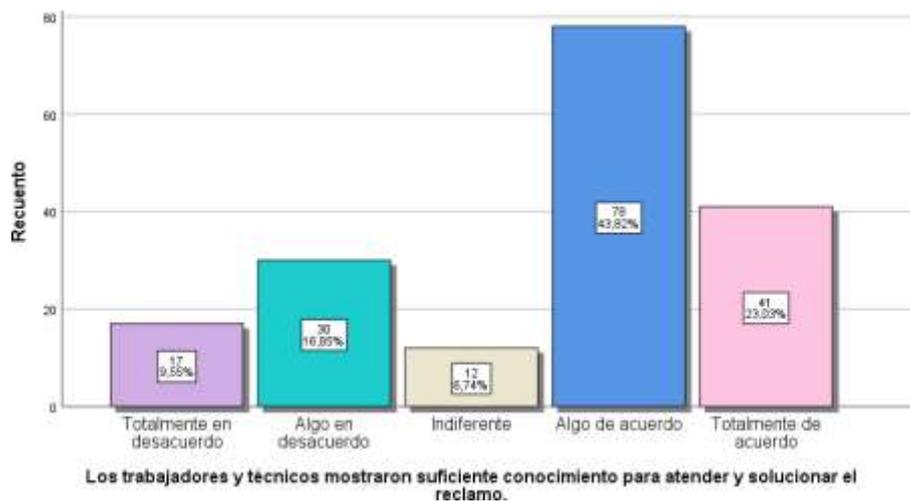


Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** Casi la mitad de la población encuestada 41,57% considera algo de acuerdo que recibió la correcta orientación sobre el proceso de reclamo, 22,47% está totalmente de acuerdo con la premisa, un 5,06% es indiferente, mientras que el 19,66% está algo en desacuerdo y 11.24% está totalmente en desacuerdo con la orientación que recibió sobre el proceso de reclamo.

Gráfico 09

### Trabajadores y técnicos mostraron suficiente conocimiento para atender y solucionar el reclamo

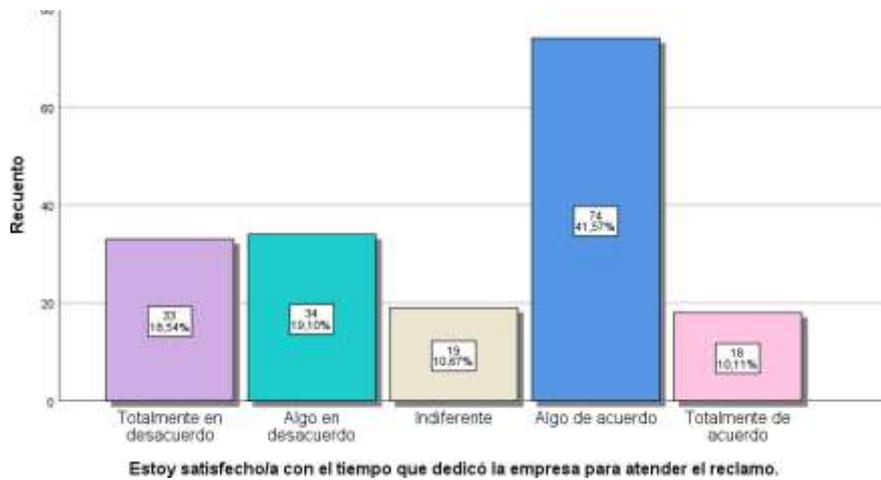


Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** Casi la mitad de la población encuestada (43,82%) está algo de acuerdo con el conocimiento que mostraron los trabajadores y técnicos para atender y solucionar sus reclamos, el 23,03% está totalmente de acuerdo. Sin embargo 16,85% está algo en desacuerdo, 9.55% se encuentra totalmente en desacuerdo y 6,74% son indiferentes ante la afirmación.

Gráfico 10

Satisfacción con el tiempo dedicado por la empresa para atender el reclamo

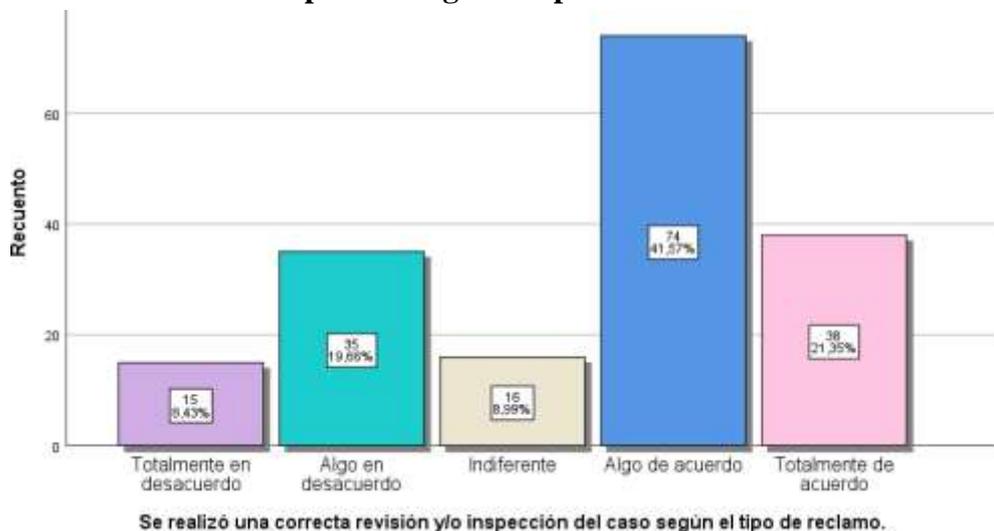


Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** El 41,57% de las personas encuestadas está algo de acuerdo con el tiempo que dedicó la empresa para atender su reclamo mientras que 19,10% está algo en desacuerdo, 18,54% se encuentra totalmente en desacuerdo, 10,67% es indiferente y solo un 10,11% de los encuestados está totalmente de acuerdo.

Gráfico 11

Correcta revisión o inspección según el tipo de reclamo

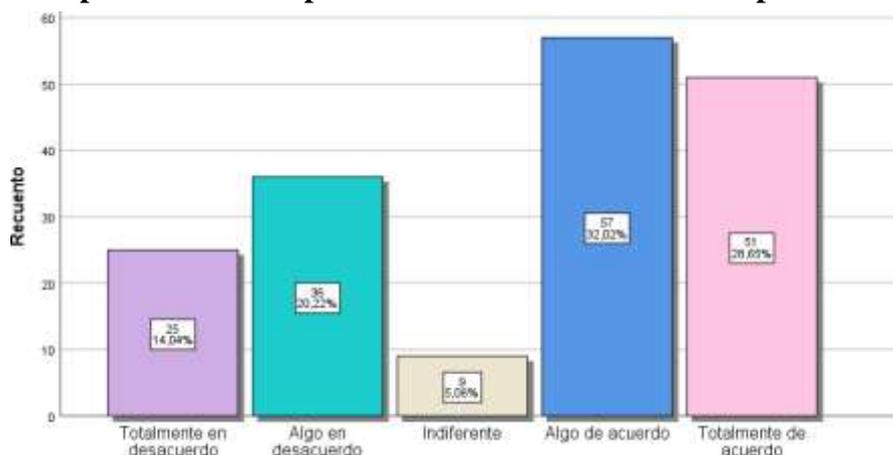


Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** El 41,57% de los encuestados están algo de acuerdo y el 21,35% totalmente de acuerdo con que se realizó una correcta revisión y/o inspección del caso según su tipo de reclamo. Un 19,66% considera algo en desacuerdo está afirmación mientras que un 8,43% está totalmente en desacuerdo y un 8,99% es indiferente.

Gráfico 12

### Cumplimiento de los plazos acordados en las fases del proceso de reclamo



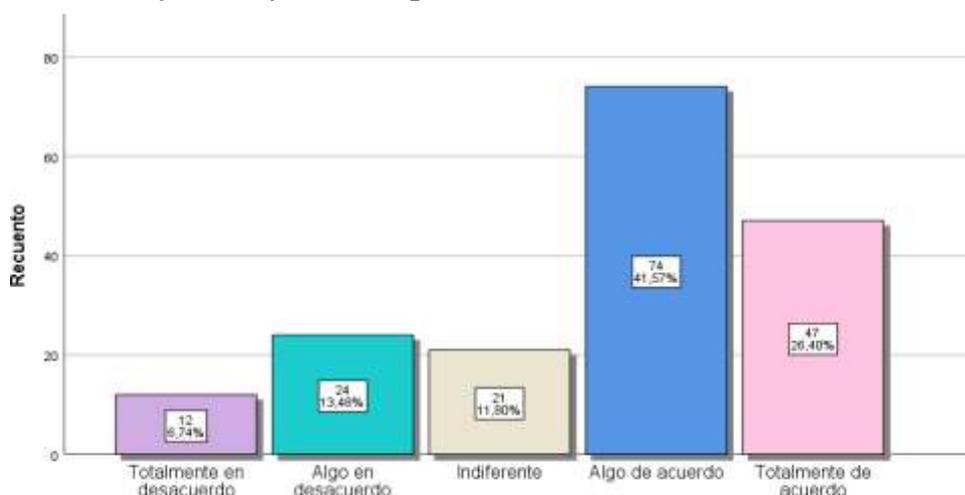
La empresa cumplió con los plazos acordados en las diferentes fases del proceso de reclamo.

Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** La mayoría de encuestados está algo de acuerdo y totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los plazos acordados en las diferentes fases del proceso. Un 32,02% está algo de acuerdo, 28,65% está totalmente de acuerdo. Mientras que el resto de población está algo en desacuerdo (20,22%) y totalmente en desacuerdo 14,04%. Por otro lado 5,06% de los encuestados es indiferente.

Gráfico 13

### Considera adecuadas las herramientas e indumentarias que usaron los trabajadores y técnicos para la atención de su reclamo



Considero que son adecuadas las herramientas e indumentarias que usaron los trabajadores y técnicos para la atención del reclamo.

Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** La mayoría de población encuestada está algo de acuerdo (41,57%) y totalmente de acuerdo (26,40%) al considerar adecuadas las herramientas e indumentarias que usaron los trabajadores y técnicos para la atención del reclamo. 13,48% está algo en desacuerdo, 11,80% es indiferente y 6,74% está totalmente en desacuerdo.

Gráfico 14

**Conformidad con la ejecución de los procesos informados para la atención y solución del reclamo**

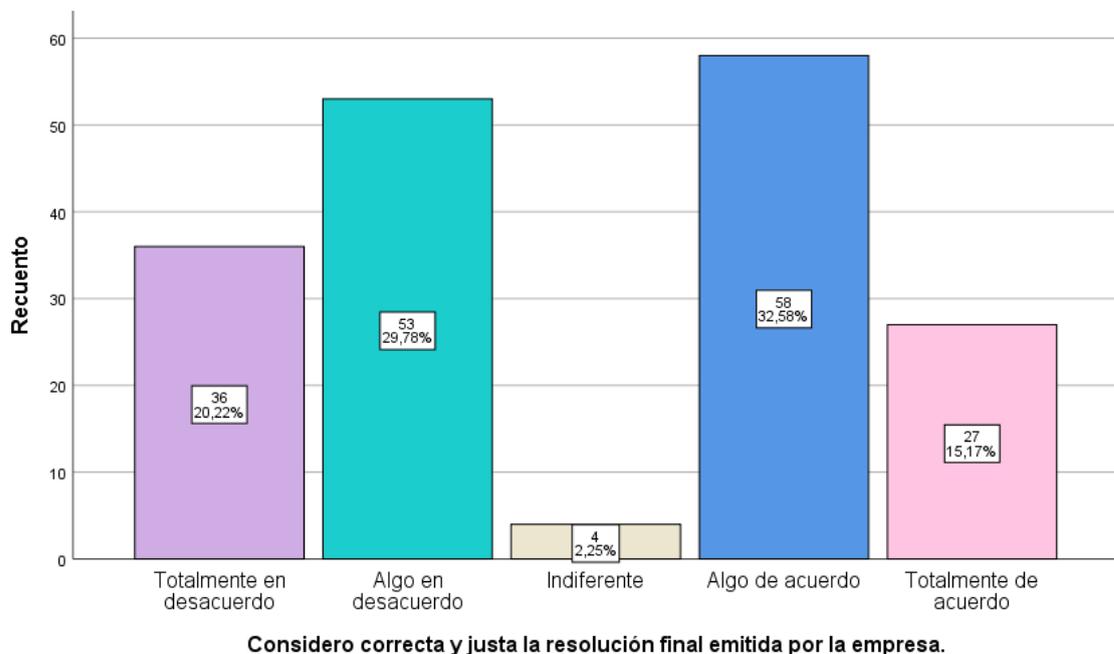


Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** La mayoría de encuestados (48,31%) está algo de acuerdo con la conformidad de ejecución de los procesos informados para la atención y solución del reclamo, 20,22% están totalmente de acuerdo, 10,11% están totalmente en desacuerdo, 14,04% están algo en desacuerdo y un 7,3% es indiferente.

Gráfico 15

**Considero correcta y justa la resolución final emitida por la empresa**



Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis e interpretación:** Hay discrepancia en este enunciado ya que la población está dividida. 50% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y algo en desacuerdo al considerar correcta y justa la resolución final emitida por la empresa.

Mientras que 47,75% está algo de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación.  
Un 2,25% es indiferente.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

El objetivo general de esta investigación es determinar si la gestión del outsourcing influye en la satisfacción del cliente en el proceso de reclamo de la empresa Hidrandina, en el 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se determinó el nivel de significancia (0.308) es mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, lo que significa que la gestión del outsourcing no influye en la satisfacción del cliente en el proceso de reclamo de la empresa Hidrandina. Además, la correlación es moderada (está en el rango entre 0.5 y 0.8) y directamente proporcional (tiene signo positivo). Para Luque, Martín y Salcedo (2015) Con la tercerización puede existir el riesgo de que no se consigan los resultados en su ejecución, debido a que los objetivos que percibe la compañía son diferentes a los objetivos del tercero. Es probable que exista deficiencia en la planeación por parte de la compañía al no considerar como factor de riesgo dentro del éxito de los proyectos aspectos administrativos de operación de

las empresas prestadoras de servicio o contratistas, tales como el papel que juegan estas empresas o la posición que adoptan más allá de la ejecución de un trabajo o actividad en particular para lograr cumplir con lo planificado. En este caso la empresa tercera realiza una buena gestión del proceso sin embargo factores directamente manejados por Hidrandina son los que influyen en la satisfacción del cliente.

La Organización Internacional de Normalización - ISO (2004) mediante la Norma 10002 menciona que la atención del reclamo es considerada como la respuesta o resolución explícita o implícita a un reclamo o queja que representa la expresión de insatisfacción de un consumidor hecha a una organización o empresa, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas o reclamos, por lo tanto esto quiere decir que la atención del reclamo viene a ser la respuesta a la insatisfacción del servicio brindado por la empresa; esta norma define a la satisfacción del cliente como la percepción que tiene un cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Uno de los objetivos es encontrar el nivel de satisfacción del cliente en la tercerización del proceso de reclamos de la empresa Hidrandina S.A; obteniéndose como resultado que la mayoría de encuestados (48,31%) está algo de acuerdo con la conformidad de ejecución de los procesos informados para la atención y solución del reclamo, 20,22% están totalmente de acuerdo, 10,11% están totalmente en desacuerdo, 14,04% están algo en desacuerdo y un 7,3% es indiferente. Lo que significa que la apreciación que tienen los clientes respecto al proceso de gestión de reclamos es positiva. Para Thompson (2006) resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el

rendimiento percibido, para que de esa manera se pueda capacitar activamente todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

Uno de los factores positivos de la atención al cliente en la gestión de tercerización en los procesos de reclamo presentados a la empresa Hidrandina, es la amabilidad y disponibilidad de ayuda de los funcionarios ya que la mayoría de encuestados se encuentra algo de acuerdo (47,75%) y totalmente de acuerdo (21,35%) con el trato y la cordialidad de los trabajadores que los atendieron y solo el 19,10% está algo en desacuerdo, 6,18%. Además, casi la mitad de la población encuestada 41,57% considera algo de acuerdo que recibió la correcta orientación sobre el proceso de reclamo y 22,47% está totalmente de acuerdo con la premisa. Para Casermeiro, Scheuber, Varas y Contreras (s/a) la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles. Ya sea en la calidad percibida en la atención, en la calidad de los procesos, en la eficiencia de los tiempos de espera, en las actitudes de respeto de los servidores públicos, en la información brindada, en las instalaciones ofrecidas, en los servicios prestados. Todo este conjunto de cosas hace la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios.

Con respecto a la eficacia en la gestión de tercerización en los procesos de reclamo presentados a la empresa Hidrandina, el 41,57% de los encuestados están algo de acuerdo y el 21,35% totalmente de acuerdo con que se realizó una correcta revisión y/o inspección del caso según su tipo de reclamo. Además, a mayoría de encuestados está algo de acuerdo y totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los plazos acordados en las diferentes fases del proceso (60.67%). Con respecto a la conformidad de ejecución de los procesos informados para la atención y solución del reclamo, 20,22% están totalmente de acuerdo y la mayoría de encuestados (48,31%) está algo de acuerdo. Lo que significa que consideran eficaz la gestión de manejo de reclamos. La Organización Internacional de Normalización - ISO (2004), a través de

la Norma 10002 señala que se debe tener en cuenta las siguientes dimensiones para la atención de reclamos: comunicación, recepción del reclamo, seguimiento del reclamo, acuse de recibo del reclamo, investigación del reclamo, respuesta del reclamo, comunicación de la decisión, cierre del reclamo, para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas o reclamos de manera eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales. Si Hidrandina cuenta con un proceso de servicio calificado para atender los reclamos de los clientes; entonces, el servicio que la empresa Outsourcing brinda es eficiente y de calidad.

Con respecto a la conformidad del resultado en la gestión de tercerización hay discrepancia ya que la población está dividida; 50% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y algo en desacuerdo al considerar correcta y justa la resolución final emitida por la empresa. Mientras que 47,75% está algo de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación. Un 2,25% es indiferente. Lo que significa que los clientes a pesar de no estar satisfechos con la resolución emitida respecto al reclamo emitido, están satisfechos con la gestión del manejo de su reclamo por ende el trabajo realizado por la empresa contratista es bueno. Según Castro & Hoyos (2018) la tercerización es viable cuando la persona natural o jurídica que provee los servicios se adapta a la empresa contratante, aportando con resultados para alcanzar los objetivos planteados y cuya consecución es vital para garantizar la operatividad del negocio, adaptándose sus requerimientos acordes a las normas y políticas internas de la empresa cliente; y en cumplimiento a las disposiciones de los organismos de control.

## 4.2 Conclusiones

- Se acepta la hipótesis nula, la gestión del outsourcing no influye en la satisfacción del cliente en el proceso de reclamo de la empresa

Hidrandina en el año 2019. Además, la correlación entre las variables es moderada con 0.77.

- Las evaluaciones mensuales de Hidrandina reflejan una buena gestión del outsourcing del proceso de reclamos, en los meses evaluados la calificación promedio fue de 4,3.
- El nivel de satisfacción del cliente en la gestión de tercerización del proceso de reclamos fue aceptable con un promedio de 3.35.
- Los factores positivos de la atención al cliente en la gestión de tercerización en los procesos de reclamo presentados a la empresa Hidrandina, es la amabilidad y disponibilidad de ayuda además casi la mitad de la población encuestada 41,57% considera que recibió la correcta orientación sobre el proceso de reclamo.
- La mayoría de encuestados considera eficaz la gestión de tercerización del proceso de reclamo en la empresa Hidrandina ya que el 41,57% de la población considera que se realizó una correcta revisión y/o inspección del caso según su tipo de reclamo. Además, el 60.76% están de acuerdo con el cumplimiento de los plazos acordados en las diferentes fases del proceso.
- Con respecto a la conformidad del resultado en la gestión de tercerización hay discrepancia ya que la población está dividida; 50% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y algo en desacuerdo al considerar correcta y justa la resolución final emitida por la empresa. Mientras que 47,75% está algo de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación. Lo que significa que los clientes a pesar de no estar satisfechos con la resolución emitida respecto al reclamo emitido, están satisfechos con la gestión del manejo de su reclamo.



## REFERENCIAS

- Angües Rodríguez, P. (2015). Análisis del Outsourcing como estrategia de gestión empresarial. Recuperado el septiembre de 2019, de [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16387/AnguesRodriguez\\_Paula\\_TFG\\_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16387/AnguesRodriguez_Paula_TFG_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Argote Perez, D., Minguela Fernandez, K., Acosta Arámburo, P., & Sandoval Perez, J. (2010). *Diseño no Experimental*. Obtenido de LinkedIn SlideShare: <https://es.slideshare.net/merlina10/diseo-no-experimental-transversal-252>
- Castro Alva, J. A., & Hoyos Garcia, A. D. (2018). *Outsourcing y su influencia en la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC- Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4902/Castro%20Alva%20%26%20Hoyos%20Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casermeyro, M., Scheuber, Y., Varas, D. y Contreras, A., (s/f), La Calidad en los Servicios Públicos, Secretaria General, Oficina de Calidad de los Servicios, Gobierno de la Provincia de Salta. Obtenido de [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)
- Costa, N., & Rodríguez, M. A. (2015). *“Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad; Montevideo, Uruguay- Febrero 2015”*. Montevideo, Uruguay: Repositorio de la Universidad de La Republica Uruguay.
- Denove, C., & Power, J. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. Portfolio.
- Diario Oficial El Peruano. (2008). *Ley de Concesiones Eléctricas Decreto Ley N°25844*.
- DIRECCION DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI. (2017). *PLAN NACIONAL DE PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES 2017-2020*. Lima, Perú: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-Indecopi.
- Galán Amador, M. (27 de Abril de 2009). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de El cuestionario en la investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Gobierno de Navarra. (2009). Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. Navarra, España. Obtenido de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>
- Gutierrez Vega, J. M., Jolkeda Loyola, K. J., & Lau Chauca de Valencia, T. B. (2017). *“Gestión del talento humano por competencias y la calidad de atención de reclamos en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A”*. Lima: Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL.
- Icart Isem, M., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. *Salud Pública, 1*.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. (2004). ISO 10002:2004. *Gestión de la Calidad Satisfacción del Cliente Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management*.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Luque, J. I., Marín, L. M., & Salcedo, G. (2015). *La tercerización/outsourcing como estrategia organizacional: Revisión del estado del arte*. Cartagena de Indias, Colombia.

- Matamoros Ramirez, R. F. (2017). *“Nivel de satisfacción de clientes de la banca privada de Guayaquil, respecto a los canales de atención de reclamos”*. Guayaquil, Ecuador: Repositorio de la Universidad Politecnica Salesiana.
- Mena Córdoba, A., & Perez Sanchez, E. O. (2018). *“Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó”*. Quibdó: CES Derecho.
- Núñez Castro, L. E. (2017). *“Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017”*. Lima, Perú: Repositorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Oliva Mallorga, C. J. (2017). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A; en el distrito de Tacna, 2016”*. Tacna, Perú: Repositorio de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGIA Y MINERIA. (2007). *PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL*. Lima, Perú. Obtenido de <https://aadecc.files.wordpress.com/2011/02/rcd-671-2007-os-cd-reglamento-de-reclamos.pdf>
- ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO. (2019). Resolución N°51-2019-OSCE/PRE.
- Quintanilla, E. (Octubre de 2016). *Conexion ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/10/08/crecimiento-economico-y-expansion-energetica-en-peru/>
- Reyna Alfaro , L. M., & Ventura Saavedra, K. (2013). *LOS SERVICIOS PUBLICOS EN EL PERÚ: UNA VISION PRELIMINAR*. Obtenido de Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM: [nistracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-Públicos-en-el-Perú-UNAM.pdf](http://nistracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-Públicos-en-el-Perú-UNAM.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO N°1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Outsourcing</b>	<p>El outsourcing o externalización y/o tercerización del servicio se confiere a personas naturales o jurídicas que dispongan experiencia en su gestión, para obtener mejores resultados que aquellos posibles de alcanzar con los recursos disponibles. La tercerización de servicios de la empresa requiere recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros para operar de manera correcta. Castro &amp; Hoyos (2018)</p>	<p>De acuerdo con la Resolución n°51-2019-OSCE/PRE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, las empresas tercerizadoras de servicios en general deben ser evaluadas según su capacidad técnica y su capacidad de garantía comercial.</p>	Capacidad Comercial	Registro ante la supervisión (Remuneración)	Ordinal
				Cumplimiento de los procedimientos y plazos con la normatividad vigente	Ordinal
				Equipamiento y soporte técnico	Ordinal
				Capacidad operativa y organizacional	Ordinal
				Seguridad (Verificación en campo del Procedimiento de trabajo e inspección de unidades móviles)	Ordinal
				Generar residuos y los dispone en lugares adecuados	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Satisfacción del cliente</b>	Philip Kotler (2006) define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	De acuerdo con Kotler (2006), Satisfacción del cliente se mide mediante el análisis de la atención al cliente, eficiencia, cumplimiento del servicio y conformidad será analizada mediante una encuesta a clientes actuales de la empresa que hayan presentado reclamos en los años 2018 y 2019 siendo el instrumento un cuestionario en escala.	Atención al cliente	Nivel de percepción sobre la información brindada	Ordinal
				Empatía	Ordinal
				Actitud de los trabajadores	Ordinal
			Eficacia	Nivel de conocimiento de los trabajadores	Ordinal
				Nivel de calidad en los procedimientos	Ordinal
				Eficiencia en tiempos	Ordinal
			Conformidad	Nivel de comunicación	Ordinal
				Nivel de conformidad con resolución	Ordinal
				Nivel de conformidad con la ejecución del proceso	Ordinal

## ANEXO N°2

### ENCUESTA

**ENTREVISTADOR(A):** Estoy realizando una investigación con la finalidad de obtener información acerca de la satisfacción del cliente respecto al proceso de atención de reclamos que brinda la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad. Su aporte, como cliente de la empresa Hidrandina S.A., será de vital importancia. Por favor responder con total sinceridad la siguiente encuesta.

<b>Sexo</b>	Femenino			Masculino	
<b>Edad</b>					
<b>Ocupación</b>	Labores del hogar	Empleado	Jubilado/Pensionado		Estudiante
<b>Zona</b>	Santa Inés	San Isidro	Los Cedros	Nuevo Perú	Ciro Alegría
<b>¿Cómo ingresó su reclamo?</b>	Presencial	Call Center	Correo Electrónico	Libro de reclamaciones	
<b>¿Cuánto duró su proceso de reclamo?</b>	Menos de 1 mes	1 mes	2 meses	3 meses	Más de 3 meses

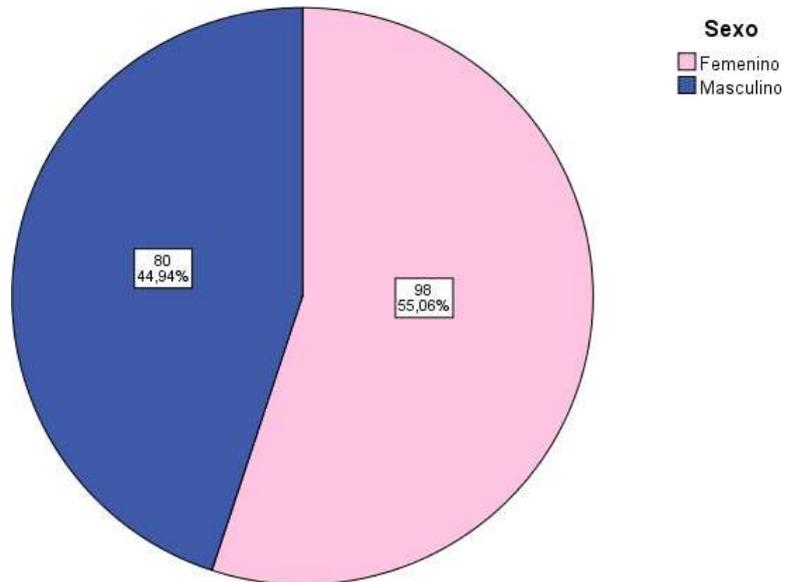
**VALORACION:**

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>Atención al Cliente</b>					
Se brindó la información adecuada antes de presentar su reclamo.	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho/a con el trato y la cordialidad de los funcionarios y trabajadores que me atendieron.	1	2	3	4	5
Recibí correcta orientación sobre el proceso de reclamo.	1	2	3	4	5
Los funcionarios y trabajadores siempre mostraron disposición de ayuda para resolver mis inquietudes y requerimientos.	1	2	3	4	5
<b>Eficacia</b>					
El tiempo de tramitación del reclamo es muy desgastante	1	2	3	4	5
Los trabajadores y técnicos mostraron suficiente conocimiento para atender y solucionar el reclamo.	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho/a con el tiempo que dedicó Hidrandina para atender el reclamo.	1	2	3	4	5
Se me brindó facilidad para acceder a información sobre mi expediente de reclamo.	1	2	3	4	5
Se realizó una correcta revisión y/o inspección del caso según el tipo de reclamo.	1	2	3	4	5
La empresa cumplió con los plazos acordados en las diferentes fases del proceso de reclamo.	1	2	3	4	5
La empresa mantuvo una comunicación adecuada a lo largo del proceso de reclamo.	1	2	3	4	5
Considero que son adecuadas las herramientas e instrumentarias que usaron los trabajadores y técnicos para la atención del reclamo.	1	2	3	4	5
<b>Conformidad</b>					
Considero que el tipo notificación utilizada por la empresa es la más adecuada.	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho/a con la respuesta en primera instancia emitida por la empresa.	1	2	3	4	5
Estoy conforme con la ejecución de los procesos informados para la atención y solución del reclamo.	1	2	3	4	5
Considero correcta y justa la resolución final emitida por la empresa.	1	2	3	4	5

### ANEXO N°3

#### Sexo

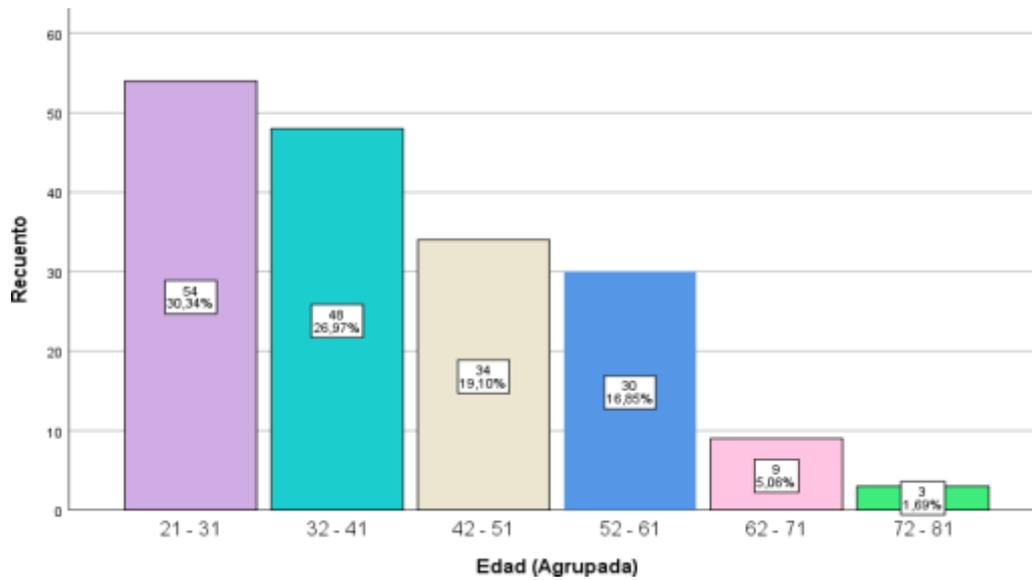


*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** El 55,06% de la población encuestada es de sexo Femenino mientras que el 44,94% son de sexo Masculino.

Anexo 04

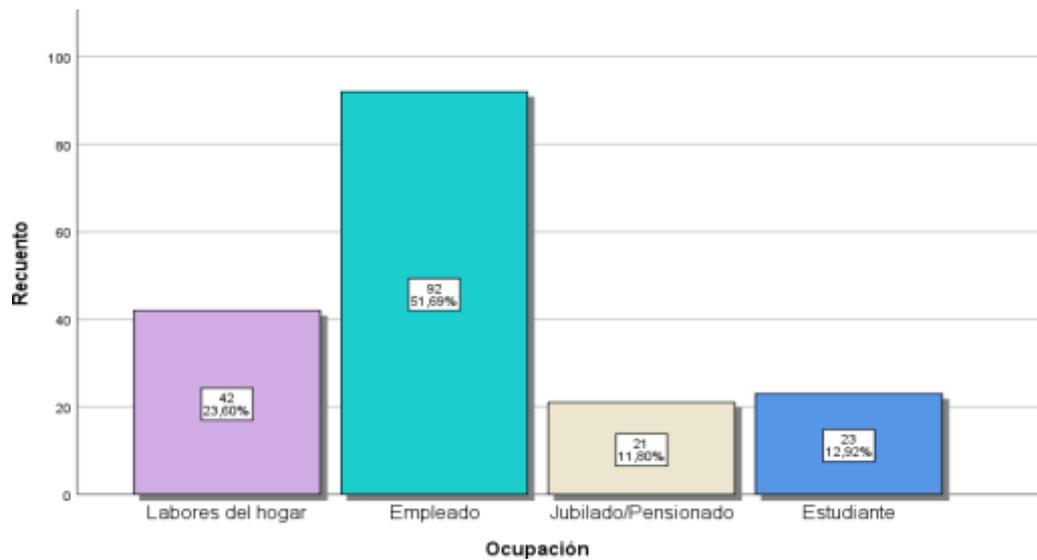
## Edad



*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** La mayor cantidad de personas encuestadas están entre 21 y 41 años representando un 57.31% mientras que la población entre 42 y 81 años representa un 42.69%

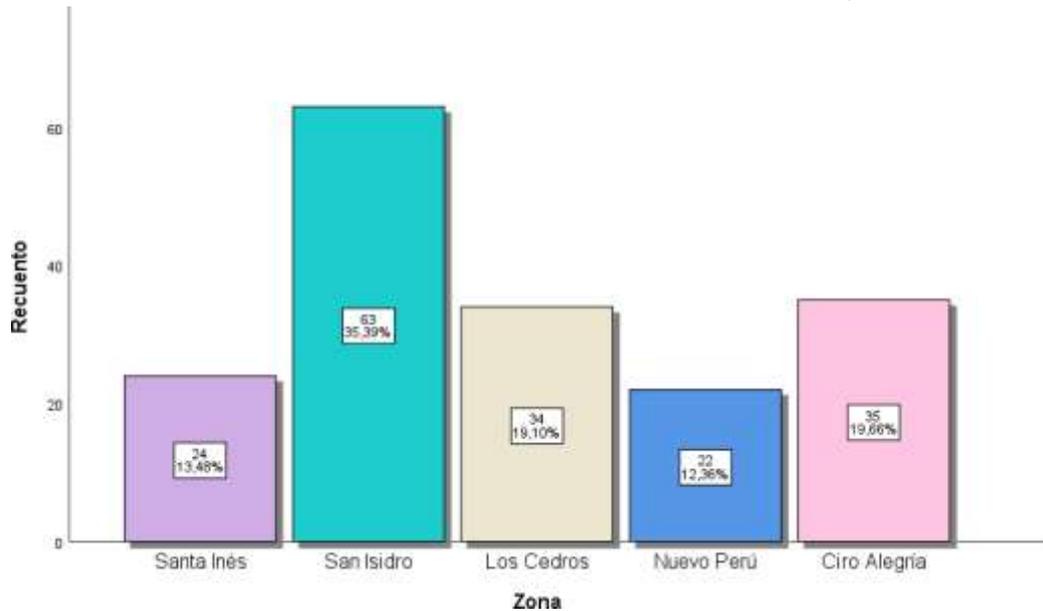
## Anexo 05 Ocupación



*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** Más del 51% de la población encuestada tiene empleo, por otro lado 23,6% de los encuestados están abocados a labores del hogar, además 12,92% son estudiantes y 11,8% son personas jubiladas y/o pensionadas.

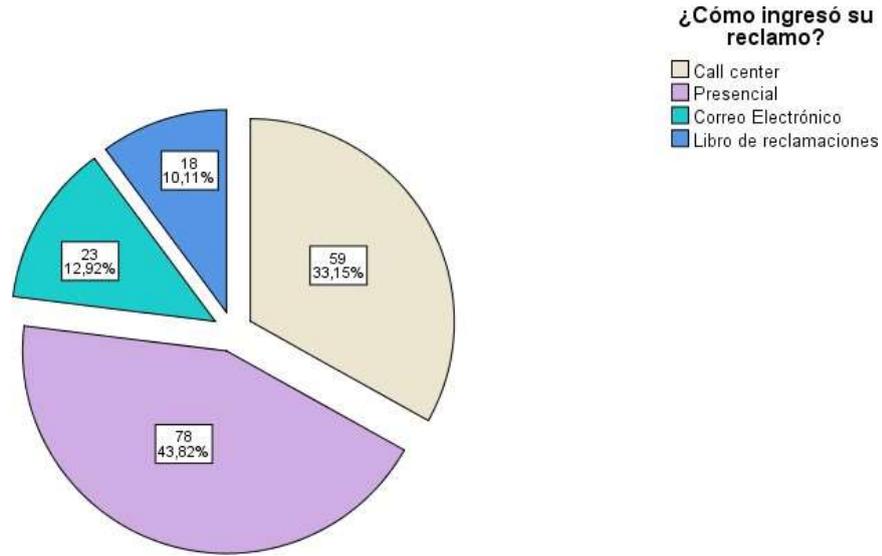
## Anexo 06 Zona



*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** La mayor cantidad de personas que presentaron reclamos del sector 40232 (501) viven San Isidro y representan 35,39% de la muestra, seguida de la zona Ciro Alegría con 19,66%, mientras que las personas de Los Cedros representan un 19,20%

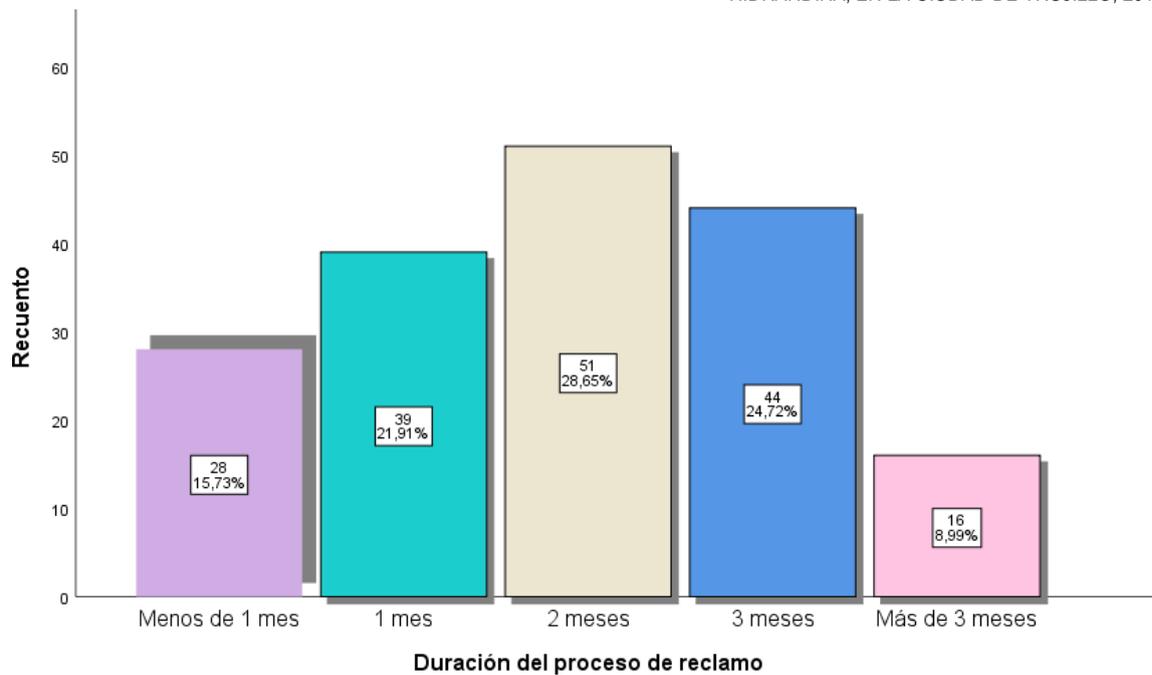
## Anexo 07 ¿Cómo ingresó su reclamo?



*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** El 43,82% de la población encuestada presentó su reclamo de manera presencial en las instalaciones de la empresa, el 33,15% de los encuestados presentó su reclamo vía telefónica mediante el call center; el 12,92% de la población optó por presentar su reclamo vía correo electrónico y 10,11% de los encuestados plasmó su reclamo mediante el libro de reclamaciones.

## Anexo 08 Duración del proceso de reclamo

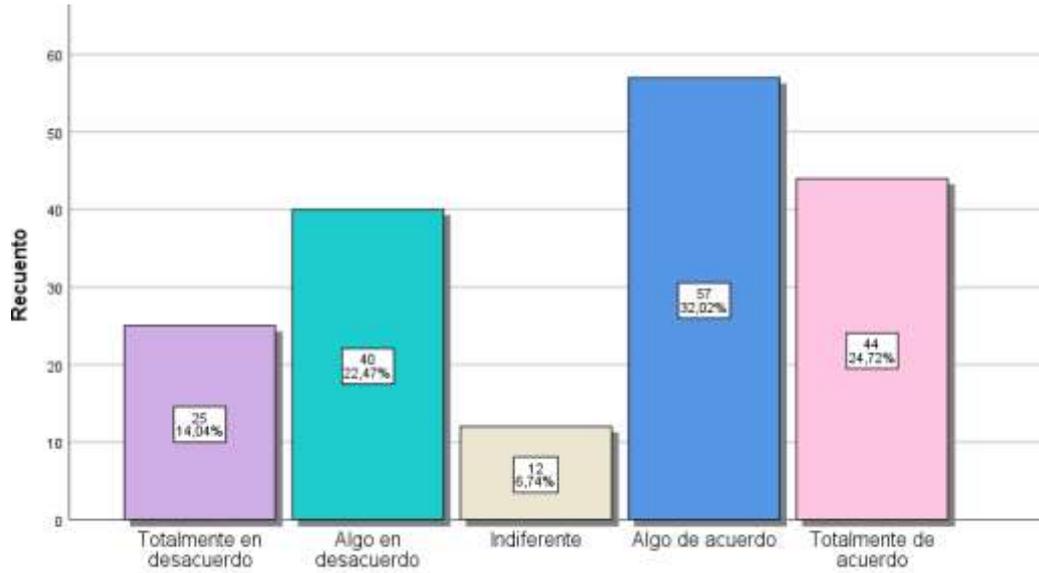


*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** Dos meses duró el proceso de reclamos para el 26,65% de la población encuestada, 3 meses duró para el 24,72% de los encuestados, mientras que para el 21,91 duró un mes, para el 15,73% duró menos de un mes y para el 8,89% duró más de 3 meses.

#### Anexo 09

**Se brindó la información adecuada antes de presentar su reclamo**



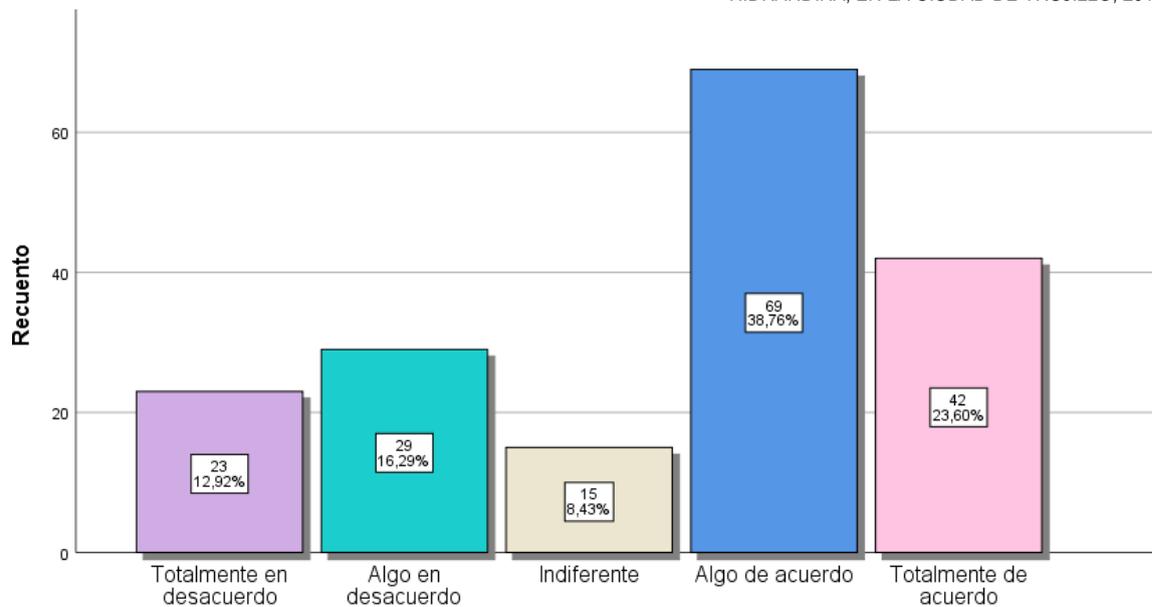
Se brindó la información adecuada antes de presentar su reclamo.

Fuente: *Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** El 32,02% de encuestados considera algo de acuerdo que la información brindada por la empresa antes de presentar su reclamo es la adecuada, además que 24,72% está totalmente de acuerdo; sin embargo 22,47% de los encuestados está algo en desacuerdo y 14,04% de la población encuestada está totalmente en desacuerdo con la afirmación antes mencionada.

## Anexo 10

### Trabajadores y funcionarios siempre mostraron disposición de ayuda



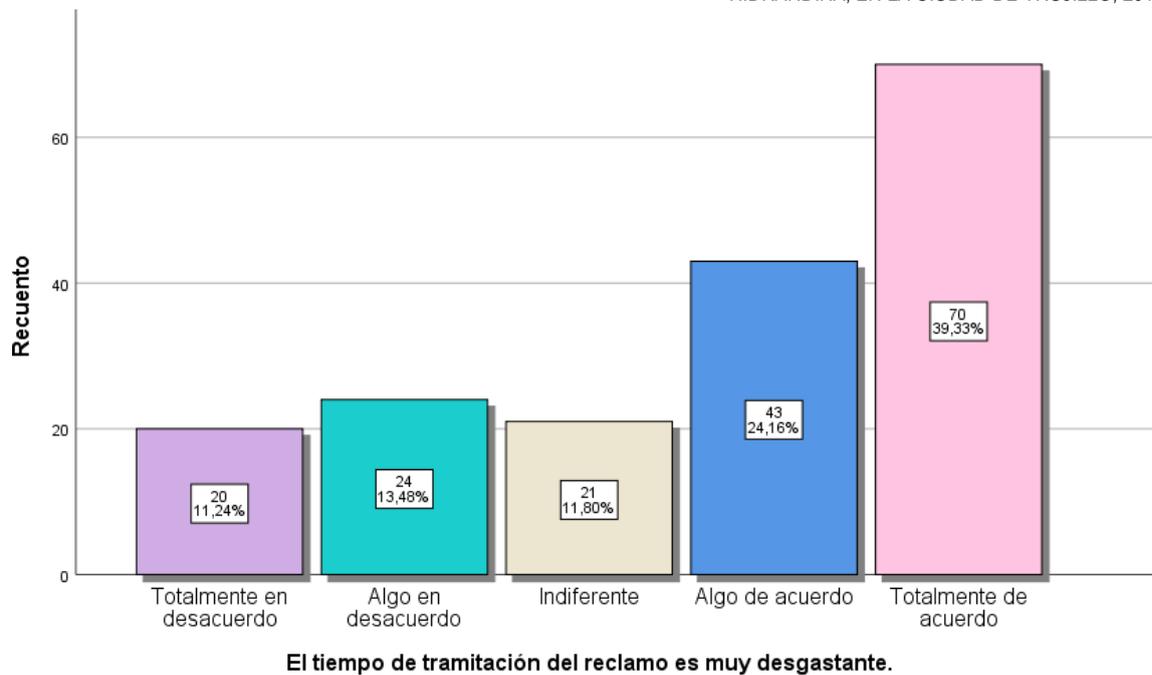
**Los funcionarios y trabajadores siempre mostraron disposición de ayuda para resolver mis inquietudes y requerimientos.**

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** El 38,76% de la población encuestada se encuentra algo de acuerdo con la disposición de ayuda de los funcionarios y trabajadores para la resolución de sus inquietudes y requerimientos además el 23,60% está totalmente de acuerdo. Sin embargo 16,29% está algo en desacuerdo, 12,92% totalmente en desacuerdo y un 8,43% de los encuestados es indiferente.

## Anexo 11

### **El tiempo de tramitación es muy desgastante**

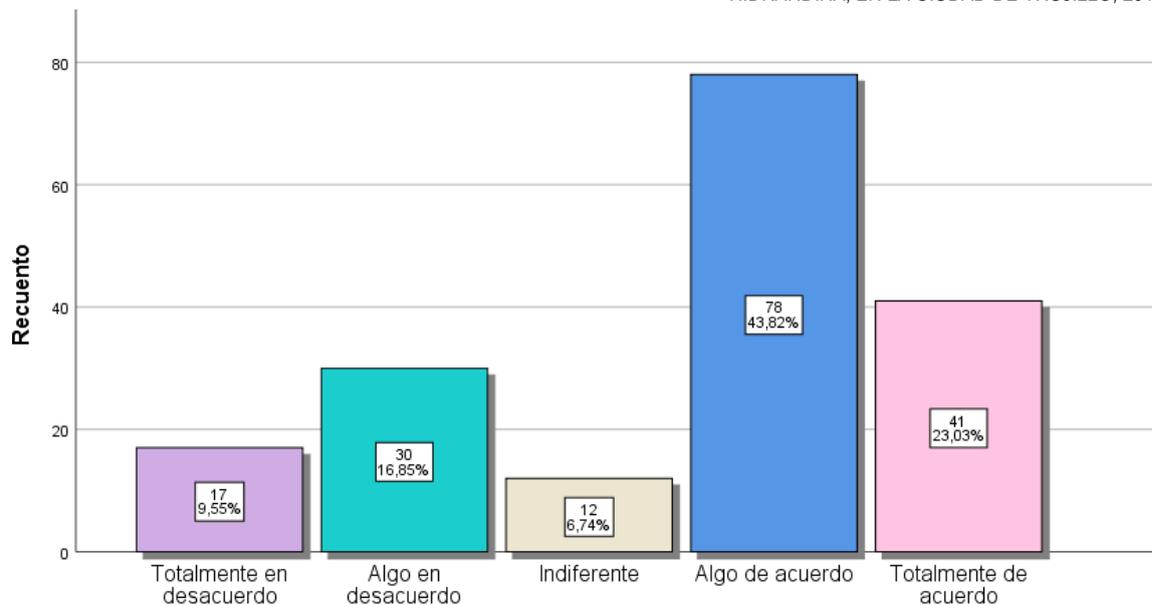


*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** El 39,33% de la población está totalmente de acuerdo al considerar que el tiempo de tramitación del reclamo es muy desgastante, el 24,16% está algo de acuerdo con el enunciado, 13,48% considera algo en desacuerdo, 11,24% está totalmente en desacuerdo y un 11,80% es indiferente.

## Anexo 12

### **Trabajadores y técnicos mostraron suficiente conocimiento para atender y solucionar el reclamo**



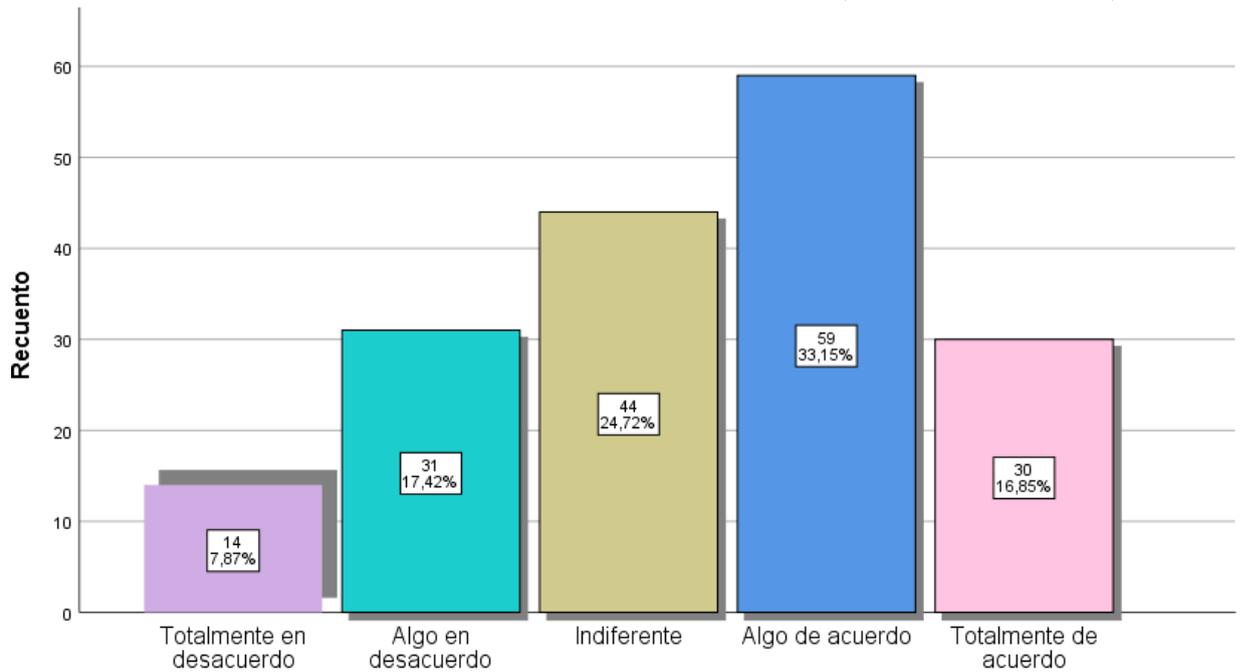
**Los trabajadores y técnicos mostraron suficiente conocimiento para atender y solucionar el reclamo.**

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** Casi la mitad de la población encuestada (43,82%) está algo de acuerdo con el conocimiento que mostraron los trabajadores y técnicos para atender y solucionar sus reclamos, el 23,03% está totalmente de acuerdo. Sin embargo 16,85% está algo en desacuerdo, 9,55% se encuentra totalmente en desacuerdo y 6,74% son indiferentes ante la afirmación.

### Anexo 13

#### **Facilidad para acceder a información del expediente de reclamo**



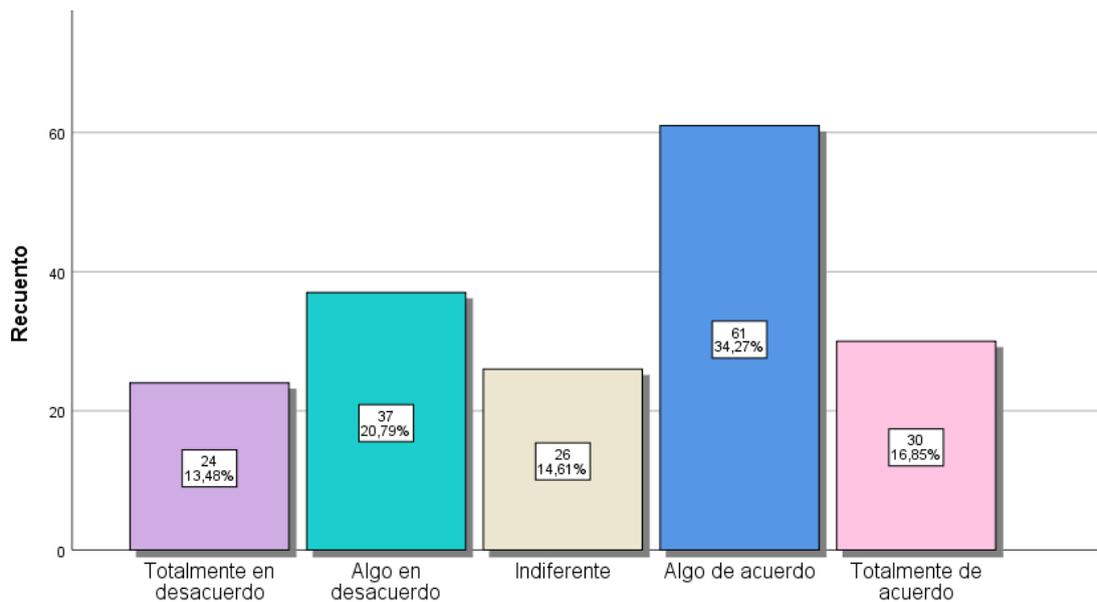
**Se me brindó facilidad para acceder a información sobre mi expediente de reclamo.**

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** 33,15% de los encuestados está algo de acuerdo con la facilidad que se le brindó para acceder a información sobre su expediente de reclamo, 24,72% es indiferente, 17,42% de los encuestados está algo en desacuerdo mientras que 16,85% está totalmente de acuerdo.

Anexo 14

**Comunicación adecuada por parte de la empresa a lo largo del proceso**



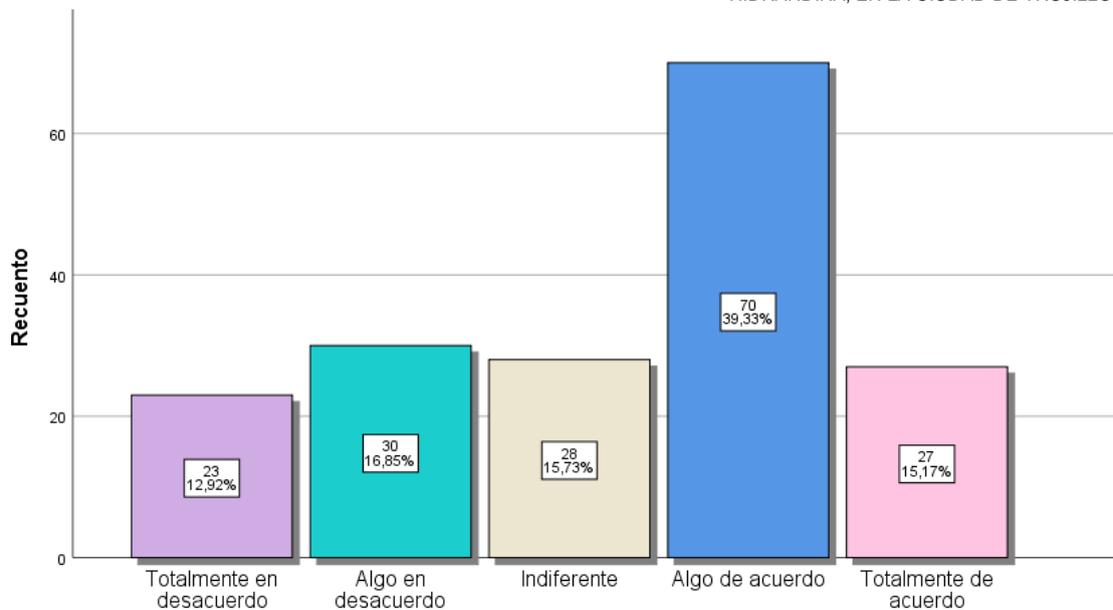
**La empresa mantuvo una comunicación adecuada a lo largo del proceso de reclamo.**

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** El 34,27% está algo de acuerdo con la afirmación, el 16,85% se encuentra totalmente de acuerdo. Mientras que el 20,79% está algo en desacuerdo, el 13,46% totalmente en desacuerdo con la comunicación que tuvo la empresa a lo largo del proceso de reclamo. Un 14,61% es indiferente.

## Anexo 15

### Tipo de notificación utilizada por la empresa



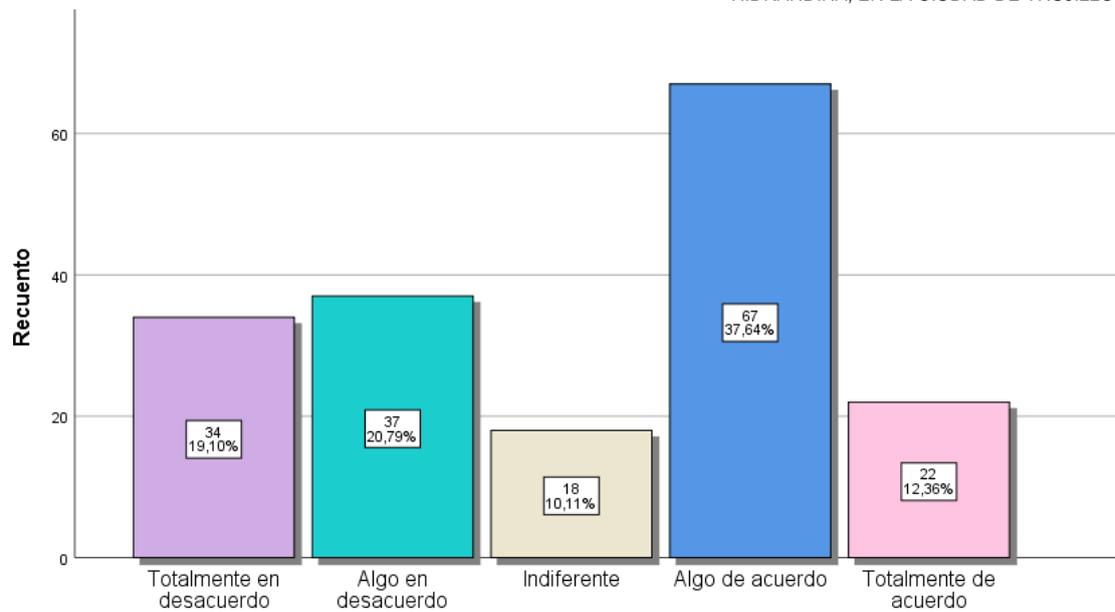
**Considero que el tipo notificación utilizada por la empresa es la mas adecuada.**

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** 39,33% de la población encuestada está algo de acuerdo con el tipo de notificación que utiliza la empresa; 15,17% se encuentra totalmente de acuerdo; 16,85% algo en desacuerdo; 15,73% es indiferente y un 12,92% está totalmente en desacuerdo.

## Anexo 16

### Satisfacción con la respuesta en primera instancia emitida por la empresa



Estoy satisfecho/a con la respuesta en primera instancia emitida por la empresa.

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Análisis e interpretación:** El 37,64% de los encuestados están algo de acuerdo con la respuesta en primera instancia emitida por la empresa, 12,36% están totalmente de acuerdo, 20,79% se encuentran algo en desacuerdo y 19,10% está totalmente de acuerdo. 10,11% de encuestados son indiferentes.