



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR**

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

Tema:

**Fortalecimiento del servicio de atención al usuario del área de TIC's de
la Empresa Pública Petroecuador, zona noroccidente**

**Tesis de Grado previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas Mención Planeación**

Línea de Investigación: Análisis y mejoramiento de procesos

Autor:

Ing. Leonardo David Barboza Mina

Asesor:

Mgt. Javier Burbano Salazar

Esmeraldas – Ecuador

Mayo 2015

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de **MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN**

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema:

“FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL ÁREA DE TIC’S DE LA EMPRESA PÚBLICA PETROECUADOR, ZONA NOROCCIDENTE”

Autor: Ing. Leonardo David Barboza Mina

Mgt. Javier Burbano S f. _____

DIRECTOR DE TESIS

Mgt. María de Lourdes Solís f. _____

LECTOR 1

Mgt. Ramón Angulo Cuellar f. _____

LECTOR 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez f. _____

COORDINADORA DE POSTGRADOS

Ing. Maritza Demera Mejía f. _____

SECRETARIA GENERAL PUCESE

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ing. LEONARDO DAVID BARBOZA MINA portador de la cédula de ciudadanía No. 0801862962 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ing. Leonardo David Barboza Mina

CC. 0801862962

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgt. Javier Burbano Salazar, en calidad de Director de Tesis, cuyo título es Fortalecimiento del proceso de atención al cliente del área de TIC's de la Empresa Pública Petroecuador, zona noroccidente.

Certifico que las sugerencias realizadas por el tribunal, han sido incorporadas al documento final, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de la Tesis.

Mgt. Javier Burbano Salazar

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Considerando el gran significado que conlleva la Tesis de Grado, en la cual se refleja el esfuerzo, constancia y perseverancia para alcanzar uno de mis grandes objetivos, como es un título de cuarto nivel, me complace enormemente dedicar esta investigación a mis padres Gloria y Luis, esposa Sabrina e hijo Luis Adrián, que por siempre han sido el apoyo y la razón de ser de mi esfuerzo personal y profesional, para hacer posible la culminación de esta etapa importante de mi vida profesional.

Leonardo David Barboza Mina

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi familia por su apoyo incondicional, motivador y de esperanza para mi superación personal y profesional, siendo los pilares fundamentales en cada propósito alcanzado.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas; de manera especial a la Unidad de Posgrados, por permitirme culminar con éxito la carrera del MBA, logrando así cumplir una meta anhelada.

A todos los docentes de la Unidad de Postgrados, que me guiaron y acompañaron en mi formación y conocimiento de la maestría, en especial al Mgt. Javier Burbano Salazar, tutor y guía del presente proyecto.

RESUMEN EJECUTIVO

Las TIC's se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC's, son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, etc.).

La Empresa Pública Petroecuador, al ser una organización petrolera en la que se usa tecnologías de punta en sus procesos, no se queda fuera de esta realidad tecnológica que vive el mundo, más si la empresa quiere mantenerse en los primeros lugares en el ranking de las empresas petroleras del Ecuador, convirtiéndose así las TIC's en un área fundamental para EP Petroecuador.

Entendiéndose entonces que las TIC's en una empresa como Petroecuador, beneficia directamente a todos los miembros de las organizaciones, principalmente a aquellos del área administrativa y de producción pues son los sectores en los que se concentran la mayor parte de los procesos de la empresa.

Para llevar a cabo el desarrollo del proceso de investigación de manera correcta, se utilizaron técnicas como la observación, el método descriptivo para analizar la situación actual de la empresa, así como el método científico que sirvió para conocer el entorno y de forma precisa en problema del estudio.

La investigación se planificó para ser ejecutada por semanas, en las que, de acuerdo a un cronograma establecido, se realizaron distintas actividades como encuestas, entrevistas y las observaciones de los procesos ejecutados en el departamento de TIC's, cabe mencionar que para recopilar la información, se utilizaron instrumentos previamente revisados.

Al final del trabajo se precisan algunas conclusiones, a las que se llegó después del proceso de investigación, se plantea también la discusión que hace un análisis de los resultados de la investigación, con otros similares.

ABSTRACT

ICTs are developed from scientific advances in the fields of computing and telecommunications. ICTs are the set of technologies that enable access, production, processing and communication of information presented in different codes (text, image, sound, etc.).

Public company Petroecuador, being an oil organization in which technologies used in its processes, not left out of this technological reality of the world, especially if the company wants to stay in first place in the ranking of the Ecuador oil companies, making ICT a key area for EP Petroecuador.

Understood then that ICT in a company as Petroecuador, directly benefits all members of the organizations, especially those of the administrative area and production because they are the sectors in which the majority of business processes are concentrated.

To carry out the development of the research process correctly, techniques were used as observation, descriptive method to analyze the current situation of the company as well as the scientific method that was used to understand the environment and accurately in trouble the study.

The research is planned to be executed for weeks, in which, according to a schedule established, various activities such as surveys, interviews and observations of the processes executed in the department of ICT were made, it is noteworthy that for gathering information, previously revised instruments were used.

After work some conclusions, which was reached after the research process, the argument that an analysis of the research results with similar arises also required.

PALABRAS CLAVE

Empresa Pública Petroecuador (EPPTROEC)

Proceso de solicitud de atención al usuario (SAU)

Mesa de servicios (MS)

Usuarios

Calidad

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Tribunal de Graduación	II
Declaración de autenticidad y responsabilidad	III
Certificado del Director de Tesis	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Resumen ejecutivoVII	
AbstractVIII	
Palabrasclaves	IX
Índice	X
Lista de ilustraciones y tablas	XIII
Introducción	XV

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Análisis Situacional	1
1.1.1. Análisis FODA	1
1.1.2. Administración por procesos	3
1.1.3. Proceso	3
1.1.4. Servicio al cliente	4
1.1.4.1. Importancia del servicio al usuario	4
1.1.5. Filosofía Poka-Yoke	5
1.1.5.1. Aplicación Poka-Yoke	5

1.1.5.2.	Funciones de Poka-Yoke	5
1.1.6.	Plan Nacional del Buen Vivir	6
1.2.	Fundamentación Legal	7
1.3.	Antecedentes de Estudio	10
1.3.1.	Estudios preliminares	10

CAPITULO II

2.	METODOLOGÍA	12
2.1.	Universo y Muestra	12
2.2.	Métodos de investigación	12
2.2.1.	Técnicas e instrumentos de investigación	13
2.3.	Descripción de la investigación	13
2.3.1.	Trabajo de Campo	13
2.4.	Verificación de la Información	15

CAPITULO III

3.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	16
3.1.	Descripción de la muestra	16
3.2.	Situación actual del servicio de atención al usuario	16
3.2.1.	Análisis de encuestas	16
3.2.2.	Análisis de entrevistas	26
3.2.3.	Análisis de fichas de observación	27
3.2.4.	Diagnóstico FODA	29
3.2.4.1.	Ponderación matriz EFI y EFE	30

CAPITULO IV

4. Discusión	34
--------------	----

CAPITULO V

5. Conclusiones y propuesta	37
5.1. Conclusiones	37
5.2. Propuesta alternativa	38
5.3. Título de la propuesta	38
5.4. Fundamentación de la propuesta	38
5.5. Organigramas	39
5.5.1. Organigrama estructural de la empresa	39
5.5.2. Organigrama de refinación Esmeraldas	40
5.5.3. Organigrama de TIC's	41
5.6. Infraestructura y equipamiento	42
5.7. Beneficios de hacer un plan de mejoras	42
5.8. Acciones de mejoras según objetivos	43
5.9. Desarrollo de las acciones	43
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	49
7. ANEXOS	51

LISTA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

	Pág.
Tabla I. Matriz EFI Fortalezas	31
Tabla II. Matriz EFI Debilidades	31
Tabla III. Matriz EFE Oportunidades	32

Tabla IV. Matriz EFE Amenazas	32
Tabla V. Matriz IE	33
Tabla VI. Atención al usuario	45
Tabla VII. Cronograma de Capacitaciones	47
Tabla VIII. Indicadores para proceso de atención al usuario	48
Figura 1. Solicitud de asistencia	17
Figura 2. Existencia proceso para reportar incidencias	18
Figura 3. Conocimiento proceso para reportar incidencias	19
Figura 4. Tiempo de demora	20
Figura 5. Solución que recibe	21
Figura 6. Satisfacción	22
Figura 7. Cumplimiento del proceso	23
Figura 8. Eficiencia del proceso	24
Figura 9. Registro de problemas	25
Figura 10. Organigrama Estructural EP Petroecuador	39
Figura 11. Estructura Orgánica de Unidad de Refinación Esmeraldas	40
Figura 12. Estructura orgánica del área de TIC's	41

INTRODUCCIÓN

La importancia del área de las TIC's en una industria petrolera como Petroecuador, radica en que al ser una empresa que maneja un recurso de gran valor económico y fundamental para el país, que es transportado a nivel nacional y exportado a otros países, implica contar con grandes procesos que minimicen cualquier falla en el proceso productivo y de refinación y por ende la existencia de una amplia gama de profesionales en todas las áreas de la empresa, la convierten en una empresa de gran tamaño en todos los aspectos. Por lo que dadas todas esas características de Petroecuador, sería casi imposible dirigirla si no existiesen las TIC's, pues son las tecnologías las que permiten controlar al detalle cada etapa de los distintos procesos que se realizan en la empresas, esto puede ser desde la refinación o producción hasta el control de la entrada y salida de los trabajadores.

Entendiéndose entonces que las TIC's en una empresa como Petroecuador, beneficia directamente a todos los miembros de las organizaciones, principalmente a aquellos del área administrativa y de producción, supondría entonces además de un buen trato, la atención y solución inmediata de los requerimientos que hace cualquier trabajador al departamento de TIC's, sin embargo, esto no sucede por lo que el investigador se plantea interrogantes como ¿Con un plan de mejoras se corregirán los problemas de atención a los usuarios del área de TIC's de la EP Petroecuador Zona Noroccidente? ¿Cómo se realiza actualmente el proceso de servicio de atención al usuario del área de las TIC's de EP Petroecuador? ¿Qué procedimientos se aplican para la ejecución de las tareas de soporte de asistencia a usuarios en el área de TIC's? ¿La reestructuración de los procesos aplicando la filosofía del Poka-Yoke, mejorará el servicio de atención al usuario del área de TIC's de EP Petroecuador?

El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica porque se enmarca dentro de la planificación de (SEMPLADES, 2013), particularmente en el Plan Nacional del Buen Vivir, apoyado y promovido por el gobierno, el cual indica en el Objetivo número 11: "Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica", haciendo hincapié en que debe existir esa conexión y comunicación en la sociedad para el uso de la información y el conocimiento.

Para comparar los resultados de la presente investigación se proponen dos estudios anteriores, uno realizado por Xavier Cajamarca Torres con la temática “Mejoramiento del servicio al cliente en la empresa Corpo-Agrimen S.A.” El segundo es un estudio realizado por Edna Castellano Hernández de la universidad Tecnológica de la Mixteca, con el tema “Diagnóstico integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de la Mesoamérica para el mundo”.

Se eligieron esos dos estudios debido a que se consideró que son los que más se ajustan a los propósitos de la presente investigación, además porque la existencia de estudios relevantes sobre las TIC's en empresas petroleras en Ecuador no existen.

Con todo lo antes expuesto y debido a que Petroecuador al ser una organización de grandes dimensiones, tanto físicas, como tecnológicas y de personal, dirigirla u organizarla significa un gran reto, un reto que se facilita con el buen servicio que brinde el área de tecnologías de la información y comunicación, es por ello que se planteó como objetivo general de la investigación “Optimizar el servicio de atención al usuario de las TIC's de la Empresa Pública Petroecuador, a través de un plan de mejoras que permita subsanar los problemas en la atención a los usuarios y brindar un servicio de calidad.”

Asimismo pretende diagnosticar el servicio de atención a los usuarios de las TIC's de EP Petroecuador, mediante un análisis FODA, que permita conocer las falencias y los puntos fuertes de ésta área, determinar los procesos y actividades fundamentales y de mayor incidencia del área de TIC's de la Empresa Pública Petroecuador, diseñar un manual de procesos bajo la filosofía Poka-Yoke, que permita atender de forma adecuada y oportuna los requerimientos de los usuarios de las TIC's de EP Petroecuador.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

En el apartado anterior se hizo una introducción sobre la presente investigación, en éste epígrafe el lector encontrará detalladamente el análisis y la aplicación de distintas bases teóricas que servirán para el desarrollo de la investigación.

1.1. Análisis Situacional

Toda organización debe conocer su entorno, dónde está ubicada y con quién interactúa, quienes son sus competidores y cuáles son los productos y servicios que ofrece, cuál es la percepción del cliente sobre lo que existe en el mercado.

Según (Mejía, 2006) “es importante analizar la organización de forma integral para lograr la satisfacción del cliente interno y externo. Para ello es necesario conocer diferentes componentes de la empresa como la misión, visión, sus objetivos y su estructura orgánica.”

1.1.1. Análisis FODA

En el proceso de planificación estratégica, se utilizan diversas herramientas de análisis para obtener información que permita tomar decisiones acertadas al trazar la trayectoria futura de las organizaciones. Una de las herramientas más utilizadas, por su sencillez y gran utilidad, es el análisis FODA.

Debido a su sencillez de aplicación y a que es una de las técnicas más efectivas y precisas a la hora de realizar un diagnóstico empresarial se lo ha considerado para ésta investigación, pues como menciona la Dra. (Orlich, 2007), en su informe a la Universidad para la Cooperación Internacional, el FODA permite detectar las fallas y corregirlas a tiempo, facilitando la toma de decisiones a los gerentes.

En el mismo informe Orlich, divide las situaciones que se pueden presentar en una organización, en dos categorías:

1. Si son internos o externos a la organización
2. Si son convenientes o inconvenientes para la organización

Por tanto según el mismo informe, las oportunidades y las amenazas serían aspectos que se encuentran fuera de la empresa y que por tanto no pueden controlar y menos aún modificar. De forma que las fortalezas y las debilidades, serían aspectos internos de la organización y que sí puede controlar y/o mejorar

Definiciones:

Fortalezas: Son todas aquellas capacidades de la empresa, que han sido los puntos clave para el crecimiento de la misma y que la han posicionado en el lugar que se encuentre, capacidades que la hacen diferente a las demás organizaciones.

Debilidades: Son las características y capacidades internas de la organización que no están en el punto que deberían estar para contribuir al crecimiento favorable de la empresa.

La organización por tanto tiene poder sobre las fortalezas y las debilidades, pues estas dependen únicamente de ella.

Oportunidades: Son aquellos factores externos a la empresa, que no puede controlar pero que los puede utilizar para ganar ventaja competitiva y usarlos en beneficio de la organización.

Amenazas: Son situaciones que no dependen de la organización y que al contrario de las oportunidades, el efecto de éstas pueden perjudicar el correcto desenvolvimiento de la empresa.

De ahí la importancia del FODA para esta investigación, pues le permitirá al área de las TIC's de EP Petroecuador, diseñar estrategias con las que las fortalezas permitan aprovechar las oportunidad y enfrentar las amenazas solucionando las debilidades de la empresa.

1.1.2. Administración por procesos

La administración por procesos es una forma de organizar una empresa, basándose en la filosofía de la calidad total, donde el centro son los resultados obtenidos de los procesos, que deben estar siempre en mejora continua.

(Ronald, 2005) indica que “la gestión por procesos evidencia las fortalezas y debilidades del sistema, determina qué procesos es necesario rediseñar o mejorar, establece prioridades de mejora, asigna responsabilidades explícitas sobre los procesos, aumenta la capacidad de la organización para crear valor y, sobre todo, crea un contexto favorable a la implantación y mantenimiento de planes de mejora continua. Al reordenar y simplificar los flujos de trabajo, facilita las tareas del personal, y al centrar el enfoque en los usuarios, aumenta la satisfacción de los mismos.”

De acuerdo con la apreciación del autor antes citado, se ha considerado que la administración por procesos es perfectamente compatible con la aplicabilidad de una filosofía Poka-Yoke, pues ambas buscan el mejoramiento continuo.

1.1.3. Proceso

De acuerdo con las normas ISO 9000 (Calidad, 2010) los procesos son el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, es decir, un proceso es la transformación de insumos, en otros productos totalmente distintos.

Siendo así que los procesos contienen tres partes fundamentales:

- **INPUT:** materiales, equipamiento, información, recursos humanos, materiales o condiciones ambientales necesarias.
- **TRANSFORMACIÓN:** Es la combinación de las entradas para dar paso a un nuevo producto y es aquí donde se agrega valor al bien o servicio.
- **OUTPUT:** El producto o servicio, creado en el desarrollo del proceso, que se entrega al cliente.

Por ende el resultado de estas tres etapas es un producto intermedio o final que es el que agrega valor al cliente. De forma general puede definirse a un proceso como una secuencia de actividades que permite obtener un resultado final o intermedio que agregan valor al cliente.

1.1.4. Servicio al cliente

Según las obras de (NEYRA, 2002) y posteriormente (GÓMEZ, 2006) se deduce que el servicio al cliente son actividades que juntas brindan al cliente el servicio que satisface su necesidad, apoyándose en estrategias que hacen de la atención al cliente un aspecto fundamental para el crecimiento de la empresa.

1.1.4.1. Importancia del servicio al usuario

(DIAZ, 2014) Se pregunta ¿Sabe quién es su cliente?, ¿Qué prefiere?, ¿Qué los atrae?, haciendo énfasis en que estos son los aspectos que se deben de tener en cuenta para ofrecer una buena atención al usuario.

“El 69% de los clientes cambian debido a que reciben un mal servicio, el 13% lo realiza por insatisfacción de producto que recibe, mientras que el 9% lo hace por otros factores.”

Para (LOPEZ, 2013) “La atención al cliente se ha convertido en un pilar fundamental, mientras más existe competencia en los servicios ofertados el cliente tendrá más oportunidad de poder decidir y escoger lo que está necesitando, es por esto que se debe ir perfeccionando debido a que los clientes son quienes tienen la última palabra de decisión.”

Por tanto cada empresa deberá buscar formas y estrategias para diferenciarse y ser elegidos por los clientes, y dicha diferenciación radica en el buen servicio que brinden las personas que tienen la oportunidad de tener contacto directo con el cliente, que cada vez es más exigente.

1.1.5. Filosofía Poka-Yoke

La filosofía Poka-Yoke fue acuñada en la década de los 60's por el japonés Shigeo Shingo, quién plantea la idea de que la mayor causa de los errores que se presentan en los productos finales, se debe a que los errores suceden, porque las personas y los procesos son susceptibles de errores y que además no se controlan hasta que se ha terminado el proceso.

A partir de ahí Shingo, desarrolla su teoría y llega a la conclusión de que los errores finales, que muchas veces se cometen por desconocimiento, se pueden evitar previniendo a tiempo los errores y esto básicamente se logra supervisando exhaustivamente cada etapa del proceso, según lo establece la obra de (Shingo, 1990)

1.1.5.1. Aplicación del Poka-Yoke

En el libro “Una revolución en la producción” de (Shingo, 1990), se plantean cuatro aspectos para aplicar esta técnica y se detallan a continuación:

- A) Control en el origen, se refiere a supervisar que los elementos del input no presenten ningún defecto.
- B) Conocer los diferentes problemas que se puedan presentar a lo largo del proceso y saber cómo solucionarlos, sin perturbar el proceso general.
- C) Simplificar los procesos de forma que sean más eficientes y menos engorrosos.
- D) Las mejoras deben aplicarse sin retrasos, y generar una retroalimentación

1.1.5.2. Funciones del Poka-Yoke

La filosofía del Poka-Yoke, establece dos funciones a tener en cuenta a la hora de establecer procesos, una de las funciones es la supervisión constante a lo largo del proceso y otra es la aplicación de mejoras de forma inmediata y retroalimentar.

De esta forma se han abarcado todas las teorías que se consideran necesarias para el desarrollo de la investigación, en el siguiente apartado se abarcarán los estudios relacionados.

1.1.6. Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 es el tercer plan a escala nacional. Está nutrido de la experiencia de los dos planes anteriores. Contiene un conjunto de 12 objetivos que expresan la voluntad de continuar con la transformación histórica del Ecuador. El Plan Nacional para el Buen Vivir está destinado a ser un referente en Latinoamérica, la región está viendo resultados concretos en el caso ecuatoriano. El éxito del gobierno depende de que se siga la hoja de ruta sin desviación, aunque se encuentren con obstáculos. Las revoluciones que plantea esta hoja de ruta son: la equidad, el desarrollo integral, la revolución cultural, la revolución urbana, la revolución agraria y la revolución del conocimiento. (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013-2017).

La recuperación y transformación del Estado es el pilar político de la Revolución Ciudadana. Se ha recobrado la autoridad pública y sus facultades esenciales en servicio del país, para caminar hacia la democracia y el socialismo del Buen Vivir. Se ha iniciado la liberación del estado ecuatoriano de los grupos de interés y de presión; se han transformado las instituciones públicas para ponerlas al servicio ciudadano alcanzado, la (re)apropiación de recursos por parte del Estado y la recuperación de su autonomía relativa; y se ha fomentado la apertura de mecanismos y procesos de participación ciudadana. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2015)

1.2. Fundamentación Legal

El estudio que se presenta esta sustentado en bases legales, que le dan relevancia jurídica y permiten entender la importancia de la investigación.

Es así que la Constitución Política del Ecuador aprobada en 2008 (Ecuador A. C., 2008), en el artículo 315, faculta al Estado la creación de empresas públicas que gestionen lo que considera el Estado como sectores estratégicos.

El tercer inciso del artículo uno de la Constitución de la República del Ecuador, establecen que los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible; y, el artículo 313 de la misma, determina que se consideran sectores estratégicos, entre otros; los recursos naturales no renovables.

Las disposiciones constitucionales antes mencionadas, dieron la apertura a que por medio de decreto presidencial se crease la Empresa Pública de Hidrocarburos EP Petroecuador, este decreto presidencial (Ecuador P. d., 2010), establece que:

El objeto principal de EP PETROECUADOR, es la gestión del sector estratégico de los recursos naturales no renovables, para su aprovechamiento sustentable, conforme a la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la Ley de Hidrocarburos, para lo cual intervendrá en todas las fases de la actividad hidrocarburífera, bajo condiciones de preservación ambiental y de respeto de los derechos de los pueblos.

Para el cumplimiento de su objeto podrá constituir tales, subsidiarias, unidades de negocio, o celebrar convenios de asociación, uniones transitorias, alianzas estratégicas, consorcios, empresas de coordinación u otras de naturaleza similar, con alcance nacional e internacional, y en general, celebrar todo acto o contrato permitido por las leyes ecuatorianas, que directa o indirectamente se relacionen con su objeto, con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas.

Para que La Resolución P-2010001, se plantea lo siguiente:

Art. 2.- Disponer que la Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP Petroecuador se administre bajo el enfoque por procesos, con el fin de garantizar el desarrollo empresarial, maximización de la rentabilidad, permanencia en el tiempo, eficiente utilización de los recursos y un esquema de mejora continua en todos los ámbitos de gestión.

De igual forma en la Normativa de Gestión del Negocio, Título XI, Capítulo I, en la sección de generalidades se establece que:

Introducción.- El valor significativo y relevante de la información, producto de las operaciones y procesos del negocio y, el uso de esta, requiere de la aplicación de técnicas y medidas de control que garanticen la prestación de los servicios y su continuidad, así como la reducción de riesgos que pongan en peligro la estabilidad del sistema operacional, organizacional y del sistema macro de la organización, lo que conlleva a la necesidad de optimizar los recursos de TIC en apoyo y alineación con los objetivos de la organización a través de procesos efectivos que constituyen la "Gestión de TIC".
(PETROECUADOR, 2010) p.71

En ésta misma sección se establece que:

Artículo 115.- Objeto.- La ejecución de este macroproceso buscará proporcionar tecnologías de información y comunicación necesarias que soporten las operaciones de la organización, alineadas a las estrategias y objetivos empresariales.

Los objetivos de una buena gestión de servicios TIC contemplarán:

- ✓ Garantizar la continuidad de los servicios de TIC
- ✓ Proporcionar servicios de calidad
- ✓ Administrar en forma óptima los recursos de TIC
- ✓ Gestionar los riesgos asociados a los servicios de TIC

Art. 119.- El Macroproceso “Tecnologías de la Información y Comunicaciones” se realizará conforme lo dispone la legislación de la materia y demás normativa aplicable.

PROCESO: PLANEAR Y ORGANIZAR TIC (PO)

Art. 120.- De la planificación y organización de TIC.- Estarán regidas a través de la normativa de procesos “Planear y organizar TIC (PO)”, con sus respectivos procesos, procedimientos e instructivos que fueren aplicables.

PROCESO: ADQUIRIR E IMPLANTAR TIC (AI)

Art. 121.- De la adquisición e implantación de TIC.- Estarán regidas a través de la normativa de procesos “Adquirir e implantar TIC (AI)”, con sus respectivos procesos, procedimientos e instructivos que fueren aplicables.

PROCESO: ENTREGAR Y DAR SOPORTE DE TIC (DS)

Art. 122.- De la entrega y soporte de TIC.- Estarán regidos a través de la normativa de procesos “Entregar y dar soporte de TIC (DS)”, con sus respectivos procesos, procedimientos e instructivos que fueren aplicables.

PROCESO: MONITOREAR Y EVALUAR TIC (ME)

Art. 123.- Del monitoreo y evaluación de TIC.- Estarán regidos a través de la normativa de procesos “Monitorear y evaluar TIC (ME)”, con sus respectivos procesos, procedimientos e instructivos que fueren aplicables.

1.3. Antecedentes del Estudio

En este apartado se darán a conocer los estudios preliminares que se asemejan al estudio propuesto, estos estudios preliminares servirán luego para realizar la discusión correspondiente.

1.3.1. Estudios Preliminares

- ✓ **Mejoramiento del servicio al cliente en la empresa CORPOAGRIMEN S.A.:** Este estudio planteado por (Torrestagle, 2010) de la Universidad de Guayaquil, se plantea como objetivo principal la optimización de los recursos, para mejorar la logística y cubrir las expectativas de los clientes.

En el proceso de investigación se estudian varias áreas o departamentos de la empresa y se aplicaron cuestionarios para recolectar información sobre la empresa, así como de los clientes y de los trabajadores, además hacen mención a la posible aplicabilidad de ciertos aspectos de las normas ISO 9001:2008, de manera que puedan aplicar soluciones adecuadas para la empresa.

Este estudio concluye que en gran medida la reducción de clientes que ha tenido la empresa, se debe a que durante los nueve primeros años de existencia de la empresa nunca se realizó una evaluación del mismo, además relaciona los problemas detectados en la atención al cliente se debe a que las personas que brindan el servicio no están adecuadamente capacitadas.

- ✓ **Diagnóstico integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de la Mesoamérica de para el mundo,** en este estudio realizado por (Castellanos, 2011) de la universidad Tecnológica de la Mixteca, con el tema, se plantea como objetivo general “Realizar un diagnóstico que permita reestructurar el proceso de atención al cliente”.

Para la realización del estudio únicamente se realiza un diagnóstico de la situación de la empresa, basados en la información recolectada con instrumentos como cuestionarios.

Una de las conclusiones a las que llega el estudio es que el plan de marketing y de atención al cliente no funciona debido a que por una parte al ser una empresa que se desenvuelve en zonas rurales por tanto no presta mucha atención al marketing y a la atención al cliente, y por otra parte no usan la tecnología adecuada para tales efectos.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

Luego de haber establecido el marco teórico y la fundamentación legal, es importante detallar la metodología usada en esta investigación con la finalidad de que pueda ser replicado.

2.1. Universo y Muestra

Debido a que el universo de estudio fueron los trabajadores de la Empresa Pública Petroecuador zona Noroccidental, que de acuerdo a la nómina de personal son un total de 930 trabajadores, al ser una población muy amplia se delimitó la población de estudio a los funcionarios del área administrativa, debido a que son ellos los que tienen mayor frecuencia de usos de las TIC's y a su vez son los que a menudo demandan el servicio de atención del área de las TIC's, por lo que la muestra de estudio fueron 110 trabajadores que realizan funciones administrativas en la Empresa Pública Petroecuador zona Noroccidente, también se ha considerado entrevistar a los técnicos del departamento de TIC's, con la finalidad de conocer desde su óptica cómo conciben y consideran el proceso actual para atender a los usuarios.

2.2. Métodos de investigación

Para llevar a cabo el desarrollo de manera correcta del proceso de investigación, se utilizaron los siguientes métodos de aplicación:

Según la teoría de la (Observación Científica, 2015), se observaron los procesos dentro del departamentos de TIC's de EP Petroecuador y se realizaron las preguntas en base al problema general y específico que se formaron en la investigación, para luego analizar la situación actual del estudio y generar las conclusiones sobre la base de la información recopilada durante todo el trabajo de campo.

También como explica (Menéndez-Barzanallana, 2015), en la ejecución del método científico, se observó el entorno y se conoció de forma específica el problema de la investigación.

Luego basado en la teoría de (Carvajal, 2015), el método de inducción se fundamentó específicamente en el razonamiento del determinado grado de generalidad que existe en las diferentes actividades que actualmente se desarrollan en los procesos de servicio de atención a clientes de las TIC's.

Por otra parte el método estadístico se apoyó en el apartado de la (Universidad Autónoma de Madrid, 2015), el cual se logró analizar de forma cuantitativa los datos por medio de tablas y gráficos estadísticos, mediante fuentes de información primaria, además de conocer el proceso de trasmisión de los resultados de la investigación combinando de la manera más adecuada la variedad de los resultados.

2.2.1. Técnicas e instrumentos de investigación

Para efectos de la presente investigación se utilizaron como fuente de información la observación, encuesta y entrevista, lo que permitió tener una visión global del entorno, en función al servicio que se brinda el área de TIC's de la EP Petroecuador; además de fuentes secundarias, como artículos, leyes, resoluciones, internet, folletos y demás documentos que respalden la investigación.

2.3. Descripción de la investigación

2.3.1. Trabajo de campo

El proceso de desarrollo de la investigación duró alrededor de cinco meses iniciando en septiembre de 2014 hasta febrero de 2015. El trabajo de campo se realizó en los meses de diciembre y enero y se organizó por semanas de la siguiente manera:

Semana uno: Se elaboraron y enviaron las peticiones de permiso y autorización a los jefes departamentales de la empresa EP Petroecuador, junto con estas se envió el plan de visitas, encuestas y entrevistas que se realizaría a cada trabajador.

Semana dos: Debido a las labores de los directores de la empresa, se esperó la respuesta y a la vez se revisaron detalles de los instrumentos a utilizar.

Semana tres: Se realizó una entrevista a algunos jefes departamentales que accedieron a dar la información, vale destacar que la información conseguida se obtuvo de pocos directivos y que de forma recelosa respondían a las preguntas, lo que se entendible porque estaban dando información sobre su lugar de trabajo.

Semana cuatro: Esta semana se encuestó a los trabajadores de la empresa para conocer, su opinión sobre el funcionamiento de la organización.

Vale resaltar, que la información que se recogió de las encuestas fue con la finalidad de realizar el diagnóstico empresarial y que sirva de insumo para la elaboración del FODA empresarial.

Semana cinco: Se sistematizó la información recolectada y se elaboró el diagnóstico de la situación actual de la empresa, y aplicando el FODA, se pudieron determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa.

El investigador reunió con los trabajadores del área de TIC's con la finalidad de recoger información específica de las funciones y actividades que realizan en sus puestos, información que ayudó a la elaboración del manual de procesos y elaboración de los indicadores. La información obtenida luego se contrastó con la de los trabajadores.

Semana seis: Se continuó con el proceso de análisis y sistematización de las fichas de observación, las entrevistas y encuestas.

Semana siete: El investigador elaboró el manual de procesos, según la información obtenida de las entrevistas y de las conversaciones con todos los miembros de la organización, además elaboró los indicadores para medir el cumplimiento de los procesos.

Semana ocho: Una vez elaborado el manual, el investigador se reunió con su asesor para revisar la información y continuar con el proceso.

2.4. Verificación de la información

Se debe indicar que fue el autor quien realizó la investigación, por lo que se certifica la veracidad y objetividad de la información obtenida de las encuestas y la entrevista, asegurando que el estudio de investigación quedará fundamentado sobre bases sólidas que permitirán su desarrollo.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación y de la metodología detallada anteriormente.

3.1. Descripción de la muestra

La muestra para este estudio son los trabajadores de la Empresa Pública Petroecuador, al ser un estudio que analiza el servicio de atención al usuario brindado por el departamento de TIC's, se ha elegido únicamente a los trabajadores del área administrativa, que son los que usan con mayor frecuencia las TIC's en la empresa.

Es así se determinó que la muestra de para el estudio son los 107 trabajadores que realizan funciones administrativas en los distintos departamentos de EP Petroecuador.

3.2. Situación actual del servicio de atención al usuario de TIC's

3.2.1. Análisis de encuestas

Las encuestas se aplicaron a los 107 trabajadores del área administrativa de la EP Petroecuador zona Noroccidente, para el presente apartado se presentan los resultados de las preguntas prioritarias de la encuesta.

Figura 1



Según los datos recogidos en las encuestas y expresados en la figura uno, se pudo determinar que según los empleados, los problemas de mayor incidencia por los que se pide soportes al área de TIC's, son los relacionados con problemas de las impresoras con una incidencia del 22% e internet y software con un 21%, problemas que en su mayoría se refieren al manejo y programación de los equipos.

Figura 2



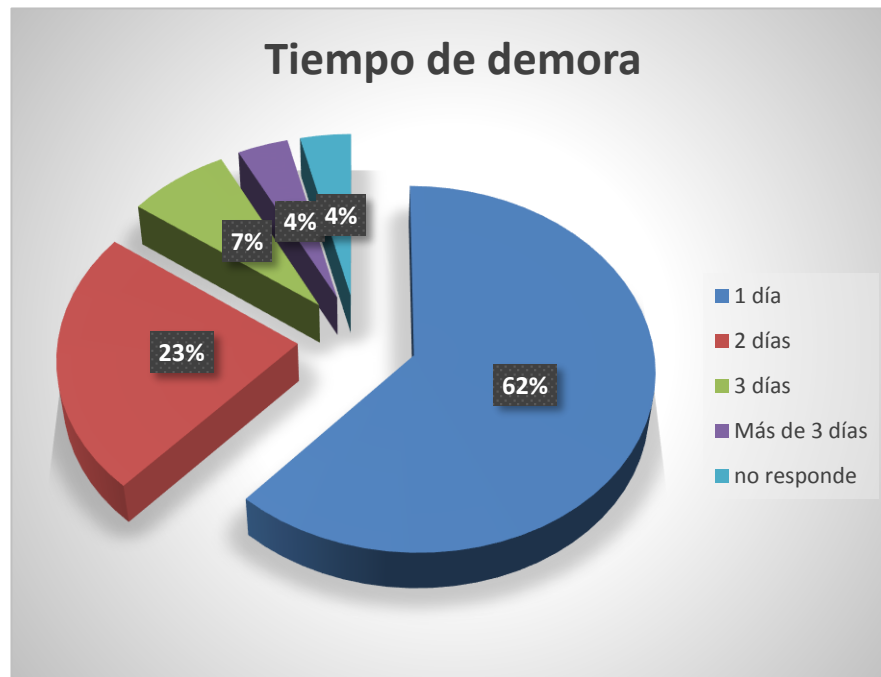
Según la figura dos, se pudo identificar que el 40% de los trabajadores desconoce la existencia de un proceso para reportar las incidencias, que para una institución de la envergadura de EP Petroecuador es un porcentaje muy alto, sin embargo hubo un 51% que indicó que sí lo conoce. Algunos de los encuestados expusieron que esto suele suceder porque a pesar de existir el proceso, es un proceso muy general para problemas de mayor tamaño y no atiende los problemas que se presentan día a día y que son más frecuentes en el departamento.

Figura 3



Para conocer si realmente los empleados que dijeron que sí conocen el proceso de petición de soporte a TIC's, se les consultó cuál es ese proceso, como indica la figura tres a lo que del 63% de los que dijeron que sí, no respondió a la pregunta, por otro lado un 19% piensa que es telefónicamente, el 10% a través del conexión remota, mientras que los restantes consideran que se hace de forma verbal 2%, por correo electrónico 2%, lo que es una muestra de que no está socializado en la empresa el proceso correcto de hacer los pedidos a TIC's, pues el proceso para realizarlo es a través de la mesa de servicios.

Figura 4



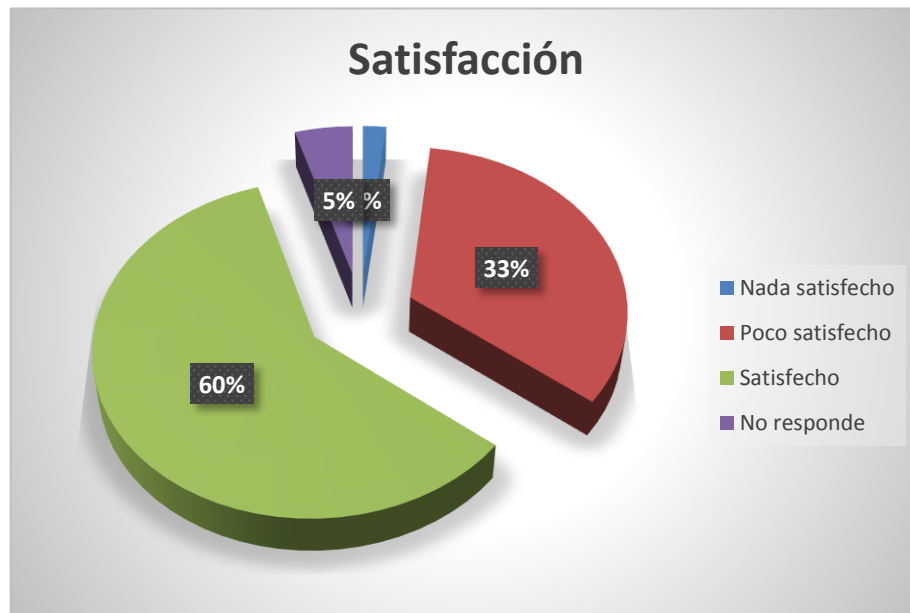
Para la presente investigación es importante conocer el tiempo de respuesta del departamento de TIC's, en la figura cuatro se observa que el 62% de los trabajadores se le resuelve en un día y al 23% en dos días, por lo que se podría inferir que la agilidad en la respuesta a los requerimientos del departamento es alta.

Figura 5



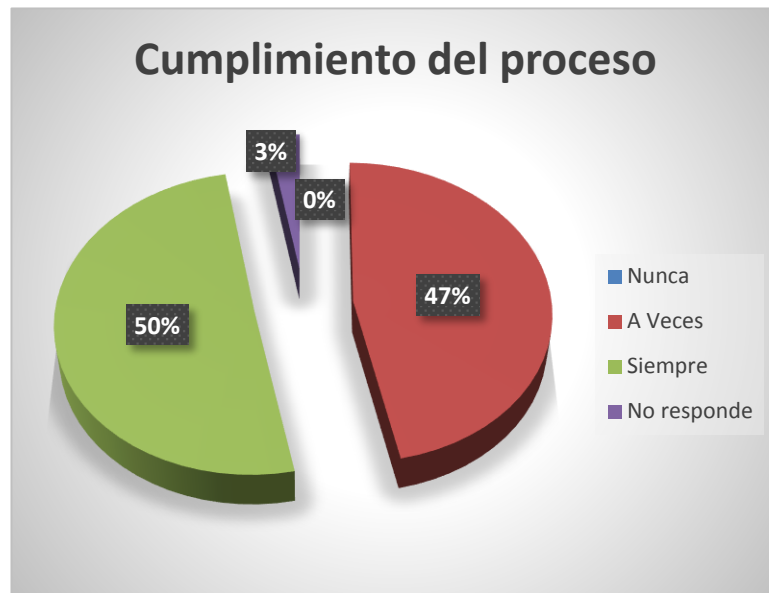
De acuerdo a la figura cinco, a las personas que el problema era resuelto en una o dos visitas, se les pregunto si la solución recibida es definitiva o se repite, con la finalidad de conocer la eficiencia del servicio prestado por el área de TIC's, a lo que el 75% indicó que es definitivo y un 25% que el problema se repite, denotando que el trabajo que realizan es eficiente.

Figura 6



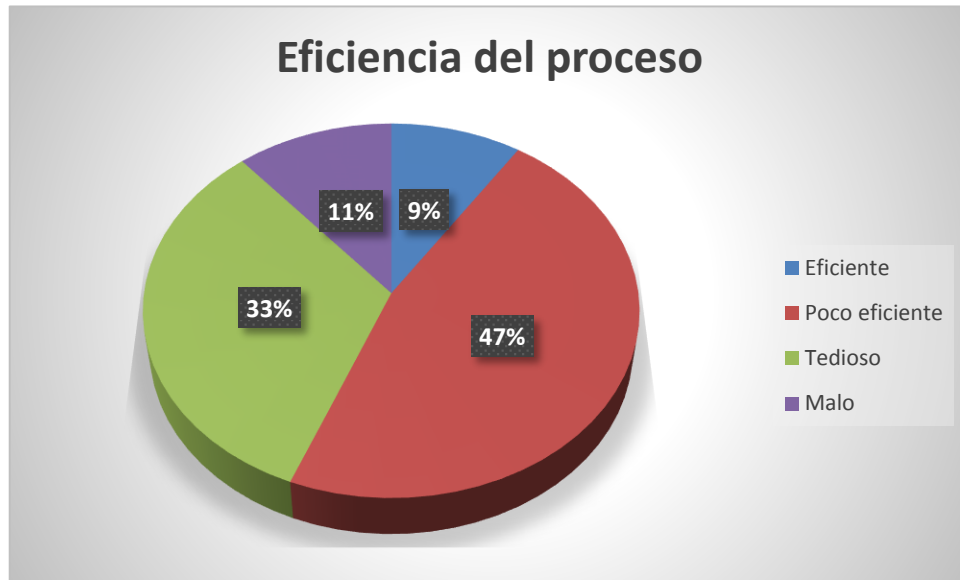
En la figura seis, se hace referencia a la satisfacción de los trabajadores del área administrativa de la empresa, se pudo conocer que el 60% está satisfecho, mientras que un 33% señaló que se siente poco satisfecho, se debe a que los problemas se suelen repetir y a que en ocasiones se necesitan más de una visita para solucionar el inconveniente.

Figura 7



La figura siete hace referencia al cumplimiento de los procedimientos para atender los requerimientos de los usuarios, a lo que el 50% dijo que siempre y un 47% dice que a veces haciendo referencia a que muchas veces la atención no cumple con ningún requerimiento oficial.

Figura 8



Se consideró necesario conocer la opinión de los trabajadores con relación a la eficiencia del proceso de atención al usuario, en la figura ocho se puede observar que el 47% considera que el proceso es poco eficiente, el 33% tedioso, el 11% malo y solo el 9% eficiente. Esto se puede deber a que a pesar de que están satisfechos con la atención de los técnicos, como lo indican las encuestas, el proceso en sí no es muy funcional, pues cuando se registra el problema en la mesa de servicios, recibe una primera asistencia a través de un call center y cuando éstos no solucionan el problema lo pasan a los técnicos de la empresa.

Figura 9



Por último y después de saber que piensan los trabajadores del proceso, la figura nueve muestra la frecuencia con la que registran los problemas en la mesa de servicios. Se encontró que solo el 9% de los trabajadores del área administrativa siempre registran los problemas, un 36% lo hace casi siempre, mientras que un 44% lo hace a veces y un 11% nunca lo hace, lo que demuestra que a pesar de que el porcentaje de quienes nunca registran los problemas es bajo, hay un gran porcentaje que lo hace de forma irregular sumando un 80% de los encuestados (casi siempre + a veces).

3.2.2. Análisis de entrevistas

En el proceso de investigación se consideró necesario conocer el punto de vista de todos los actores que intervienen en el proceso de atención al usuario y uno de éstos son los técnicos de TIC's de la empresa, por lo que al ser diez, se procedió a entrevistarlos, estos diez trabajadores atienden tres áreas dentro de TIC datos, soporte e infraestructura y a continuación se detallan las conclusiones generales de las entrevistas:

- ✓ Los entrevistados concuerdan en que el proceso actual es muy rígido, pues no pueden atender más casos de los que están registrados y asignados por la mesa de servicios, lo que hace que ellos tengan dos salidas, una no atender los casos que se puedan presentar pero no están registrados, o atenderlos de manera informal y en contra de lo que establece el proceso actual. Por lo general toman la segunda opción pues no pueden dejar de atender a sus compañeros, sin embargo esto conlleva a que atiendan más casos de los que se establecen en las metas que son 600 al mes, en consecuencia terminan atendiendo entre 750 y 800 casos al mes, esto a su vez genera costos adicionales para la empresa, pues nunca bajan del nivel de la meta.
- ✓ Los técnicos también comentaron que en la empresa se da un fenómeno cuando menos contradictorio, pues existe un pensamiento generalizado de que entre más trabajo acumulado o por atender haya, más eficiente es el trabajador, y si no hay trabajo por realizar, significa que son “vagos”, una concepción que no concuerda con la filosofía de las empresas del mundo moderno.
- ✓ Según los entrevistados, el proceso que se sigue actualmente para reportar los problemas con las herramientas de TIC, consiste en que: cada trabajador se contacta con la mesa de servicios, quienes registran y atienden los requerimientos a través de un call center, y en caso de no poder darle solución se deriva a los técnicos de la empresa, que según comentaron en un 90% termina siendo atendido por ellos, puesto que al ser problemas de TIC, casi siempre es necesario una revisión física.

3.2.3. Análisis de fichas de observación

Para la realización de la presente investigación y como estrategia para contrastar información, se realizaron varias fichas de observación, de las cuales se presenta en este apartado un extracto con su respectivo análisis.

Ficha 1

PETROECUADOR-ÁREA DE TICS	
Observación 1	Fecha: 20/01/2015
Anotación: En la primera visita se pudo apreciar algunas cosas, ellas se pueden indicar, que una usuaria no utiliza las herramientas (email, mesa de servicio) con la que se cuenta para poder solicitar asistencia técnica. Además que no se enmarca dentro de las políticas y procedimientos establecidos por la gerencia de Tic's.	

Se puede deducir de esta observación que en muchos de los casos las personas a pesar de existir los procesos, prefieren no utilizarlos y hacer uso de la atención de manera informal y no como exige la gerencia de TIC's, esto en gran parte es también responsabilidad de los miembro del departamento, puesto que no hacen respetar los procesos.

Ficha 2

PETROECUADOR-ÁREA DE TICS	
Observación: 2	Fecha: 20/01/2015
<p>Anotación: En lo que respecta a la observación que se efectuó a una funcionaria del área de ATP, se logró identificar varios aspectos dentro de los cuales se mencionan:</p> <p>La falta de adaptación del usuario a la parte informática hace que el usuario solicite asistencia cada 20 minutos, al igual que la falta de manejo de las diferentes herramientas de gestión que existen en la organización.</p>	

La fichas antes expuestas, dejan a la luz algunos de los inconvenientes y deficiencias que se presentan en los departamentos de EP Petroecuador, y que no son atendidos de la mejor manera por el área de TIC's, o que por alguna razón no están teniendo la importancia que deberían.

3.2.4. Diagnóstico FODA

Según (Talancón Ponce, 2006) “La matriz FODA es una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales”, es por ello que para este estudio se decidió aplicar esta herramienta pues permite a partir de la información obtenida de las encuestas a los trabajadores y la observación realizada, determinar aquellas fortalezas, debilidades, amenazas u oportunidades que presenta el área de TIC’s.

Fortalezas

- ✓ Servicio al cliente personalizado
- ✓ Usuarios satisfechos con el servicio
- ✓ Personal del área con títulos que le acreditan como profesional
- ✓ Procesos técnicos y administrativos para alcanzar los objetivos de la organización

Oportunidades

- ✓ Facilidades para la adquisición de software que mejoren la eficiencia empresarial
- ✓ Sistema de compras públicas
- ✓ Cambio de la matriz productiva que se impulsa en la industria petrolera
- ✓ Mayor inversión pública

Debilidades

- ✓ Deficiente supervisión
- ✓ Incumplimiento de algunas disposiciones de la normativa de higiene y seguridad (Decreto ejecutivo No. 2393)
- ✓ Falta de capacitación

- ✓ Capital de trabajo mal utilizado
- ✓ Ejecución de procesos
- ✓ Las soluciones no son definitivas
- ✓ Atención de algunos requerimientos

Amenazas

- ✓ Tendencias desfavorables en el mercado por caída del petróleo
- ✓ Cambios en la legislación
- ✓ Acuerdos internacionales
- ✓ Crisis económica

3.2.4.1. Ponderación matriz EFI y matriz EFE

Para el análisis de los factores hallados en el diagnóstico FODA, se establecen dos matrices, la matriz EFI, que en la que se ponderan los factores internos y la matriz EFE, en la que se ponderan los factores externos.

Para la ponderación se asignó un valor a cada factor de entre 0,00 (nada importante), a 1 (muy importante), y una calificación de entre 1 a 4 según el grado de importancia del factor.

De acuerdo a información de (Talancón Ponce, 2006), la interpretación de la ponderación se debe realizar tomando en cuenta lo siguiente: Valor < 2,5 posición interna débil e influyente, valor > 2,5 posición interna fortalecida y favorable y de igual forma en el análisis de los factores externos.

Tabla I

Matriz EFI Fortalezas

MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES INTERNOS				
FORTALEZAS		VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Servicio al cliente Personalizado.	0,3	2	0,6
2	Usuarios satisfechos con el servicio.	0,2	2	0,4
3	Personal del área con títulos que le acreditan como profesional	0,3	4	1,2
4	Procesos técnicos y administrativos para alcanzar los objetivos de la organización	0,2	4	0,8
SUMA		1	12	3

Tabla II

Matriz EFI Debilidades

MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES INTERNOS				
DEBILIDADES		VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Deficientes habilidades gerenciales	0,1	1	0,1
2	Incumplimiento de algunas disposiciones de la normativa de higiene y seguridad (DECRETO EJECUTIVO No. 2393)	0,2	3	0,6
3	Falta de capacitación	0,2	3	0,6
4	Capital de trabajo mal utilizado	0,1	3	0,3
5	No aplicación de los procesos	0,2	2	0,4
6	Las soluciones no son definitivas	0,1	3	0,3
7	No atención de algunos requerimientos	0,1	3	0,3
SUMA		1	18	2,6

De acuerdo a los datos de la ponderación indica que tiene grandes fortalezas y que para la subsistencia de la empresa es muy importante contar con personal altamente cualificado, sin embargo, hay cuestiones de ejecución de procesos y desconocimiento, causando que la atención a los clientes sea poco eficiente.

Tabla III

Matriz EFE Oportunidades

MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES EXTERNOS				
OPORTUNIDADES		VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Facilidades para la adquisición de software que mejoren la eficiencia empresarial.	0,3	3	0,9
2	Sistema de compras públicas	0,3	2	0,6
3	Cambio de la matriz productiva que se impulsa en la industria petrolera	0,2	2	0,4
4	Mayor inversión pública	0,2	2	0,4
SUMA		1	9	2,3

Tabla IV

Matriz EFE Amenazas

MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES EXTERNOS				
AMENAZAS		VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Tendencias desfavorables en el mercado por caída del petróleo	0,4	4	1,6
2	Cambios en la legislación	0,2	2	0,4
3	Acuerdos internacionales	0,3	1	0,3
4	Crisis económica	0,1	1	0,1
SUMA		1	8	2,4

Las matrices EFE, indican que las amenazas como las oportunidades están un poco por debajo de 2,5, lo que significa que la influencias de estas sobre la empresa no es fuerte pero si son importante para su funcionamiento, por ejemplo la facilidad de acceso a software para agilizar los procesos permite que puedan atender a más usuarios, sin embargo la actual crisis del petróleo ha causado que se ponga en riesgo este crecimiento de la empresa.

Tabla V

Matriz IE

		RESULTADOS MATRIZ EFI		
		SOLIDO 3 A 4	PROMEDIO 2 A 2,99	DÉBIL 1 A 1,99
RESULTADOS MATRIZ EFE	ALTO 3 A 4			
	MEDIO 2 A 2,99		2,5	
	BAJO 1 A 1,99			

Con el análisis de la matriz IE se pudo determinar que la situación actual del departamento es aceptable pero que puede mejorar, estos aspectos se tendrán en cuenta en el planteamiento de la propuesta alternativa.

CAPÍTULO IV

4. DISCUSIÓN

Después de haber hecho una exhaustiva investigación, en la que se ha ahondado en el servicio de atención al usuario del área de TIC's de EP Petroecuador y antes de concluir el trabajo se debe hacer una comparativa entre los resultados obtenidos y los resultados hallados por otros investigadores, descritos en los estudios relacionados que en los apartados anteriores se expuso.

Es por ello que en el presente estudio se ha investigado las causas por las que el servicio de atención al usuario de TIC's de EP Petroecuador no es tan efectivo como debería ser para una empresa como la mencionada, para ello el estudio se limitó a 107 trabajadores que realizan funciones administrativas, adicionalmente para realizar una adecuada discusión se plantearon dos investigaciones anteriores, una realizada por Xavier Torrestagles quien plantea un mejoramiento del servicio al cliente en la empresa Corpoagrimen S.A., el segundo estudio es un diagnóstico integral para la empresa Amaranto, elaborado por Edna Castellanos.

En la primera investigación se plantea estudiar las causas por las cuales la empresa ha vivido una reducción de los clientes, con la finalidad de reducir los tiempos y mejorar los procesos para al final hacer una propuesta con base en las normas ISO 9001:2008. La segunda investigación se plantea el mejoramiento del proceso de atención al cliente interno, pues esta es una de las debilidades más fuertes que tiene la empresa, proponiendo un solución alternativa que contemplaba la reestructuración de todos los procesos administrativos haciendo énfasis en la atención al cliente.

Estos estudios preliminares se asemejan al propuesto en esta tesis, en el hecho de que los tres presentan la atención al cliente interno y/o externo, como un eje fundamental para el buen desempeño de las organizaciones, evidenciando que la causa de esto se debe básicamente a dos causas recurrentes, una que los trabajadores no realizan los procesos como deberían porque desconocen el proceso o por comodidad y dos que

los superiores no realizan el suficiente control o supervisión para verificar el cumplimiento de éstos.

En el estudio de Xavier Torrestagles evidencia que el 40% de los trabajadores no se encuentra satisfecho con la empresa por la forma en la que ésta les presta servicio a internamente, pues al ser una empresa agraria las autoridades no consideraban necesario que los trabajadores manejen TIC's y peor aún no se fomentaban la cordialidad interna a la hora de brindar servicios o atender a los mismos trabajadores.

Por otro lado el estudio de Edna Castellanos demuestra que los clientes o usuarios muestran su inconformidad debido a que los trabajadores no realizaban correctamente sus actividades, se cambiaba de puesto y en ocasiones presentaban malos comportamientos ante los clientes, todo ello conlleva a que los clientes prefieran otras empresas, además Xavier cita en sus conclusiones que “la gerencia y los mandos medios no dan la debida importancia a los procesos ni al sistema de control.”

De manera que los resultados de las investigaciones anteriores tiene similitud con los de la presente investigación, pues se logró determinar que el 40% de los trabajadores desconoce el proceso para solicitar soporte técnico, que del 60% que dijo que sí sabía cómo hacerlo un 80% mencionó medios incorrectos para hacerlo, además el tiempo en que se soluciona un problema es de entre uno y dos días y de estos el 25% de los problemas se repite, de forma que un total de 36% de los trabajadores esta poco o nada satisfecho con el servicio de atención al cliente brindado por el área de TIC's de EP Petroecuador.

Al final se muestra una diferencia en propuestas para atender cada problema, pues en el estudio de Xavier Torrestagles propone la reestructuración del departamento de atención al cliente, clarificando los procesos y funciones de cada uno de los puestos, con base en los criterios de la norma ISO 9001:2008. Edna Castellanos propone por su parte una reestructuración integral de todos los departamentos, la creación de manuales de funciones y perfiles del puesto, así como el establecimiento de políticas empresariales.

En la presente investigación se propone un plan de mejoras que permita un mayor control o supervisión de los procesos ya establecidos con un enfoque en la filosofía Poka-Yoke, que permita evitar los errores de manera que se puedan reducir los tiempos y los casos que se atienden mensualmente.

Una vez hecha la comparativa de resultados o discusión, en el siguiente apartado se precisarán las conclusiones a las que se llegó después del proceso de investigación.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTA

5.1. Conclusiones

- ✓ Existe en la empresa una mala concepción de eficiencia y trabajo, se piensa que entre más problemas por atender existan o más documentos apilados tengan, más trabajadores son, lo que ha provocado no hagan revisiones preventivas que eviten errores o problemas y tener incidentes que solucionar.
- ✓ El estudio permitió detectar la falta de supervisión del servicio que ofrece el área de TIC's, de manera que el tiempo de repuesta, así como la solución definitiva de los problemas sea más eficiente así como evitar los errores tal como lo señala filosofía Poka-Yoke.
- ✓ Se conoció también la situación actual del servicio que se brinda el área de TIC's, para solventar los problemas de los usuarios de EP Petroecuador, quedando en evidencia la falta de conocimiento por parte de los trabajadores, de cómo deben solicitar el servicio.
- ✓ Se consiguió identificar qué procedimientos siguen desde el áreas de TIC's para solventar los problemas de los trabajadores, que muchas veces se realiza sin seguir el procedimiento planteado y sin ser registrado en el sistema de la mesa de servicios, lo que hace que el volumen de trabajo se incremente por encima de lo planificado y no queda registrado.
- ✓ Queda en evidencia también, que la forma en la que actualmente se realiza el proceso de petición de atención al área de TIC's es poco eficiente, pues causa demoras y da paso a que se atiendan muchos casos de manera informal por tanto no son registrados en el sistema de mesa de servicios, provocando que todos los meses los técnicos atiendan más problemas de los establecidos en las metas del departamento. En consecuencia de lo antes expuesto se hace difícil reducir el número de problemas a resolver por el área de TIC's.

5.2. Propuesta

5.2.1. Título de la propuesta

Plan de mejoras del proceso de atención al usuario de TIC's de la Empresa Pública Petroecuador zona noroccidente, con una visión en la filosofía Poka-Yoke o supervisión continua.

5.3. Fundamentación de la propuesta

Actualmente la forma en que se solicita la atención a usuarios de TIC's en EP Petroecuador es a través de la mesa de servicios, que es un call center al que los trabajadores llaman, reportan el problema, es atendido desde la mesa de servicios, en caso de no poder solucionarlo, se asigna a un técnico del área de TIC's de la empresa, éste lo atiende y cuando termina se reporta.

En el proceso de investigación de este estudio, se pudo determinar que el proceso actual presenta algunas fallas que retrasan el proceso, por lo que se desaprovecha tiempo y no toma en cuenta otras situaciones que se pueden presentar.

Es así que por ejemplo una de las fallas identificadas es que muchas veces desde la mesa de servicio se intenta dar solución a los problemas pero al no estar presentes en un 90% los casos son derivados a los técnicos de la empresa por lo que el tiempo que utilizó la mesa de servicio ha sido un tiempo desaprovechado, por otro lado no toma en cuenta problemas menores que el reportarlos a la mesa de servicios sería engorroso cuando podrían ser atendidos directamente por los técnicos de la empresa.

Otra de las fallas detectadas es que desde la mesa de servicios así como desde área de TIC's no se hace supervisión del trabajo realizado, ni campañas o acciones de prevención que eviten problemas futuros, esto en gran medida se debe a que existe una mala concepción del trabajo, pues según lo que indicaron los trabajadores en la empresa se piensa que entre más trabajo acumulado tengan más mejor es el trabajador.

La filosofía Poka-Yoke, indica que para ser eficientes y lograr mejores resultados, así como reducir los tiempos en los que se realizan los procesos, es bueno prevenir cualquier eventualidad que se pueda presentar y eso solo se logra supervisando los procesos, su ejecución y realizando acciones de prevención.

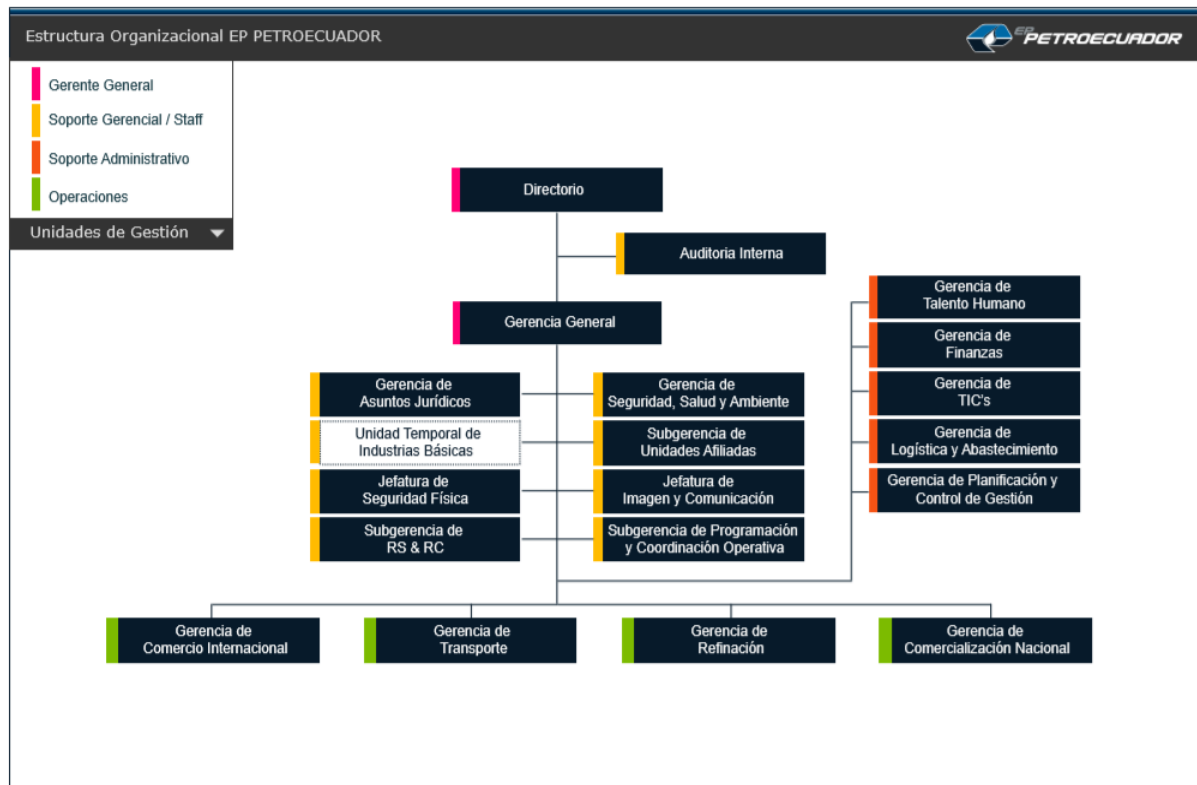
La reorganización del proceso de solicitud de atención a los usuarios de TIC's, implicaría también un cambio de mentalidad, pues la nueva filosofía sería que entre menos casos se atiendan y más prevención se realice más eficiente es el trabajo del área de TIC's y mejoraría la productividad de los trabajadores.

5.4. Organigramas

5.4.1. Organigrama estructural de la empresa

Figura 10

Organigrama Estructural EP Petroecuador

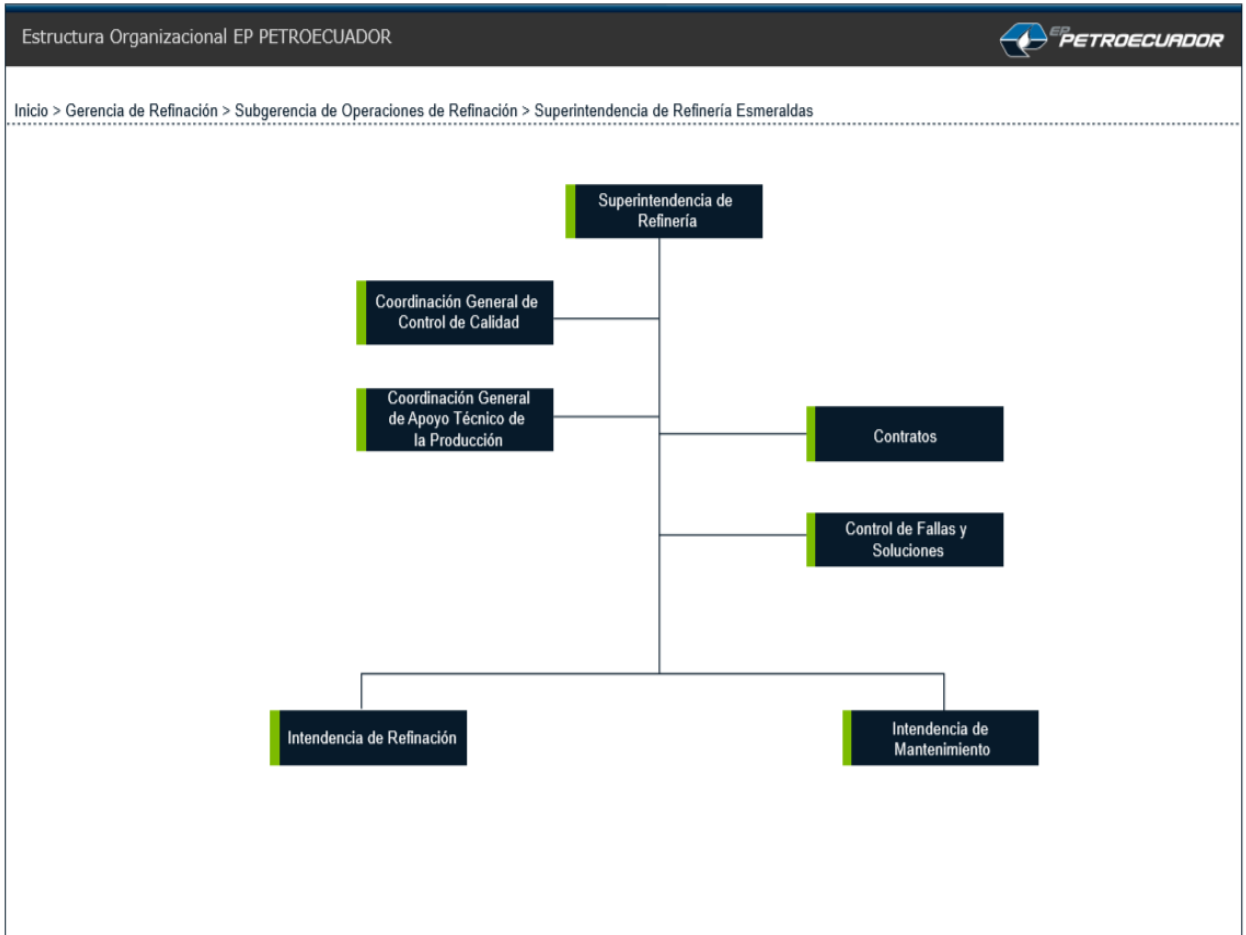


Fuente: EP Petroecuador web. Ver anexo 3

5.4.1.1. Organigrama de Refinación Esmeraldas

Figura 11

Estuctura Orgánica de Unidad de Refinación Esmeraldas

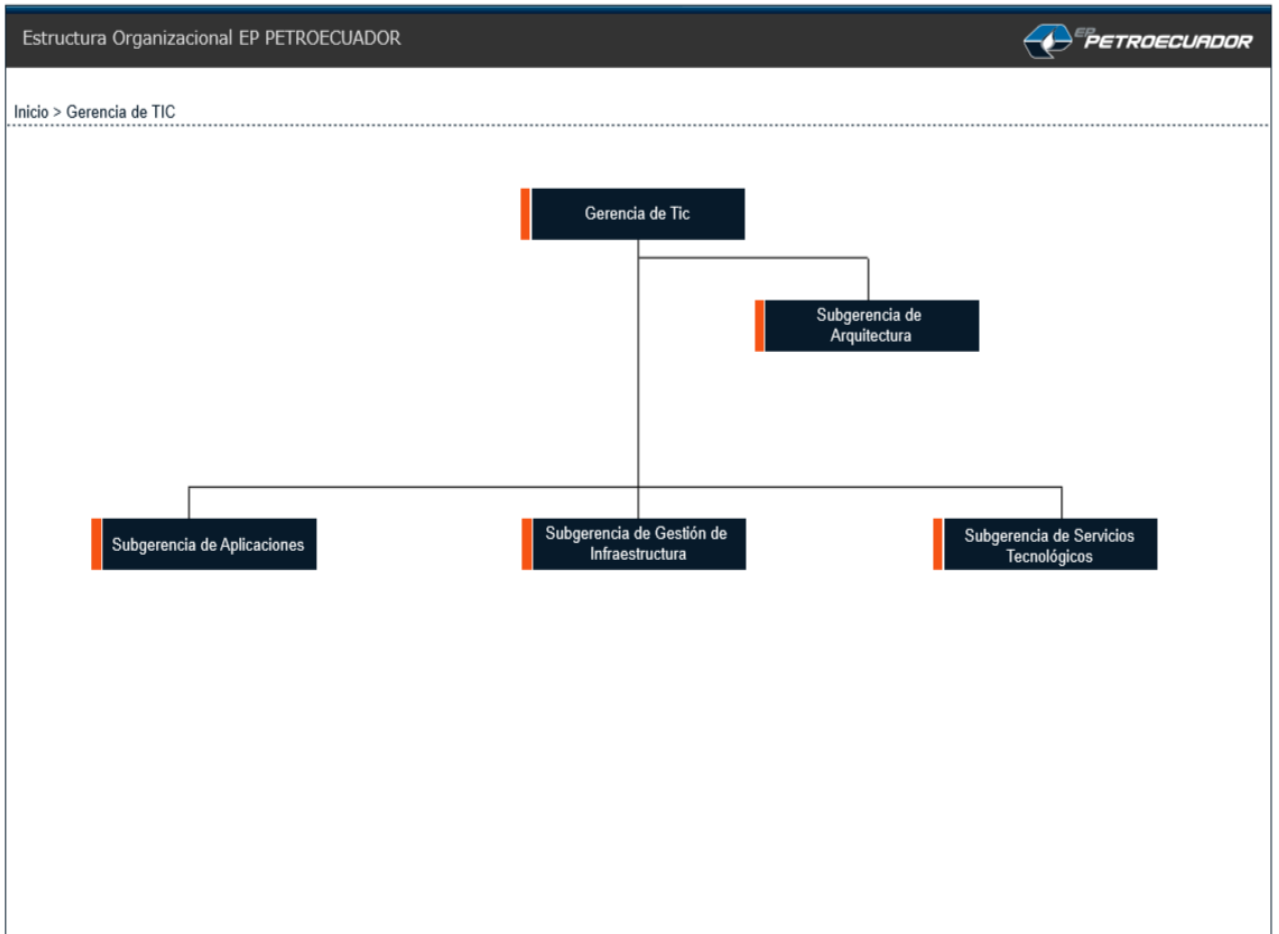


Fuente: EP Petroecuador web

5.4.2. Organigrama de TIC's

Figura 12

Estructura orgánica del área de TIC's



Fuente: EP Petroecuador web

5.5. Infraestructura y equipamiento

La EP Petroecuador zona noroccidental, tiene una gran infraestructura física y tecnológica, acorde a las actividades que desempeña, pues su estructura y equipamiento es un pilar fundamental para su correcto funcionamiento. El área de TIC's cuenta con los equipos y el personal adecuado y cualificado para la atención de los distintos requerimientos que se puedan presentar.

5.6. Beneficios de hacer un plan de mejoras de atención al usuario de TIC's

- ✓ Al aplicar la filosofía del Poka-Yoke, se logra identificar problemas y corregirlos a tiempo, además crea una cultura de prevención de errores
- ✓ Se optimiza el tiempo de respuesta y atención de problemas
- ✓ Se reduce el número de casos atendidos
- ✓ El proceso sería más funcional a la realidad
- ✓ Aumenta la productividad del personal administrativo
- ✓ La utilidad de la mesa de servicios se potenciaría
- ✓ Se capacitará el personal administrativo en prevención, herramientas tecnológicas y su uso
- ✓ Se creará cultura de prevención

5.7. Acciones de mejoras según objetivos

Reestructurar el proceso de atención al usuario de TIC's de EP Petroecuador zona noroccidente, con filosofía Poka-Yoke.

- ✓ Elaborar el diagrama de bloque y diagrama de flujos propuesto para la reestructuración del proceso de atención al usuario de TIC's.

Establecer seminarios de capacitación en herramientas tecnológicas, su funcionamiento y cómo prevenir problemas, para crear cultura de prevención.


- ✓ Elaborar un cronograma donde consten los temas, y los responsables de las capacitaciones a los trabajadores.



Establecer indicadores de control, que permitan verificar y comprobar la forma en la que se realiza el proceso y sus resultados.

- ✓ Elaborar un cuadro con los indicadores que permitan comprobar los resultados de la aplicación del nuevo proceso y de las capacitaciones.

5.8. Desarrollo de las acciones

- a) Elaborar el diagrama de bloque y diagrama de flujos propuesto para la reestructuración del proceso de atención al usuario de TIC's:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EP Petroecuador – Área de TIC's	Código: MIS-2015-001
		Fecha: 16-04-2015
	Proceso relacionado: Atención a Usuarios	Versión: 01
	Distribución: Tipo	Página 1 de 3

Procedimiento:

Atención a usuarios

Objetivo: Solucionar los distintos problemas que se presenten en el área administrativas relativos a las TIC's, reduciendo los tiempos, con soluciones duraderas y preventivas.

Partes que intervienen:

- ✓ Usuario
- ✓ Técnicos de TIC's
- ✓ Mesa de servicios


Políticas de Operación:


Los usuarios deberán llenar la solicitud a través del sistema y dirigirla al área de TIC's de la empresa, los técnicos reciben el requerimiento y lo atenderán a la brevedad, en caso de ser problemas que no se puedan atender, pasaran a la mesa de servicios.

- ✓ La solicitud deberá contener con detalle la información sobre el trabajador y el inconveniente presentado.
- ✓ El técnico dará fecha y hora de la atención.
- ✓ El jefe del área de TIC's hará seguimiento a los requerimientos atendidos.
- ✓ El solicitante deberá calificar la atención recibida.

Cambiamos por el progreso del Ecuador
...y seguimos mejorando

EMPRESA PÚBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EP Petroecuador – Área de TIC's	Código: MIS-2015-001
		Fecha: 16-04-2015
	Proceso relacionado: Atención a Usuarios	Versión: 01
	Distribución: Tipo	Página 2 de 3



Descripción del Procedimiento:





Tabla VI

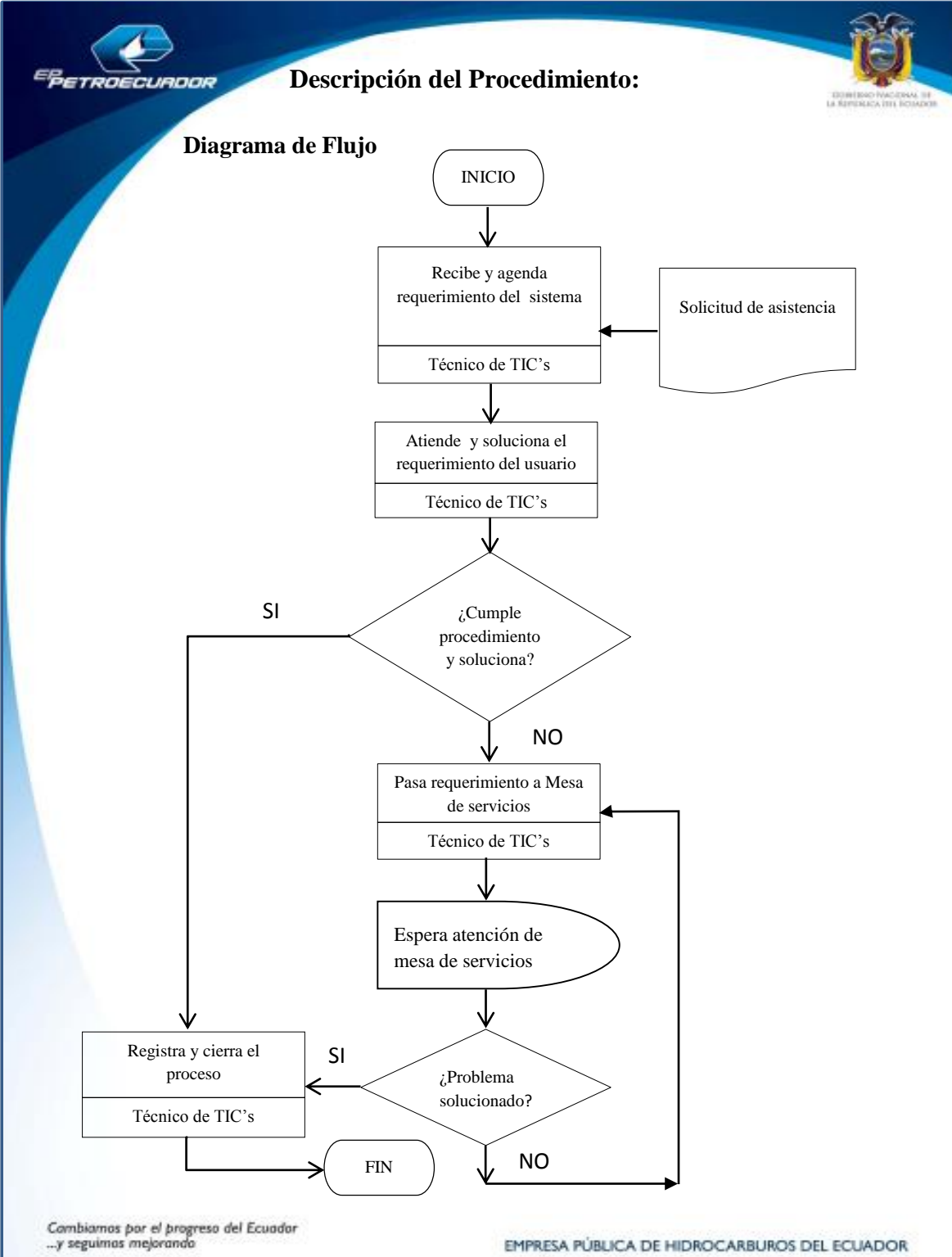
Atención al usuario

EP PETROECUADOR	Hoja 2 de 3	
Gerencia de TIC's		
Nombre del Procedimiento: Atención a Usuarios		
N° Actividad	Quién lo Hace	Descripción de la Actividad
I	Solicitante	Llena en el sistema de mesa de servicios el requerimiento de atención dirigido directamente al técnico de la empresa
II	Técnico de TIC's	Agenda las solicitudes e informa al solicitante
III	Técnico de TIC's	Atiende a la hora y fecha indicada
IV	Técnico de TIC's	Revisa y soluciona el problema
V	Gerente de TIC's	¿Cumple el procedimiento y se da solución?
VI	Técnico de TIC's	Sí: Cierra y registra en mesa de servicios No: Se envía a mesa de servicios para atención profunda
VII	Gerente de TIC's	¿Se solucionó el problema?
VIII	Gerente de TIC's	Sí: Cierra y registra en mesa de servicios para calificación No: Repite el proceso
IX	Solicitante	Califica la atención recibida

Cambiamos por el progreso del Ecuador
...y seguimos mejorando


EMPRESA PÚBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EP Petroecuador – Área de TIC's	Código: MIS-2015-001
		Fecha: 16-04-2015
	Proceso relacionado: Atención a Usuarios	Versión: 01
	Distribución: Tipo	Página 2 de 3



- b) Elaborar un cronograma donde consten los temas, y los responsables de las capacitaciones a los trabajadores.

Se plantea un plan de capacitaciones en cuatro temas, con los que se fortalezcan las capacidades de los trabajadores y en el cuidado, uso y mantenimiento de las herramientas de TIC's, y que de esa forma se refuerce el nuevo proceso de solicitud de atención al usuario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EP Petroecuador – Área de TIC's	Código: MIS-2015-002
		Fecha: 27-04-2015
	Proceso relacionado: Capacitaciones TIC's	Versión: 01
	Distribución: Tipo	Página 1 de 1

 Tabla VII  Cronograma de capacitaciones				
PLAN DE CAPACITACIONES EN TIC'S				
MESES	TEMAS	RESPONSABLES	EVIDENCIAS	HORAS
Agosto	Socialización proceso de requerimiento de atención	Gerente de TIC's	Registros	4
Agosto	Conociendo las herramientas de TIC de mi entorno	Analista de Aplicaciones	Registros, evaluación	36
Septiembre	¿Cómo solucionar problemas comunes?	Técnico de redes	Registros, práctica	40
Octubre	Previendo errores	Técnicos de redes y Asistente de STE	Registros	40

Cambiamos por el progreso del Ecuador
 ...y seguimos mejorando



EMPRESA PÚBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR

El primer tema es la socialización del proceso propuesto para el requerimiento de la atención de TIC's, debido a que los trabajadores deben saber y conocer cómo deben hacerlo.

Los tres temas siguientes se establecieron para crear en los trabajadores cultura de cuidado, mantenimiento y prevención de problemas relacionados con TIC's y que se presentan de forma diaria, reduciendo el volumen de problemas atendidos por los técnicos de la empresa.

C) Elaborar un cuadro con los indicadores que permitan comprobar los resultados de la aplicación del nuevo proceso y de las capacitaciones.

De acuerdo con (Chiavenato, 1999) los indicadores son el termómetro que miden la salud de un sistema”, que aplicado a la presente investigación se puede decir que los indicadores permitirán detectar o evaluar cómo evoluciona la salud del proceso de atención a los usuarios de TIC’s. Para evaluar de mejor manera los indicadores, se establecieron todos como prioritarios, con un valor de uno:

 Tabla VIII 				
EP PETROECUADOR				Hoja 1 de 1
Indicadores para procesos de atención al usuario				
Títulos y Certificaciones				
Procedimiento	Enunciado	Forma de cálculo	Puntaje	Ponderación
Requerimiento de atención a usuarios	Solicitudes recibidas de los usuarios	Número de solicitudes recibidas mensualmente	1	0,33
	Tasa de requerimientos atendidos	Número de solicitudes recibidas al día / número de solicitudes atendidas Número de requerimientos solucionados / número de requerimientos atendidas al día		0,33
Capacitaciones en uso, herramientas y prevención	Tasa de asistencia a seminarios Tasa de reducción de problemas atendidos y solucionados	Número trabajadores que deben asistir / número de trabajadores que asisten Número de solicitudes recibidas el mes anterior / número de atendidas mes presente Número de problemas solucionados mes anterior / Número de problemas solucionados mes actual		1

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calidad, A. (4 de mayo de 2010). *Arpcalidad*. Obtenido de Arpcalidad:
<http://www.arpcalidad.com>
- Carvajal, L. (2015 de enero de 2015). <http://www.lizardo-carvajal.com>. Obtenido de
<http://www.lizardo-carvajal.com>: <http://www.lizardo-carvajal.com/la-induccion-como-metodo-de-investigacion-cientifica/>
- Castellanos, E. (2011). *Diagnóstico integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de la Mesoamérica de para el mundo*. Huajuapán de León.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá : D'Vinci.
- DIAZ, J. (11 de 04 de 2014). *LA IMPORTANCIA DE BRINDAR BUEN SERVICIO LOS CLIENTES*. Obtenido de
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/11/importancia-prestar-buen-servicio-clientes/>
- Ecuador, A. C. (2008). *Constitución Política del Ecuador*. Montecristi.
- Ecuador, P. d. (2010). *Decreto Presidencial*.
- GÓMEZ, H. S. (2006). *SERVICIO AL USUARIO*. Obtenido de
<http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- LOPEZ, M. E. (30 de JULIO - SEPTIEMBRE de 2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE. (M. E. LOPEZ, Ed.) *EL BUZON DE PACIOLI*, 36.
- Luxor Technologies. (20 de enero de 2015). <http://www.luxortec.com>. Obtenido de
<http://www.luxortec.com>: <http://www.luxortec.com/backoffice/>
- Mejía, B. (2006). *Gerencia de Procesos para la organización y control*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Menéndez-Barzanallana. (19 de enero de 2015). <http://www.um.es>. Obtenido de
<http://www.um.es>:
<http://www.um.es/docencia/barzana/DIVULGACION/CIENCIA/Ciencia-y-metodo-cientifico.html>
- NEYRA, C. (2002). *SERVICIO AL CLIENTE*. Obtenido de
<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>
- Objetivos Nacionales para el Buen Vivir. (22 de enero de 2015).
<http://www.buenvivir.gob.ec>. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec>:
<http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo1>

- Observación Científica. (19 de enero de 2015). *www.explorable.com*. Obtenido de www.explorable.com: <https://explorable.com/es/observacion-cientifica>
- Ojeda, L. R. (2007). *PROBABILIDAD Y ESTADÍSTICA BÁSICA PARA INGENIEROS*. 1-9. (McGraw-Hill, Ed.) Guayaquil, Colombia: Tutorial ESPOL - Instituto de Ciencias Matemáticas.
- Orlich, J. M. (2007). *Análisis FODA*. Universidad para la cooperación internacional.
- PETROECUADOR. (2010). *NORMATIVA DE GESTIÓN*. Quito.
- Plan Nacional para el Buen Vivir. (22 de enero de 2013-2017). <http://www.buenvivir.gob.ec>. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec>: <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (22 de enero de 2015). Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito, Ecuador: 1ra Edición. Obtenido de <http://www.academia.edu>: http://www.academia.edu/4288998/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017
- Shingo, S. (1990). *Una revolución en la Producción: el sistema SMED*. Tylor&Francis.
- Talancón Ponce, H. (2006). *Contribuciones a la economía*. México.
- Torrestagle, X. C. (2010). *Mejoramiento del servicio al cliente en la empresa CORPOAGRIMEN S.A.* Guayaquil.
- Universidad Autónoma de Madrid. (19 de enero de 2015). <http://www.uam.es>. Obtenido de <http://www.uam.es>: http://www.uam.es/personal_pdi/medicina/casanova/Public_Cientif_M-A.pdf

7. ANEXOS

ANEXO 1

Encuestas

Muy buen día, soy maestrante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas y trabajador de EP Petroecuador, estoy realizando la investigación Plan de Mejoras del Servicio de Atención al Usuario de TIC's en EP Petroecuador Zona Noroccidente, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, mención Planeación. Sírvase responder con total sinceridad. Muchas gracias

1. ¿Qué función desempeña en EP Petroecuador?

2. ¿En qué aspectos específicos suele solicitar asistencia del área de TIC's?

3. ¿Existe un proceso para reportar incidencias y solicitar asistencia?
Sí () No () ¿Cuál? _____

4. ¿Cuánto tiempo se demora el área de TIC's en atender su incidencia?
1 día () 2 días () 3 días () más de 3 días ()

5. La incidencia se resuelve en:
Una visita () Dos visitas () No se resuelve ()

6. El problema es resuelto:
Definitivamente () al poco tiempo se repite ()

7. ¿Cómo calificaría el servicio prestado por el área de TIC's?
Bueno () Muy bueno () Malo () Pésimo ()

8. ¿Está satisfecho con el servicio brindado por el área de TIC's?
Nada Satisfecho () Poco Satisfecho () Satisfecho ()

9. ¿La atención y soluciones que le brinda el personal de TIC's le transmite confiabilidad?

Nunca () A Veces () Siempre ()

10. ¿EL personal de TIC's cumple con los procedimientos adecuados para la solución de un soporte de asistencia?

Nunca () A Veces () Siempre ()

11. ¿Cómo considera el proceso actual para reportar problemas con las herramientas de TIC?

Eficiente () Poco eficiente () Tedioso () Malo ()

12. ¿Con qué frecuencia registra los problemas de TIC en la mesa de servicios?

Siempre () Casi Siempre () A veces () Nunca ()

ANEXO 2

Entrevista

Muy buen día, soy maestrante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas y trabajador de EP Petroecuador, estoy realizando la investigación Plan de Mejoras del Servicio de Atención al Usuario de TIC's en EP Petroecuador Zona Noroccidente, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, mención Planeación.

1. ¿Qué función en el departamento de TIC's de EP Petroecuador?
2. ¿Cuáles son los problemas que se presentan a diario?
3. ¿Cuál es el proceso establecido para solicitar la atención a usuarios de TIC?
4. ¿Cree que el proceso actual para solicitar atención es eficiente?
5. ¿Tienen un número máximo de atención al mes?
6. ¿Qué acciones realizan para reducir el número de incidencias?
7. ¿Cómo cree Ud. que se podría mejorar el proceso de atención a los usuarios?

ANEXO 3

Resoluciones



www.epetroecuador.ec

MEMORANDO No. 0080 -PDIR-SDI-2013

PARA: COORDINADOR SÉNIOR DE DISEÑO Y ESTRATEGIAS DEL TALENTO HUMANO, ENC.

DE: SECRETARÍA DEL DIRECTORIO

ASUNTO: Remitiendo documentación certificada

FECHA: 18 JUL 2013

En atención a su requerimiento efectuado mediante Memorando No. 00756-DGTH-ETH-2013 de julio 17 de 2013, y en virtud de la delegación de actividades realizada por el Secretario del Directorio de la EP PETROECUADOR mediante Memorando No. 00314-PPRO-ASC-2013, remito copia certificada de los siguientes documentos:

- Resolución No. DIR-EPP-18-2013 de 18 de abril de 2013, con sus anexos.
- Resolución No. DIR-EPP-22-2013 de 14 de junio de 2013.


Abg. David Álvarez Pazmiño



EP PETROECUADOR
COORDINACIÓN SENIOR DE DISEÑO
Y ESTRATEGIAS DEL TALENTO HUMANO

19 JUL 2013

RECIBIDO

HORA: 7:23 CON ANEXO
FECHA: SIN ANEXO

0950286

ANEXO 4

Autorización



Esmeraldas, 16 de Septiembre del 2014

Sr. Ing. Carlos Quinde
SUPERINTENDENTE GENERAL DE REFINERÍA ESMERALDAS

Ciudad.-

De mi consideración:

Mediante la presente me dirijo a Ud., muy comedidamente, y a la vez darle a conocer que me encuentro realizando mis estudios de Maestría en Administración de Empresas en la PUCESE, y como requisito para poder Incorporarme se me solicita de parte de la Institución Académica realizar un Estudio de Investigación, razón por la cual me he interesado en realizarlo en esta prestigiosa Institución. El Estudio de Investigación que se va a realizar es: **"PLAN DE MEJORAS EN LA ASISTENCIA DE SERVICIO AL USUARIO EN EL AREA DE TIC'S DE LA EPPETROECUADOR ZONA NOROCCIDENTE"**.

Razón por la cual solicito a Usted se sirva en autorizar dicho proyecto, y a la vez darle a conocer que el Estudio de Investigación servirá como aporte para mejorar la Atención de Servicio al Usuario en la Refinería Esmeraldas.

Esperando contar con su aprobación, y a la vez deseándole éxitos en la muy buena gestión que viene realizando en el desarrollo de la Refinería Esmeraldas, me despido de Ud.,

Atentamente,


Ing. Leonardo Barboza Mina

