

METODOLOGÍA ISO 10002 PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS
EN LA EMPRESA DE ACUEDUTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, DC. (EAAB)

PAOLA ANDREA RODRÍGUEZ SANABRIA



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LAS ORGANIZACIONES
BOGOTÁ
OCTUBRE DE 2019

RESUMEN

En el presente proyecto se propone como objetivo desarrollar una metodología para la gestión de quejas y reclamos a través de la normativa NTC ISO 10002 en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB). Dicha metodología se fundamenta en la Norma Técnica Colombiana a través del sistema estandarizado internacional ISO, la cual proporciona orientación para el diseño e implementación de los procesos de tratamiento de las quejas en las empresas (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2005). Para lograr el objetivo planteado, se llevará a cabo una metodología de diseño mixto de enfoque cualitativo y cuantitativo cualitativa (Hernández Sampieri, Fernández y Batista, 2006), cuya muestra estará conformada por empleados del servicio de atención al cliente y por clientes de la empresa. Como instrumento de recolección de datos se utilizará el cuestionario. Al finalizar la investigación se elaborará un documento que sistematice los procedimientos de gestión de quejas y reclamos a través de la mencionada normativa en la EAAB.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector de servicios públicos es un área prioritaria en cualquier país, ya que éste se encarga de la distribución de los servicios básicos garantizando el bienestar a los ciudadanos. Dicho sector tres responsabilidades fundamentales: prestar el servicio de manera eficiente, generar valor y garantizar la oportuna atención al cliente.

En Colombia el sector de agua potable está gestionado por 2.077 empresas, de las cuales 36 son mixtas, 1.257 de carácter privado y 784 públicas. Los prestadores de carácter mixto se concentran en los Departamentos de Boyacá con un 19% y Caldas con un 11%. Las empresas de carácter privado prevalecen en los Departamentos de Antioquia con el 22% y Cundinamarca con el 18%. Las empresas públicas por su parte se encuentran en los Departamentos de Cundinamarca y Boyacá con un 8%. Por otro lado, el 44% de las empresas prestadoras de servicio de acueducto están concentradas en sólo tres departamentos: Antioquía 17%, Cundinamarca 16.1% y Boyacá 11.7% (Navarro, 2015).

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB), es una empresa pública gestionada por la Alcaldía Mayor, que tiene como responsabilidad los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial y recolección de desechos en la ciudad, a través de la gestión integral del agua y el saneamiento básico “como elementos comunes de vida y derechos humanos fundamentales, generando bienestar y contribuyendo a la sostenibilidad ambiental del territorio” (Secretaría Distrital de Hábitat, 2016. s/p). Es en este aspecto en el cual la empresa tiene un doble reto: cumplir con dicha misión y prestar una atención eficiente y de calidad a los clientes que están suscritos a dichos servicios básicos en Bogotá.

Sin embargo, las estrategias del suministro y atención de los mencionados servicios son

muy complejas ya que se trata de distintas áreas de atención en la cual pueden estar comprometidas situaciones de diversa índole que pueden generar quejas y reclamos por parte de los clientes, ya sea por fallas en el servicio, problemas de facturación o trámites y solicitudes.

En la empresa no existe un manual estandarizado que establezca los procesos de canalización de las quejas, lo cual genera malestar y disconformidad en el usuario, ya que los tiempos de respuesta pueden ser lentos y las respuestas pueden no ser satisfactorias. Esto conlleva a la necesidad de mejorar y agilizar los procedimientos para que las solicitudes de los clientes sean adecuadamente canalizadas a través de una metodología específica.

Por tal motivo, en este trabajo se dirige la atención hacia la mejora de servicio al cliente en quejas y reclamaciones, a través de la aplicación de la NTC- ISO10002 (Norma Técnica Colombiana), como norma que establece los procesos de sistemas de gestión de la calidad dirigidos a la satisfacción al cliente. A través de esta metodología orientada a la satisfacción al cliente se puede estructurar el proceso de tiempos de respuestas ante los reclamos y optimizar la relación con el cliente, incidiendo en el funcionamiento de la organización y en la percepción sobre la calidad del servicio.

Pregunta problemática

¿Cómo canalizar los procesos de quejas y reclamaciones en la División de Servicio al cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá a través del NTC ISO 10002?

2. JUSTIFICACIÓN

El Departamento de Servicio al Cliente, de acuerdo al Informe de Gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (2018), forma parte del Área de Operación Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) y funciona de acuerdo con los lineamientos de la Gerencia Corporativa de Servicio al cliente a través de distintas zonas de atención. Dicho Departamento se encarga de administrar los diferentes canales de atención al cliente y establecer mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios, tomando los correctivos necesarios para garantizar el cumplimiento del servicio.

Por otro lado, se encarga de establecer los mecanismos de control sobre las peticiones, quejas y reclamos sobre los servicios públicos ofrecidos a fin de que sean resueltas con claridad y oportunidad, así como los procesos concernientes a la facturación. Esta diversidad de funciones requiere que se establezcan mecanismos de optimización.

En la presente investigación el enfoque se centrará en los procesos de quejas y reclamos a través de la implementación de la norma ISO 10002. Así, la normativa, aprobada internacionalmente, ha resultado efectiva en distintas organizaciones, para establecer pautas estandarizadas que deben considerarse en la gestión de quejas y reclamos, proporcionando la posibilidad de que se efectúen respuestas oportunas y en tiempos de respuestas cortos; de acuerdo al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (NTC ISO 10002, 2005).

Desde el punto de vista teórico, es necesario considerar que todos los procesos de atención al cliente, incluida la gestión de quejas y reclamos, están directamente relacionados a la satisfacción, definida como una respuesta emocional frente a las expectativas del producto y la organización, y el verdadero rendimiento experimentado al establecerse el contacto con ésta

(Vavra, 2003). Es por tal motivo que la implementación de una metodología de gestión de quejas y reclamos en una organización pública tan compleja como EAAB, debe incidir favorablemente en la satisfacción al cliente. Por tanto, los aportes teóricos y conceptuales del presente trabajo benefician futuros proyectos desarrollados en el área.

Por otro lado, desde el punto de vista metodológico, la sistematización de la norma ISO 10002 para la gestión de quejas y reclamos, constituye un aporte de este proyecto a la delimitación y estandarización de la norma en una empresa pública, lo cual no solo es un aporte al área disciplinar, sino que es de utilidad en la empresa en estudio, debido a que permite establecer un canal regular y expedito para este tipo de situaciones que son bastante frecuentes debido al tipo de servicios que se presta. Al proponerse dicha normativa, también se genera un aporte a los distintos procesos del departamento de servicio al cliente, al no desbordar sus funciones en la canalización de reclamos.

Lo anterior, se vincula a una utilidad práctica de la investigación, ya que EAAB es una empresa que no solo atiende a hogares sino a grandes clientes corporativos, lo cual indica un segmento de clientes variado y diferenciado en cuanto a sus necesidades; así que al establecer canales de gestión de quejas se espera que aumente la satisfacción en el cliente, generando valor en la empresa, lo cual se relacionará con una percepción más favorable hacia la atención al ciudadano en los servicios públicos, que es el norte de la empresa.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar una metodología para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, mediante la aplicación de la norma NTC ISO 10002.

Objetivos específicos

- Establecer los indicadores de calidad definidos en la norma NTC ISO 10002 a través de un proceso de revisión documental, con la finalidad de establecer las pautas requeridas para su aplicación en la EAAB.
- Diagnosticar las potenciales fallas en la empresa en los procedimientos de quejas y reclamaciones a través de un instrumento de recolección de datos, a fin de identificar los procesos que deben ser atendidos en la organización.
- Diseñar la metodología para incidir en un adecuado proceso de canalización de quejas siguiendo las pautas de NTC ISO 10002, de acuerdo con el diagnóstico realizado en la empresa.

4. MARCO REFERENCIAL

Se presentan a continuación los referentes teóricos que servirán de base al estudio.

Norma ISO

De acuerdo al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2005), la ISO es una norma de sistemas de gestión de la calidad elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Standardization Organization), para la aplicación interna de las organizaciones, la cual reconocida internacionalmente.

Fue desarrollada tomando como base ocho principios de calidad, que pueden ser utilizados por la dirección para conducir a la organización a una mejora del desempeño. Según el Grupo Vértice (2010), estos puntos son los siguientes:

- a. Enfoque al cliente: implica comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y exceder sus expectativas.
- b. Liderazgo: Generar las pautas para que los líderes mantengan un ambiente que propicie que el personal se involucre en el logro de metas
- c. Participación del personal: Implica desarrollar el compromiso del personal para que sus habilidades sean usadas en beneficio de la organización.
- d. Enfoque basado en procesos: los resultados son más eficientes cuando las actividades y recursos se gestionan como procesos.
- e. Enfoque de sistema para la gestión: se refiere a identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de la organización.
- f. Mejora continua: la organización debe estar enfocada en la mejora continua del

desempeño global.

- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones deben basarse en el análisis de datos tangibles y en información cierta.
- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: comprender que la organización y sus proveedores son interdependientes, por lo cual se debe hacer que dicha relación sea mutuamente beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.

En la actualidad, las normas ISO se consideran como pautas y medidas estandarizadas que permiten ajustar los requerimientos específicos en una organización, considerando distintos ámbitos como la seguridad industrial, señalética, gestión ambiental, satisfacción al cliente, entre otros.

NTC ISO 10002

La NTC ISO 10002, se refiere a la Norma Técnica Colombiana, específicamente orientada a la gestión de calidad a través de la satisfacción al cliente.

Esta Norma Internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz. La información obtenida a través del proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a la mejora en el servicio, ya que las quejas al ser consideradas apropiadamente mejoran la reputación de la organización puesto que proporciona confianza en el tratamiento de las quejas de los clientes.

El tratamiento de las quejas a través de un proceso como está descrito en dicha Norma Internacional puede incrementar la satisfacción del cliente, ofreciendo oportunidades para conservar o incrementar la lealtad y aprobación del cliente, y mejorar la competitividad local e internacional. Específicamente, según señala el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y

Certificación (2005), la norma puede:

- a. Proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo.
- b. Incrementar la capacidad de la organización de responder a las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la organización.
- c. Incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las actividades de la organización.
- d. Ayudar a una organización a crear un acercamiento al enfoque al cliente para la resolución de las quejas y alentar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con los clientes;
- e. Proveer la base para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las quejas, su resolución y los procesos de mejora realizados.

La ventaja de la aplicación de la NTC ISO 10002 en la Empresa Acueductos y Alcantarillado de Bogotá, es que la norma se establece desde las necesidades y los estándares de calidad propuestos en el país. Además, es compatible con las Normas ISO 9001 e ISO 9004, que establecen normas de gestión de calidad empresarial, dando apoyo a los objetivos de estas. Sin embargo, la ISO 10002 también se puede utilizar de forma independiente, tal y como se pretende en el presente proyecto.

Satisfacción del cliente:

Según señala Vavra (2003) “la satisfacción se define como una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas del producto y organización, y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el

contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto”. (p. 2).

Se considera que la satisfacción del cliente influye en las relaciones futuras con la empresa, expresado en la intención de volver a comprar, en recomendarla o la fidelidad. Dicha satisfacción puede expresarse de distintas formas y en diferentes procesos; por ello, Vavra indica que los clientes pueden expresar satisfacción en los siguientes aspectos: los productos de la organización, el rendimiento de los productos, la manera en que la organización lleva a cabo las transacciones, la organización en sí misma, las relaciones preventa, las relaciones postventa.

De acuerdo con lo anterior, el autor propone dos enfoques que permiten medir la satisfacción:

a. El enfoque basado en la conformidad, que considera que un producto es satisfactorio si cumple con las especificaciones por las que fue elaborada.

b. El enfoque basado en la expectativa, el cual considera que un producto es satisfactorio si cumple con las expectativas de los clientes; en este caso, el problema que se plantea es identificar los cambios que se producen en las expectativas de los clientes.

Marco Conceptual

A continuación, se presentan los conceptos que se consideran centrales para el desarrollo del proyecto.

Organización:

Se refiere a los integrantes de una empresa. Se entiende desde dos perspectivas.

a) Formal: Son las acciones que se incluyen en el plan de empresa desde la constitución de esta y que pretenden regular las actividades corporativas, asignar roles, diseñar departamentos, elegir responsables y, en último término, dar entidad a la organización. Es estática, jerárquica y suele plasmarse en documentos de carácter oficial conocidos por todos los

integrantes.

b) Informal: Se trata de la estructura social que complementa a las estructuras corporativas formales. También se define como los comportamientos, las interacciones y las relaciones personales y profesionales que se tejen en el día a día de cada compañía. Se caracterizan por ser flexibles y estar en permanente evolución. Lo más habitual es que se produzcan de forma espontánea, aunque eso no quiere decir que no deban estar reguladas de alguna forma, ya que esa labor le corresponde a la organización formal, que de alguna forma se convierte en el marco de dichos comportamientos e interacciones.

Cliente:

Es una persona física o jurídica que recibe un servicio o adquiere un bien a cambio de un dinero u otro tipo de retribución.

Fidelización:

Concepto que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o a los que recurre de forma continua o periódica. La fidelización se basa en convertir cada venta en una relación estable y duradera con los usuarios finales de los productos que venden.

Comunicación:

Es una relación de interacción que en la organización se expresa de dos maneras:

a.) Comunicación interna: es la que se produce en el interior de la empresa entre los miembros que forman parte de ella, tanto a través de los canales formales establecidos para ello (reuniones internas, correo electrónico, intranet, redes sociales corporativas), como a través de las diferentes redes sociales y relaciones personales entre los miembros de esta.

b.) Comunicación externa: su trascendencia se encuentra en la capacidad que la empresa

tenga para proyectar y reforzar su imagen dentro de los diferentes grupos de interés de la organización (potenciales clientes, ciudadanía, administración pública), dando a conocer los proyectos o actividades.

5. METODOLOGÍA

Toda investigación se fundamenta en un marco metodológico, el cual define el uso de métodos, técnicas, instrumentos, estrategias y procedimientos a utilizar en el estudio que se desarrolla. Según Arias (2003), el marco metodológico está referido al “cómo se realizará la investigación, el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y también las técnicas para el análisis de datos” (p. 60). Por lo expuesto, en este estudio se especifica a continuación el enfoque, tipo y diseño de investigación, población y muestra, así como las variables y técnicas de recolección de datos a ser utilizados.

5.1. Enfoque de la investigación

La investigación se enmarca en el paradigma positivista (cuantitativo) con apoyo bibliográfico. En cuanto al enfoque de las investigaciones cuantitativas, Hurtado y Toro (1998), señalan que los estudios bajo este paradigma “son aquellos que predominantemente, tienden a usar instrumentos y comparaciones que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística” (p.11). Con referencia a lo anterior, la presente investigación es cuantitativa ya que requiere de un instrumento para medir datos estadísticos.

Así mismo, el trabajo se apoya en una investigación de tipo documental, en relación a la cual Bavaresco (2001) señala que constituye prácticamente la exploración que da inicio a casi todas las demás, cuanto permite un conocimiento previo con el soporte documental bibliográfico vinculante al tema de estudio.

En base a lo descrito, el presente trabajo que tiene como propósito desarrollar una metodología para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado

de Bogotá, mediante la aplicación de la norma NTC ISO 10002, pretende lograr con las referencias documentales el sustento teórico principal de la investigación como lo son las bases conceptuales y legales que la fundamentan; así como el desarrollo del objetivo correspondiente con establecer los indicadores de calidad definidos en la norma NTC ISO 10002.

5.2. Tipo de investigación

Con respecto al presente proyecto, el mismo constituye una investigación de tipo descriptiva, no experimental. Así, Hurtado y Toro (1998) señalan que, en las investigaciones no experimentales, “el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables” (p.26); en este tipo de método los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos.

De igual forma, Sabino (2001) considera un estudio descriptivo como aquellos que se proponen conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento; por lo tanto, no se ocupan de la verificación de hipótesis sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.

Con referencia a lo anterior, la presente investigación es no experimental ya que no se manipulan variables objeto del presente estudio, sino que se presentan tal y como se plantea en la realidad; así mismo, el trabajo es descriptivo ya que busca características de situaciones específicas, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y los factores del entorno que influyen en la empresa en estudio.

5.3. Población y muestra

Se entiende por población, según Hernández, Fernández y Baptista (2006) “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características” (p.196). Para efectos del estudio, la población estará constituida por los clientes de la empresa que suman 1.500.00 clientes suscriptores de la ciudad según la base de datos registrada en la organización y por el personal fijo empresarial conformado por quince (15) personas.

En relación a la muestra; Balestrini (2001) la define como “una parte de la población, o sea un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” (p.141). De este modo, se utilizó el Censo para el personal de la empresa, que consiste en utilizar a toda la población finita para recolectar la información.

En relación a los clientes, el tamaño de la muestra se obtuvo mediante la aplicación del criterio de Bunge (1993), quien establece la regla heurística de simplificación estratégica.

En base a lo anterior, esta regla consiste en eliminar la información redundante, comprimiendo y resumiendo los datos al introducir supuestos simplificadores, tomando en consideración las características que muy especialmente muestra este caso de estudio, apoyados por supuesto en las palabras de Bunge (1993), al decir que sin ser un esquema de inferencia, se presenta como un procedimiento heurístico necesitado de control, siguiendo simplemente una conjetura de modo más suasorio que deductivo, donde se toma parte en su contrastación empírica. Así, la fórmula de población finita es:

$$N = \frac{E^2}{p \cdot q}$$

$$E^2 \cdot (N-1) + \frac{E^2}{p \cdot q}$$

En relación a lo descrito, σ (\square) corresponde según la curva de distribución normal al grado de 90% de confianza con un valor absoluto de 1.64, la población (N) comprende 1.500.00 clientes. Así, las probabilidades a favor y en contra (p y q) fueron consideradas a 50% cada una, reconociendo así a la máxima dispersión para una distribución y el error de muestreo (e) se valoró en 10% siendo éste el mayor error admisible en la selección de una muestra.

$$N = (1.64)^2 * 1.500.00 * 0.5 * 0.5$$

$$(0.08)^2 * (1.500.00) + (1.64)^2 * 0.5 * 0.5$$

$$N = 100 \text{ habitantes}$$

De este modo, en la tabla No. 1, se visualiza la población y muestra respectiva del estudio.

Tabla No. 1. Población y Muestra

Descripción	Población	Muestra
Personal de la empresa	15	15
Usuarios de la empresa	2.150.000	100
Totales muestra		115

Fuente: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (2019).

5.4. Variables

Una vez alcanzado el tema a investigar, con sus antecedentes, aspectos conceptuales y enfoque más usuales, se procede a aislar el problema, los factores más importantes que en él intervienen y se procede a esquematizarlo en un conjunto de elementos interdependientes a los cuales es posible medir, conocido como sistema de variables.

En ese contexto, explica Sabino (2001) que la operacionalización “constituye el eslabón indispensable que hace factible la verificación en concreto de lo que se ha postulado en el marco teórico, pues posibilita acercarse a la realidad empírica para adquirir la información de la que depende dicha verificación” (p.88). Es decir, es todo aquello que se va a medir, controlar y

estudiar en una investigación o estudio, es la capacidad de poder medir, controlar o estudiar una variable que viene dado por el hecho de que ella varía y esa variación se puede observar, medir y estudiar.

En este caso, la variable del estudio es: Metodología para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, mediante la aplicación de la norma NTC ISO 10002. A continuación, se presenta la sistematización correspondiente en el cuadro respectivo.

5.5. Diseño de la investigación

De acuerdo con Hernández et al. (2006), una vez se ha definido el enfoque y tipo de investigación y, se han establecido las preguntas de investigación (al igual que los objetivos), el investigador debe concebir la manera concreta y práctica de responder a dichas preguntas. De esta manera, el primer objetivo relacionado con establecer los indicadores de calidad definidos en la norma NTC ISO 10002, se pretende alcanzar con un proceso de revisión documental, con la finalidad de establecer las pautas requeridas para su aplicación en la EAAB. Así, se acudirá a la investigación documental a través del estudio de fuentes primarias y secundarias que especifiquen los lineamientos de la normativa.

En relación al alcance del segundo objetivo, relacionado con diagnosticar las potenciales fallas en la empresa en los procedimientos de quejas y reclamaciones, se contempla realizar una investigación de campo debido a que se tomarán datos provenientes de la realidad para dar respuesta a dicho objetivo. Así, Arias (2003), indica que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna” (p. 94).

Interpretando lo anterior, se entiende por investigación de campo el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales.

En la investigación presente, los datos de las variables serán recogidos directamente mediante un instrumento del sitio de estudio en donde se produjeron los hechos, en este caso la

sede física de la organización, para luego organizarlos e interpretarlos y responder así al objetivo relacionado.

En relación al alcance del tercer objetivo, contempla diseñar la metodología para incidir en un adecuado proceso de canalización de quejas siguiendo las pautas de NTC ISO 10002 de acuerdo con el diagnóstico realizado en la empresa; se logrará a partir de la información obtenida de los objetivos 1 y 2, y se establecerán los lineamientos necesarios para su aplicación en la empresa.

5.6. Técnicas e Instrumentos

De acuerdo a Sabino (2001), se consideran las técnicas e instrumentos como los recursos de los cuales puede valerse el investigador para acercarse a los problemas y fenómenos. Así, se puede extraer de ellos la información mediante formularios de papel, aparatos mecánicos y electrónicos que se utilicen para recoger datos o información sobre un problema o fenómeno determinado. A continuación se especifica las técnicas principales a utilizar en el proyecto junto al instrumento que se utilizará.

5.6.1. Técnicas

Revisión Documental

Según Sabino (2001), esta revisión consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se extrae y se recopila la información más relevante y necesaria que atañe al problema de investigación.

Así, en el presente proyecto se trata de una serie de actividades que se realizan una vez seleccionado el tema, para la localización, selección, organización y análisis de los datos que permitirán conocer el estado del tema; es decir, estudios realizados y los resultados obtenidos.

Observación directa

La observación directa y no participante de acuerdo a Sabino (2001) “es cuando el investigador no forma parte activa del grupo observado y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información” (p.45). En el proyecto actual, la observación contribuirá a alcanzar el objetivo 2 relacionado con diagnosticar las potenciales fallas de la empresa en los procedimientos de quejas y reclamaciones.

Encuestas

De acuerdo a Balestrini (2001), esta técnica aporta información sobre un tema de interés y puede ser presentada en “un formato donde el encuestador realiza preguntas puntuales al encuestado, seleccionando sólo lo que indican las mismas, sin permitir hablar de otros puntos que no contemple el instrumento” (p.124). En el caso del presente proyecto, se utilizará la encuesta conocida como cuestionario, que según Sabino (2001), se trata de realizar una serie de preguntas en forma escrita mediante un instrumento de papel.

5.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Dado que el estudio se enmarca en una investigación de campo y ésta basa su accionar en la recopilación de datos primarios obtenidos directamente de la realidad, se utilizará dos cuestionarios: uno para el instrumento destinado al personal de la empresa y otro para el instrumento dirigido a los clientes.

Partiendo de lo anterior, ambos cuestionarios estarán estructurados en base a dos opciones cerradas (sí, no), las cuales según Arias (2003) “establecen previamente las opciones de respuestas que puede elegir el encuestado” (p.72), a fin de recabar información relacionada con la dimensión relacionada con potenciales fallas. Así, dichos instrumentos se visualizan en las siguientes tablas.

Tabla No. 3. Cuestionario A. Para ser aplicado al Personal de la empresa

Ítems	SI	NO
1. ¿Conoce el proceso de reclamos y quejas implementado en la empresa?		
2. ¿La información relacionada con quejas y reclamos está disponible fácilmente para los clientes?		
3. Las relaciones entre el personal involucrado en atención al cliente y los usuarios se basan en la comunicación directa de las informaciones?		
4. ¿En su opinión, existe retroalimentación en las respuestas relacionadas con la quejas y reclamos?		
5. ¿El acceso al proceso de tratamiento de las quejas y reclamos implica costos para el reclamante?		
6. ¿La empresa implementa políticas relacionadas con el proceso de atención al Cliente y Gestión de Reclamos?		
7. ¿Existe planificación en la implementación de políticas relacionadas con el proceso de atención al Cliente y Gestión de Reclamos?		
8. ¿Considera que la organización cuenta con la tecnología adecuada para el desarrollo del proceso de atención al Cliente y Gestión de Reclamos?		
9. ¿En su opinión, el talento humano relacionado con Atención al Cliente y Gestión de Reclamos está capacitado para cumplir con sus labores?		
10. ¿Considera que se establecen claramente los responsables de responder a las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas y reclamos?		
11. ¿Cree que la organización registra debidamente la recepción inicial de las quejas y reclamos?		
12. ¿Considera que la organización hace un debido seguimiento de la quejas y reclamos de los clientes?		
13. ¿Considera que la organización da respuestas adecuadas a las quejas y reclamos de los clientes?		
14. ¿En su opinión, los clientes perciben adecuadamente el proceso de Atención al Cliente y Gestión de Reclamos?		

Fuente: elaboración propia.

Tabla No. 4. Cuestionario B. Para ser aplicado a Clientes de la empresa

Ítems	SI	NO
1. ¿Conoce el proceso de reclamos y quejas implementado en la empresa?		
2. ¿La información relacionada con quejas y reclamos está disponible fácilmente para los clientes?		
3. Las relaciones entre el personal involucrado en atención al cliente y los usuarios se basan en la comunicación directa de las informaciones?		
4. ¿En su opinión, existe retroalimentación en las respuestas relacionadas con la quejas y reclamos?		
5. ¿Considera que la organización cuenta con la tecnología adecuada para el desarrollo del proceso de atención al Cliente y Gestión de Reclamos?		
6. ¿En su opinión, el talento humano relacionado con Atención al Cliente y Gestión de Reclamos está capacitado para cumplir con sus labores?		
7. ¿Considera que se establecen claramente los responsables de responder a las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas y reclamos?		
8. ¿Cree que la organización registra debidamente la recepción inicial de las quejas y reclamos?		
9. ¿Considera que la organización hace un debido seguimiento de la quejas y reclamos de los clientes?		
10. ¿Considera que la organización da respuestas adecuadas a las quejas y reclamos de los clientes?		
11. ¿En su opinión, los clientes perciben adecuadamente el proceso de Atención al Cliente y Gestión de Reclamos?		

Fuente: elaboración propia.

6. DESARROLLO, ANÁLISIS Y RESULTADOS

El presente apartado comprende los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la muestra conformada por quince (15) miembros del personal del Departamento de Atención al Cliente de la empresa y cien (100) clientes registrados. Los datos se encuentran organizados en gráficos en función de los indicadores de la dimensión potenciales fallas, expresada en la operacionalización de la variable. Así, se evidencian las alternativas seleccionadas por ambos grupos encuestados.

En esta perspectiva, se observan las apreciaciones del personal de la empresa y de los clientes respecto a los planteamientos señalados a cada ítem formulado en el cuestionario. De este modo, los resultados del cuestionario A aplicado al personal del Departamento de Atención al Cliente de la empresa y el cuestionario B dirigido a los usuarios principales, se encuentran representados en gráficos de barras; luego de efectuarse la recolección y organización de los datos.

En síntesis, los datos obtenidos a través del cuestionario se tabularon en forma manual y se trabajaron en cuadros de frecuencias usando la estadística descriptiva, los cuales representan los valores calculados sobre la base de porcentaje que indican la forma como respondió la muestra a los planteamientos formulados; estos a su vez irán acompañados con sus respectivos gráficos utilizando el programa Microsoft Excel. Posteriormente, se procedió a interpretar los datos arrojados por cada cuadro, destacando la frecuencia predominante en las cuales se presentan cada una de las opciones, seguidamente se describen los resultados y se realiza el respectivo análisis del indicador correspondiente.

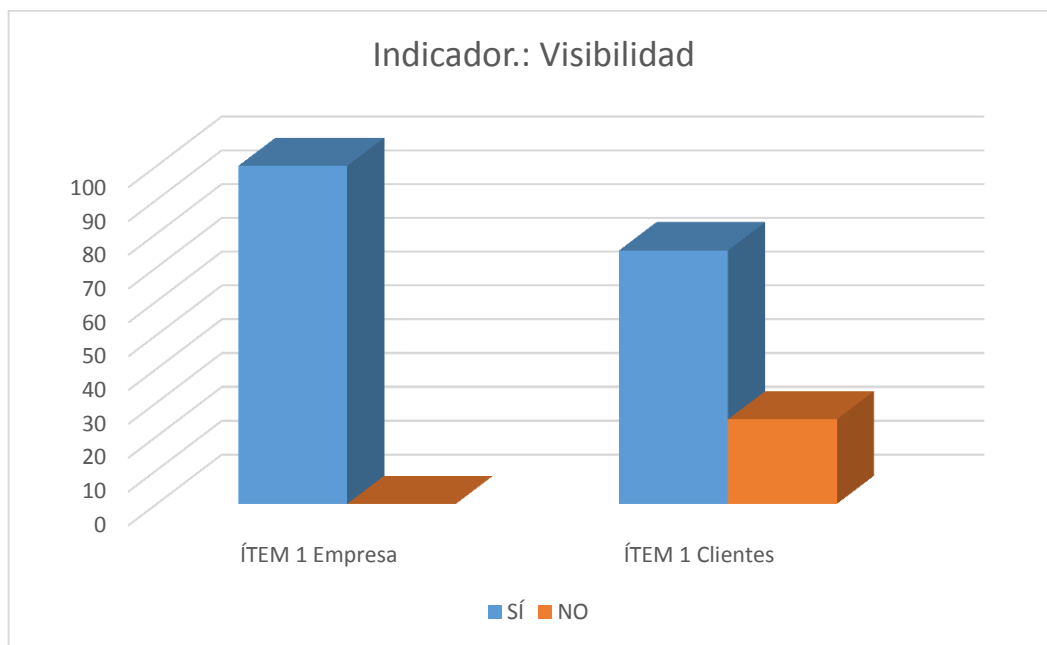


Figura No. 1. Indicador: Visibilidad.

Elaborado con la información obtenida en la aplicación del instrumento A y B.

Al analizar la figura 1; en relación al ítem 1 del cuestionario dirigido a los trabajadores 1, ¿Conoce el proceso de reclamos y quejas implementado en la empresa?, se observó que el 100% respondieron afirmativamente. En cuanto al ítem 1 del instrumento dirigido a los clientes que contiene la misma pregunta, un 75% de los mismos también consideran que sí están al tanto de dicho proceso, mientras un 25% no lo conocen.

De esta manera, el conocimiento del proceso de quejas y reclamos en una empresa establece las pautas y expectativas necesaria para el desarrollo de todas sus actividades ante el cliente. De acuerdo al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICNTC, 2005), es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas. De tal forma, existe una fortaleza en la organización que permite la transmisión no solo de valores, actitudes y comportamiento, sino

también, de las consecuencias dirigidas hacia esa actividad, tales como la visión y normativas, que en conjunto funcionan como sistema dinámico.

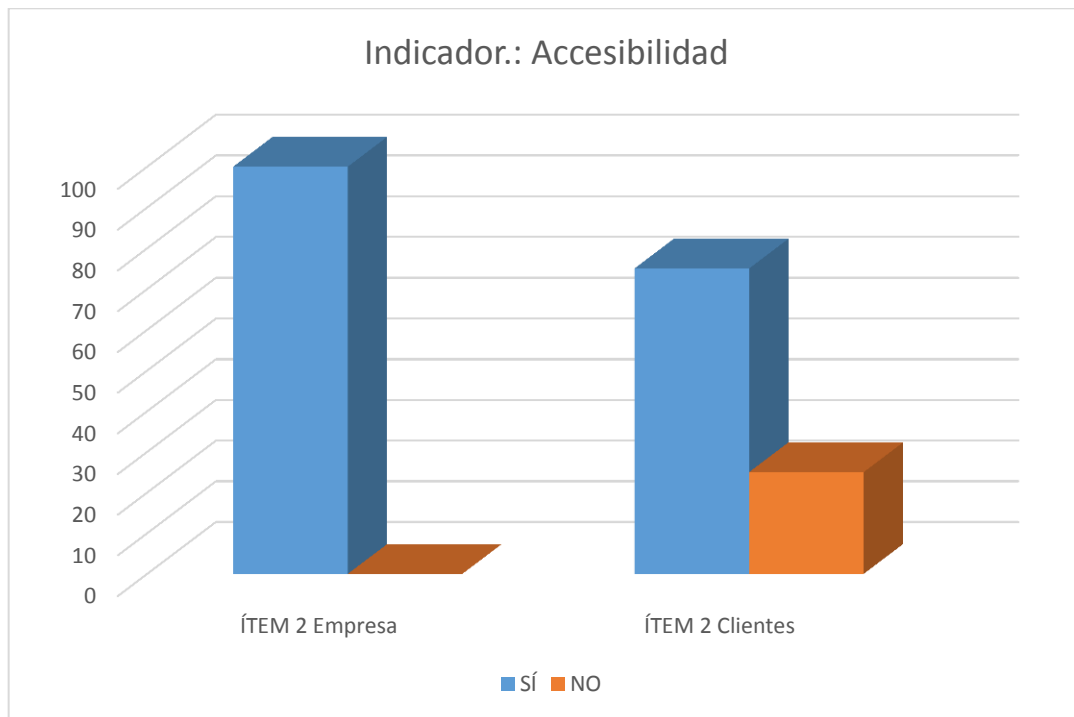


Figura No. 2. Indicador: Accesibilidad.

Elaborado con la información obtenida en la aplicación del instrumento A y B.

Al analizar la figura 2; en relación al ítem 2 del cuestionario dirigido a los trabajadores, ¿La información relacionada con quejas y reclamos está disponible fácilmente para los clientes?, se observó que el 100% respondieron que la información relacionada con quejas y reclamos está disponible fácilmente para los clientes. En cuanto a la misma pregunta contenida en el ítem 2 del instrumento dirigido a los clientes, un 75% de dichos usuarios contestaron que sí está disponible dicha información, mientras un 25% consideran que no está accesible.

De esta forma, el proceso de tratamiento de las quejas y la información de apoyo debería ser fácil de comprender y utilizar. Así, el ICNTC (2005) explica que la accesibilidad permite que la información sobre los detalles del proceso de realización y resolución de las quejas esté disponible para todos los clientes. Por lo tanto, se visualiza una fortaleza en la organización ya

que los usuarios puedan tener los datos requeridos ya que se reconoce que la generación de información oportuna impulsa un servicio y una interacción permanente de calidad.

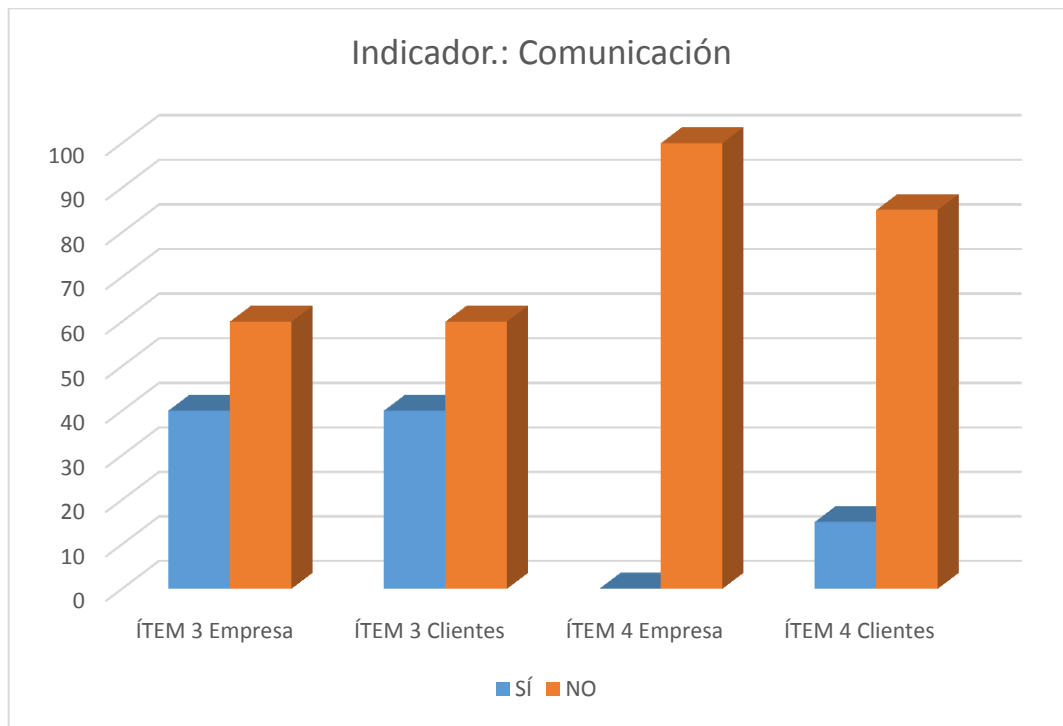


Figura No. 3. Indicador: Comunicación.

Elaborado con la información obtenida en la aplicación del instrumento A y B.

Al explicar la figura 3; tanto en el ítem 3 del cuestionario dirigido a los trabajadores como en el ítem 3 correspondiente a los clientes, ante la pregunta ¿Las relaciones entre el personal involucrado en atención al cliente y los usuarios se basan en la comunicación directa de las informaciones?, se observó que el 40% respondieron afirmativamente, mientras que un 60% de ambos instrumentos opinaron lo contrario.

En relación al ítem 4 ¿En su opinión, existe retroalimentación en las respuestas relacionadas con la quejas y reclamos? un 100% del instrumento dirigido a los empleados de la empresa considera que no existe; mientras que en el ítem 4 del cuestionario dirigido a los clientes, solo el 15% observa que dicha retroalimentación está presente.

De esta manera, el tratamiento de quejas debería facilitarse en un lenguaje sencillo y, en la medida de lo posible, en formatos accesibles a todos; la comunicación es muy relevante ya que según Chiavenato (2001), ésta permite una mejor relación de información entre empleados y esto se refleja en el trato con los clientes. Así, se percibe una debilidad en la organización ya que la ausencia de una buena comunicación entre el Departamento y los usuarios incide en las respuestas oportunas, confiadas y seguras de dicha división organizacional.

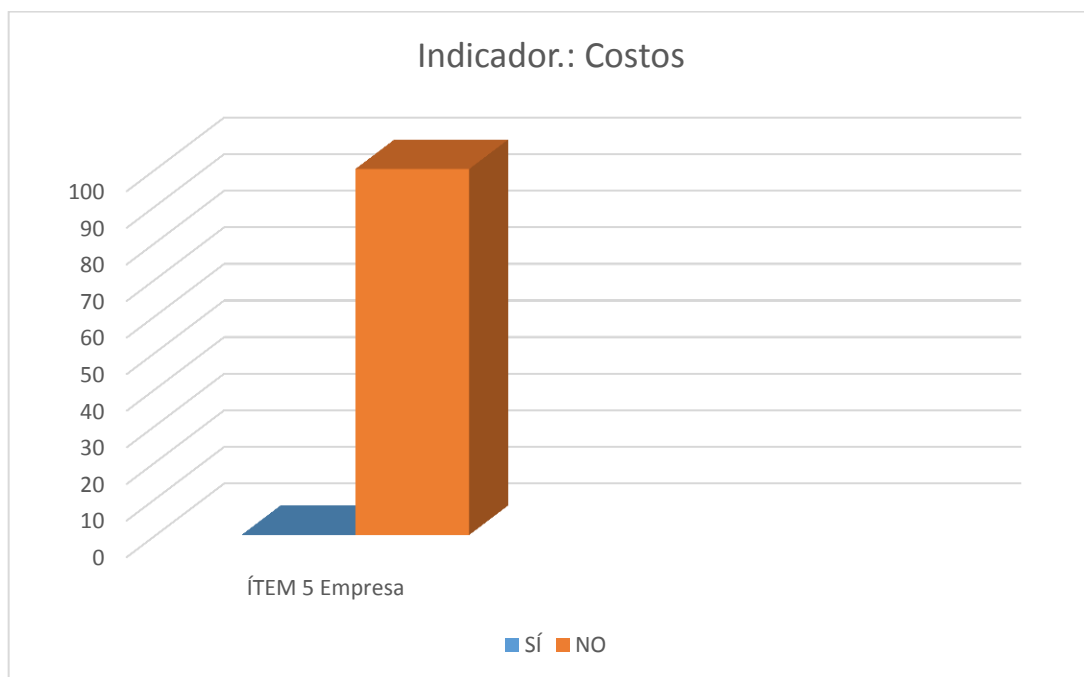


Figura No. 4. Indicador: Costos.
Elaborado con la información obtenida en la aplicación del instrumento A.

Al visualizar la figura 4; en el ítem 5 del cuestionario dirigido a los trabajadores se observó que el 100% de los encuestados respondieron negativamente a la pregunta ¿El acceso al proceso de tratamiento de las quejas y reclamos implica costos para el reclamante?

Así, el proceso de quejas y reclamos no tiene por qué implicar cargos injustificados a los usuarios. De acuerdo el ICNTC (2005), el acceso al proceso de tratamiento de las quejas no debería tener costo para el reclamante, por lo que los resultados obtenidos significan una ventaja

operacional que incide positivamente en la relación e imagen de los usuarios con la división organizacional.

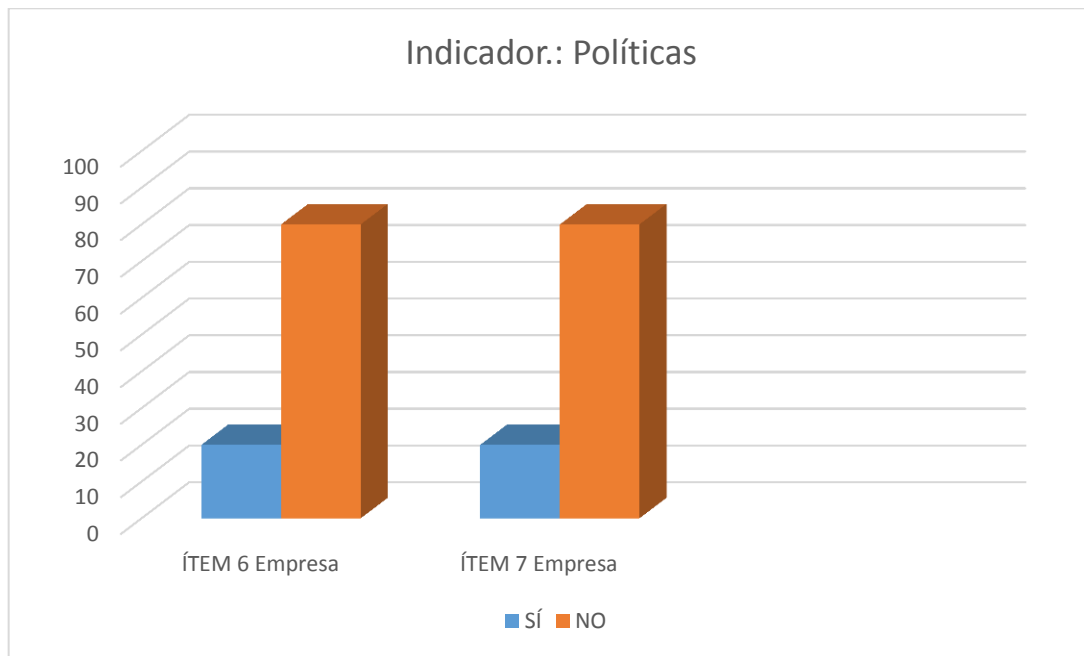


Figura No. 5. Indicador: Políticas.
Elaborado con la información obtenida en la aplicación del instrumento A.

Al observar la figura 5; en relación al ítem 6 perteneciente al cuestionario dirigido a los trabajadores, se observó que el 20% respondieron afirmativamente a la pregunta ¿La empresa implementa políticas relacionadas con el proceso de atención al Cliente y Gestión de Reclamos?, mientras un 80% no considera que esto ocurre. En cuanto al ítem 7 del mismo instrumento, un 20% piensa afirmativamente a la pregunta ¿Existe planificación en la implementación de políticas relacionadas con el proceso de atención al Cliente y Gestión de Reclamos?, mientras que un 80% considera lo contrario.

En efecto, las políticas permiten planificar las actividades de servicio al cliente. Como lo señala Desler (1995), la fijación de políticas es la base que orienta a la dirección hacia el destino donde quiere llevar la organización y la fijación de metas facilita proyectar la misma hacia un futuro determinado. Por lo tanto, los empleados desconocen hacia dónde va dirigida la empresa,

lo cual influye en el servicio que se entrega en la división objeto de estudio ya que los trabajadores realizan sus labores sin conocer la función que ejercen sobre las actividades generales de la organización.

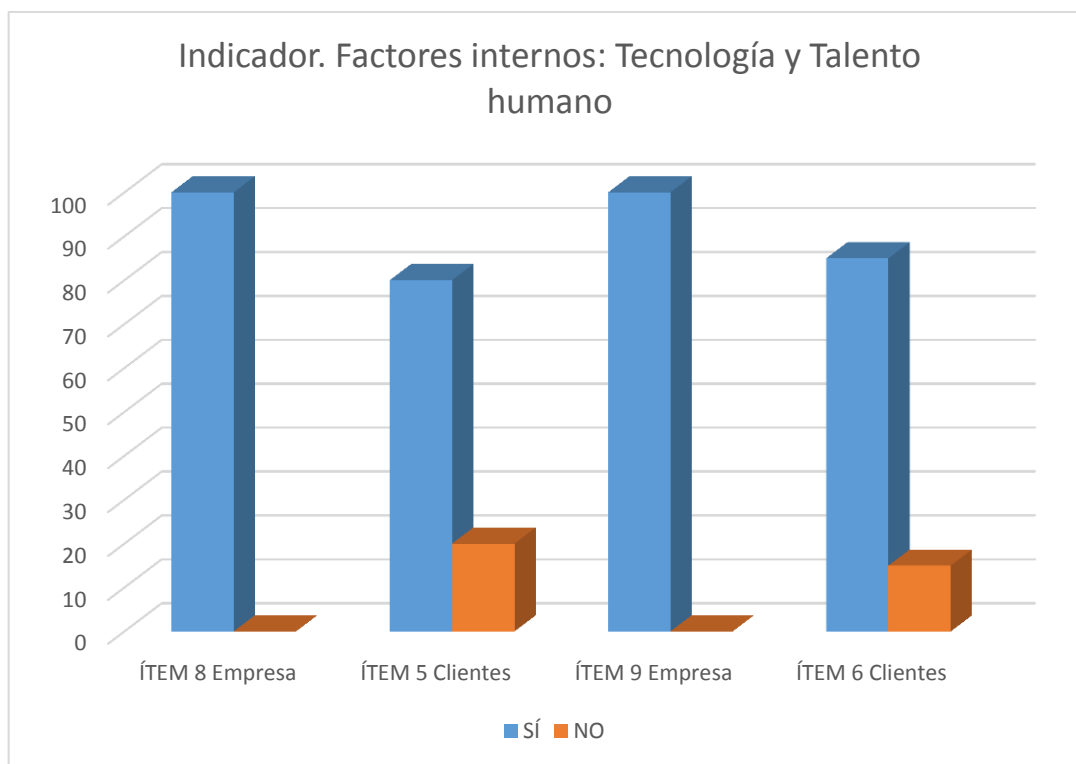


Figura No. 6. Indicador: Factores internos.
Elaborado con la información obtenida en la aplicación del instrumento A y B.

Al observar la figura 6; en el ítem 8 del cuestionario dirigido a los trabajadores se dedujo que el 100% contestaron afirmativamente a la pregunta ¿Considera que la organización cuenta con la tecnología adecuada para el desarrollo del proceso de atención al Cliente y Gestión de Reclamos?, mientras que para la misma pregunta en el ítem 5 del cuestionario de los clientes, el 80% considera que sí existe dicha tecnología, mientras que el 20% cree que no. En cuanto al ítem 9 del cuestionario dirigido a los empleados, el 100% respondió afirmativamente a la pregunta ¿En su opinión, el talento humano relacionado con Atención al Cliente y Gestión de

Reclamos está capacitado para cumplir con sus labores?, mientras que para el ítem 6 de la misma pregunta del instrumento aplicado a los usuarios, un 85% piensa lo mismo.

Cabe destacar, que la tecnología avanza constantemente y la empresa como Sistema abierto, debe estar continuamente actualizándose en referencia a la tecnología y nuevos sistemas de información relacionados con el servicio que presta a los usuarios, mientras que un talento humano capacitado genera un aumento en la operatividad de las empresas. Por lo tanto, la empresa presenta una fortaleza al contar con factores internos propicios para llevar a cabo las tareas inherentes a la atención de los clientes.

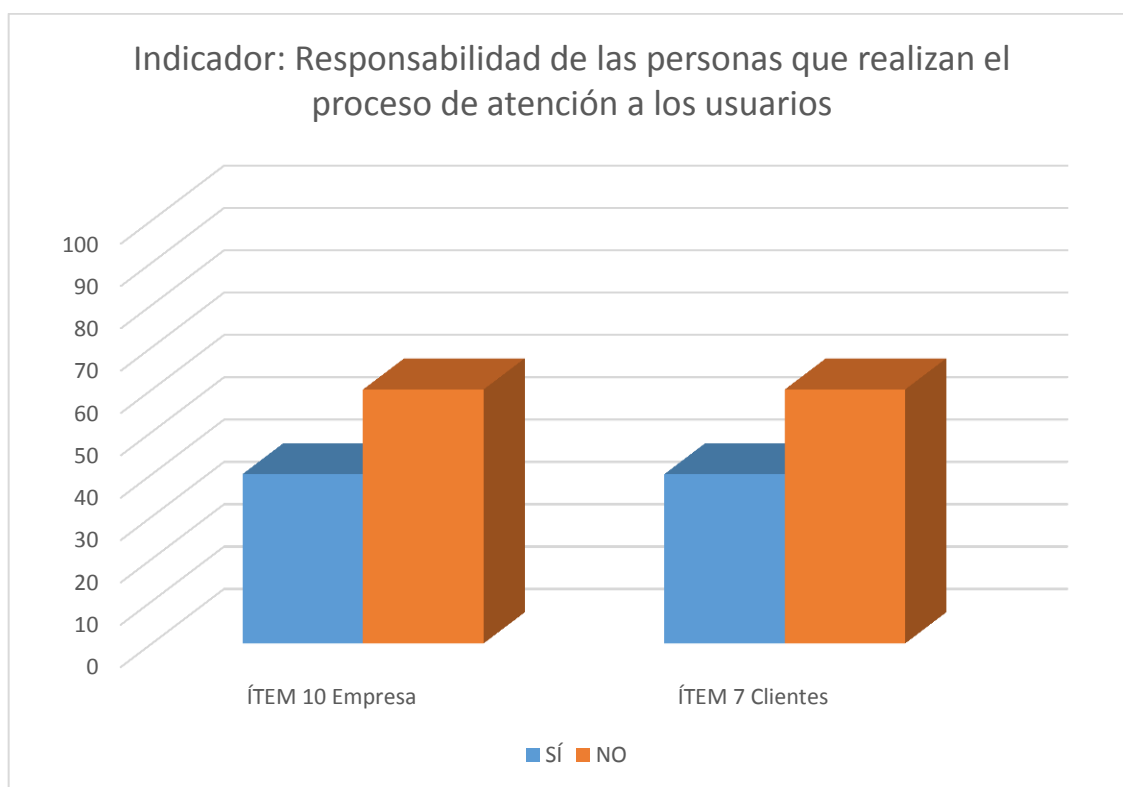


Figura No. 7. Indicador: Responsabilidad.
Elaborado con la información obtenida en la aplicación del instrumento A y B.

Al analizar la figura 7; en cuanto al ítem 10 del cuestionario dirigido a los trabajadores, se observó que el 40% respondió afirmativamente a la pregunta ¿Considera que se establecen

claramente los responsables de responder a las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas y reclamos?, mientras el 60% piensa lo contrario. La misma pregunta aplica al ítem 7 del instrumento dirigido a los clientes, en donde un 40% de los clientes respondieron que sí se establecen los responsables de dicho proceso, mientras un 60% creen que esto no sucede.

De tal manera, es conveniente que toda organización establezca claramente quién es responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, y quién debe informar sobre ellas, por lo que se percibe una debilidad organizacional ya que no se marcan los controles adecuados en los diferentes procesos del área lo cual puede traer como consecuencia que no se preste ni se supervise adecuadamente el servicio a los usuarios en forma oportuna.

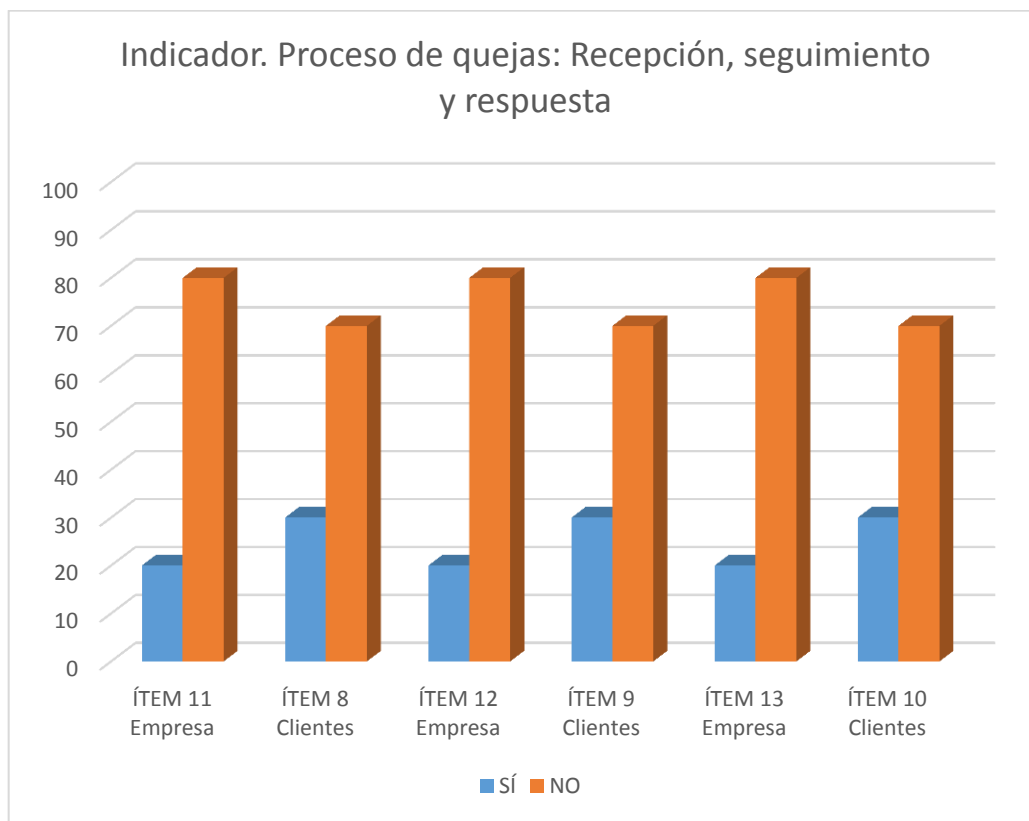


Figura No. 8. Indicador: Proceso de quejas.

Elaborado con la información obtenida en la aplicación del instrumento A y B.

Visualizando la figura 8, en relación al ítem 11, el 20% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario “A” consideran afirmativamente la interrogante sobre ¿Cree que la organización registra debidamente la recepción inicial de las quejas y reclamos?, mientras que el 80% piensa que eso no sucede; sobre esta misma pregunta, los clientes que respondieron al ítem 8 del Cuestionario “B”, creen en un 30% que sí se registran debidamente las quejas, mientras un 70% considera que esto no sucede.

En cuanto al ítem 12, el 20% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario “A” consideran afirmativamente a la pregunta ¿Considera que la organización hace un debido seguimiento de la quejas y reclamos de los clientes?, mientras que el 80% piensa que eso no sucede; sobre esta misma pregunta, los clientes a los que se les aplicó el Cuestionario “B” observan según el ítem 9, en un 30% que sí se realiza el seguimiento a las quejas, mientras un 70% considera que esto no sucede.

En relación al ítem 13, el 20% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario “A” consideran afirmativamente a la interrogante ¿Considera que la organización da respuestas adecuadas a las quejas y reclamos de los clientes?, mientras que el 80% piensa que eso no sucede; sobre esta misma pregunta, los clientes a los que se les aplicó el Cuestionario “B” infieren según el ítem 10, en un 30% que sí se dan respuestas adecuadas a las quejas, mientras un 70% considera que esto no sucede.

De esta forma, en cuanto a la recepción de la queja y de acuerdo al ICNTC (2005), una vez comunicada la queja inicial, de acuerdo al ésta debería registrarse con la información de apoyo y con un código único de identificación. El registro de la queja inicial debería identificar

la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de dicha queja.

En relación al seguimiento de la queja, el ICNTC (2005) sugiere que debe seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja debería estar disponible para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos. Finalmente, sobre las respuestas, si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería realizar y registrar, en caso contrario, si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta.

Por lo tanto, existe una debilidad importante en el proceso de reclamos y quejas de la división de atención al cliente. Hay que considerar que si no hay un debido proceso que considere debidamente las entradas, el procesamiento de las quejas y la salida correspondiente a la interrelación entre usuarios y Departamento, no se podrán cumplir los objetivos trazados ya que no existirá una detección oportuna de las desviaciones planteadas en la atención y satisfacción clientelar.

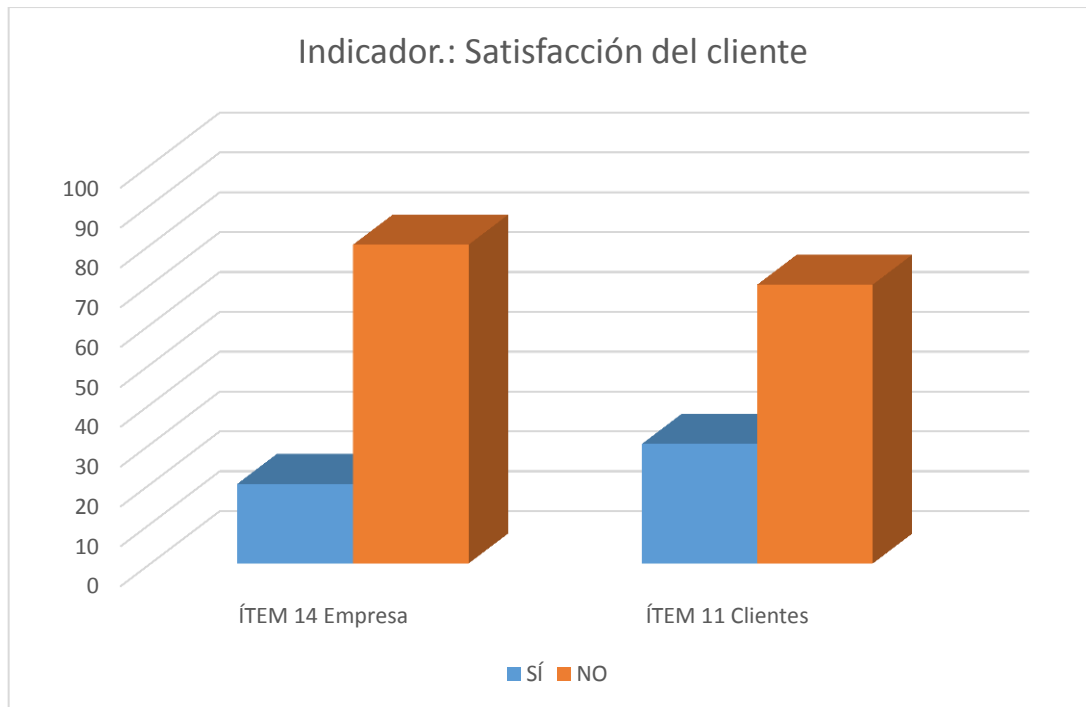


Figura No. 9.. Indicador: Satisfacción del cliente.
Elaborado con la información obtenida en la aplicación del instrumento A y B.

Visualizando la figura 9; en relación al ítem 14 correspondiente al instrumento aplicado a los empleados de la empresa, el 20% consideraron afirmativamente a la interrogante sobre ¿En su opinión, los clientes perciben adecuadamente el proceso de Atención al Cliente y Gestión de Reclamos?, mientras que el 80% opina lo contrario. Sobre esta misma pregunta, en relación al ítem 11 perteneciente al cuestionario aplicado a los clientes, el 30% piensa que se percibe un buen servicio, mientras el 70% considera una percepción negativa.

En este sentido, la satisfacción del cliente debe ser el objetivo final de la división enfocada a la atención del usuario. De acuerdo a Desler (1995), consiste en la percepción clientelar relacionada al grado en que se han cumplido sus requisitos. Por lo tanto, el Departamento no está cumpliendo las expectativas creadas ya que no se percibe un ambiente que genere como resultado la visualización positiva de la gestión inherente, que debe ser una de las metas principales de esta empresa de servicio.

7. PROPUESTA

Metodología para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, mediante la aplicación de la norma NTC ISO 10002.

7.1. Objetivos de la Propuesta

7.1.1. Objetivo General de la Propuesta

Orientar la metodología basada en la aplicación de la norma NTC ISO 10002 para la gestión de quejas y reclamos en la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

7.1.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Establecer los lineamientos administrativos de la metodología para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, mediante la aplicación de la norma NTC ISO 10002.

- Establecer los lineamientos operativos de la metodología para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, mediante la aplicación de la norma NTC ISO 10002.

- Establecer formularios de apoyo para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, mediante la aplicación de la norma NTC ISO 10002.

7.2. Justificación de la Propuesta

La metodología sugerida parte de la necesidad de lograr la orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente

de la compañía. Así, está destinada a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas.

Con ello, se aspira que se desarrolle una gestión basada en la norma NTC ISO 10002 para una mayor fluidez en las operaciones de quejas y reclamos, proceso que plasmando políticas, procedimientos y asignando funciones contribuirá con un mejor desempeño en el Departamento de Servicio al Cliente y por ende se mostrará una mejor evolución a nivel general de la empresa; lo que significa obtener y presentar mejores resultados para una óptima toma de decisiones por parte de la Gerencia. Igualmente, al emprenderse el mejoramiento continuo antes señalado, la empresa estará en capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

7.3. Metodología

La metodología a asumir parte de la siguiente interrelación:

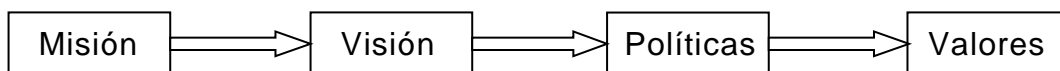


Figura No.10. Interrelación de elementos en la organización

En cuanto a la propuesta de la metodología para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, mediante la aplicación de la norma NTC ISO 10002, se utilizará una serie de elementos para buscar la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información y cumplimiento de políticas, leyes y normas en la gestión de quejas y reclamos; por lo cual son pertinentes su utilización para la empresa.

De acuerdo a Domínguez (2019), los apartados de la ley que deben ser tomados en cuenta para una propuesta organizacional basada en el modelo de la norma ISO, son en primer lugar el apartado 4 referido a los principios de orientación, el apartado 5 cuyo

	<p>Objetividad</p> <p>Costos</p> <p>Confidencialidad</p> <p>Enfoque al cliente</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Mejora continua</p>	<p>con su urgencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurarse que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de las quejas; mediante la asignación clara de responsabilidades. - Mantener el acceso al proceso de tratamiento de las quejas y reclamos sin costos para el reclamante. - Controlar la disposición de la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja, mediante la asignación de responsabilidades al respecto. - El enfoque al cliente debe lograrse mediante la aplicación de la retroalimentación en la resolución de las quejas. <p>Establecer en el manual relativo al proceso de quejas y reclamos: los responsables sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas.</p> <p>El tratamiento de las quejas y de la calidad de los productos: se debe analizar, revisar y se realiza adecuaciones para minimizar los errores y la ejecución.</p>
<p>Marco de referencia</p>	<p>Compromiso</p> <p>Políticas</p>	<p>Implementar políticas desde la alta dirección para lograr un fuerte compromiso de los empleados para resolver las quejas.</p> <p>Fijar las políticas relacionadas al proceso de quejas y reclamos para orientar a la dirección hacia el destino donde quiere llevar la organización y la fijación de metas, facilitando proyectar dicho proceso hacia un futuro determinado y darlo a conocer a los empleados</p>

	<p>Responsabilidad y autoridad</p>	<p>involucrados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marcar los controles adecuados en los diferentes procesos del área, para de esta manera supervisar adecuadamente el servicio a los usuarios en forma oportuna. - La dirección debe difundir el organigrama de la empresa, para de esa forma el personal conozca los puestos de trabajo del área de atención al público y se pueda proceder trabajar en el diseño de un manual de cargos y de procedimientos en el área. -Establecer medidas de desempeño cualitativas y cuantitativas en el proceso de atención al público para recompensar el éxito y la disciplina en los comportamientos cuando sea necesario.
<p>Planificación y diseño</p>	<p>Objetivos</p> <p>Actividades</p> <p>Recursos</p>	<p>Establecer objetivos medibles y coherentes con la política de tratamiento de quejas. Estos objetivos deberían establecerse a intervalos regulares como criterios de desempeño detallados.</p> <p>El tratamiento de las quejas debe vincularse y alinearse con otros procesos del sistema de gestión de la calidad de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización por parte de la alta gerencia de estudios de factibilidad técnica y económica de los recursos disponibles para el proceso en estudio. - Realización de planes de capacitación para el personal involucrado o a contratar, para el Departamento de atención al cliente. -Aprovechar las competencias visualizadas en el personal de la empresa, para una mayor formación e interacción comunicacional en el proceso. -Estudio para la disponibilidad tecnológica necesaria para la realización eficaz de actividades: hardware, software. -Diseño de manuales de procedimientos, procesos y cargos necesarios para las operaciones inherentes a quejas y reclamos. <p>- Diseño de manuales, normas y formularios</p>

<p>Operación del proceso</p>	<p>Comunicación</p>	<p>tendientes a lograr: comunicación directa de las informaciones, retroalimentación con los usuarios, interacción adecuada empleados-usuarios, sentido de pertenencia de los empleados al conocer la misión y visión empresarial, instrumentos y formatos accesibles a todos.</p>
<p>Mantenimiento y mejora</p>	<p>Recepción de la queja</p>	<p>La queja deberá registrarse con la información de apoyo y con un código único de identificación (ver tabla 6).</p>
	<p>Seguimiento de la queja</p>	<p>Deberá tomarse en cuenta: acuse de recibo de la queja, evaluación inicial de la misma, investigación de la queja, retroalimentación y detección de desviaciones de los objetivos trazados en el proceso (ver tabla 7).</p>
	<p>Respuesta y cierre</p>	<p>Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería realizar y registrar, en caso contrario, si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta (ver tabla 8).</p>
	<p>Recopilación de la información</p>	<p>La división de Informática de la empresa se encargará de respaldar en discos duros externos y semanalmente los archivos electrónicos relacionados al proceso de quejas, para que no sufran modificaciones indebidas, pérdidas o corrupción en los datos; así se puede contribuir a responder en forma oportuna al cliente.</p>
	<p>Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas</p>	<p>Dicha auditoría deberá responder a cinco (5) lineamientos que deberá desarrollar la Gerencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar el ambiente organizacional propicio para el control adecuado. - Valoración de riesgo y fraude de la información relacionada. - Selección y desarrollo de actividades de control y supervisión necesarias. - Se deben adecuar canales apropiados de comunicación para los clientes; de esta forma obtengan una comunicación directa con la

	Mejora continua	<p>administración y personal relacionado con las actividades relacionadas.</p> <p>-Propiciar y conducir evaluaciones continuas y/o independientes del proceso de tratamiento de quejas. Evaluar y comunicar los resultados.</p> <p>-Investigar, identificar y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de las quejas.</p> <p>- Fomentar una visión de enfoque al cliente dentro de la organización.</p> <p>- Promover la innovación en el desarrollo del tratamiento de las quejas.</p> <p>- Reconocer el comportamiento ejemplar en el tratamiento de las quejas.</p>
--	------------------------	---

Fuente: elaboración propia.

A su vez, la gerencia de la empresa deberá establecer formularios por medio de las cuales se apoyará en el mejoramiento del proceso de quejas y reclamos. En ese sentido, se sugieren formatos determinados (ver tablas 6 y 7).

Tabla No. 6. Formulario para reclamantes

<p>1. Datos del reclamante Nombre / Organización Dirección Código Postal, Ciudad País No. Teléfono No. Fax Correo electrónico Datos de la persona que actúa en representación del reclamante (si es aplicable) Persona a contactar (si es diferente del reclamante)</p>
<p>2. Descripción del producto Número de referencia del producto o pedido (si lo conoce) Descripción</p>
<p>3. Problema encontrado Fecha de ocurrencia Descripción</p>
<p>4. ¿Solicita una solución? sí † no †</p>

<p>5. Fecha, firma Fecha _____ Firma _____</p>
<p>6. Adjuntos Lista de documentos que se adjuntan</p>

Fuente: elaboración propia.

Tabla No. 7. Formulario para el seguimiento de quejas

<p>1 Datos del receptor de la queja Fecha de la queja: Hora de la queja: Nombre del receptor Medio de la queja teléfono † correo electrónico † internet † en persona † correo postal † otro †</p>
<p>2 Datos del reclamante Véase el formulario para el reclamante.</p>
<p>3 Datos de la queja Número de referencia de la queja Información relevante sobre la queja</p>
<p>4 Problema encontrado Fecha del problema Problema recurrente sí † no † Categoría del problema 1. Servicio no prestado / prestado parcialmente 2. Retraso en la entrega del servicio: duración del retraso 3. Retraso en la prestación del servicio: duración del retraso</p>

4. Producto defectuoso

5. Servicio deficiente:

detalles:

6. Producto no conforme con lo solicitado

7. Evaluación de la queja

Evaluar el alcance y severidad de los efectos reales y potenciales de la queja:

Severidad:

Complejidad:

Impacto:

Necesidad de acción inmediata: sí † no †

Posibilidad de acción inmediata: sí † no †

Probabilidad de compensación: sí † no †

6. Resolución de la queja

Resolución requerida sí † no †

Acción a tomar:

7. Evaluación de la queja:

Acción tomada:

Acuse de recibo de la queja al reclamante:

Evaluación de la queja:

Investigación de la queja:

Solución de la queja:

Información al reclamante:

Corrección:

Corrección verificada:

Cierre de la queja:

Fuente: elaboración propia.

Tabla No. 8. Formulario para el cierre de quejas

Fecha:	Responsable:
Descripción reclamo:	
Descripción acción propuesta:	
Decisión sobre el reclamo aceptado – observaciones	
Decisión sobre el reclamo no aceptado – observaciones	
Acciones de mejora continua:	

Fuente: elaboración propia.

7. CONCLUSIONES

En relación al objetivo de establecer los indicadores de calidad definidos en la norma NTC ISO 10002 a través de un proceso de revisión documental, con la finalidad de establecer las pautas requeridas para su aplicación en la EAAB; se pudo constatar que esta normativa genera sus pautas basada en un enfoque al cliente.

Igualmente, de acuerdo a la bibliografía consultada, en este enfoque se toma en cuenta el liderazgo, la participación del personal, la mejora continua y un enfoque basado en proceso en donde los resultados son más eficientes cuando las actividades y recursos se gestionan como procesos.

En cuanto al objetivo de diagnosticar las potenciales fallas en la empresa en los procedimientos de quejas y reclamaciones a través de un instrumento de recolección de datos, a fin de identificar los procesos que deben ser atendidos en la organización; se detectaron los siguientes hallazgos:

Percepción del personal de la empresa: se encontraron debilidades en relación a la falta de políticas gerenciales que permitan una debida gestión de la información, seguimiento del proceso de quejas y asignación de responsabilidades, lo cual deriva en la insatisfacción de los clientes.

Así mismo, la empresa posee fortalezas en cuanto a su talento humano preparado, la tecnología presente, además del conocimiento del proceso de quejas tanto por clientes como por empleados, lo cual deriva en la posibilidad cierta de implementar mejoras continuas, asignar responsabilidades y establecer una metodología basada en el cliente.

Percepción de los clientes de la empresa: se detectaron fortalezas en el conocimiento del proceso de quejas, así como en la accesibilidad de la información. Así mismo, los usuarios piensan que la empresa utiliza la tecnología adecuada y el personal tiene la capacitación para llevar a cabo las tareas inherentes a reclamos y quejas.

No obstante, los usuarios observan que hay debilidades en relación a la comunicación con la organización y la definición de responsabilidades del personal que trabaja en atención al cliente, por lo que la satisfacción final del proceso de quejas es deficiente.

En relación al objetivo de diseñar la metodología para incidir en un adecuado proceso de canalización de quejas siguiendo las pautas de NTC ISO 10002, de acuerdo con el diagnóstico realizado en la empresa; se concluye que es necesaria implementar dicha norma mediante una serie de lineamientos, propuesta que busca lograr la orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente de la compañía. De este modo, dichas pautas están destinadas a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas.

De tal forma, la propuesta se basó en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 10002, en donde se plasmaron lineamientos basados en los principios de orientación, marco de referencia, planificación y diseño, mantenimiento y mejora y operación del proceso.

Finalmente, se da respuesta a la pregunta de la investigación, en este sentido sí se puede canalizar los procesos de quejas y reclamaciones en la División de Servicio al cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá a través del NTC ISO 10002; mediante una propuesta metodológica específica.

8. RECOMENDACIONES

De las conclusiones planteadas en este trabajo se señalan las siguientes recomendaciones:

Difundir en el personal del área los objetivos y metas planteados por la organización, así como también la misión y visión de la empresa, para que se consolide una adecuada gestión de quejas y reclamos, por cuanto esos elementos son fundamentales para que se oriente la integración de la gerencia con los trabajadores. Así mismo, planificar cursos y talleres tendientes a instruir al personal involucrado en materia de pautas de NTC ISO 10002, así como nuevas tecnologías y actualizaciones en el área.

Igualmente, se exhorta a la gerencia para aplicar las pautas NTC ISO 10002 tomando en cuenta la retroalimentación, de tal forma que se puedan detectar desviaciones en los objetivos a tiempo y corregir esos errores, mediante la evaluación de los resultados obtenidos. Igualmente, establecer responsabilidades en el área, mediante la implementación de manuales de procedimientos y asignación clara de funciones.

Por todo lo anterior, se recomienda a la gerencia implementar una Metodología para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, mediante la aplicación de la norma NTC ISO 10002, para de esa forma lograr una mayor fluidez en las operaciones de quejas y reclamos, proceso que plasmando políticas, procedimientos y asignando funciones se espera que contribuya tanto con un mejor desempeño en el Departamento de Servicio al Cliente como con la satisfacción del cliente.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2003). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2001). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. 7ma. edición. Caracas: Consultores Asociados.
- Bavaresco de Prieto, (2001). *Proceso Metodológico en la Investigación*. Cuarta edición. Editorial Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela.
- Bunge, M. (1993). *Status Epistemológico de la Administración*. Bueno Aires: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Procesos Administrativos*. 3era edición. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Desler, J. (1995). *Administración*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Interamericano.
- Domínguez, J. (2019). *Gestión de Reclamaciones, Satisfacción del Cliente - ISO 10002*. Recuperado de: <https://www.bsigroup.com/es-ES/ISO-10002-Gestion-de-Reclamaciones-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Grupo Vértice (2010). *Gestión de la Calidad (ISO 9001/2008)*. Madrid: Editorial Vértice.
- Informe de Gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (2018). Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Colombia.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2005). *Norma Técnica Colombiana NTC ISO 10002*. Recuperado de: <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/NTC-ISO10002.pdf>.
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (s/f). [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.acueducto.com.co/wps/vanityurl/noticiasEAB>.
- Hernández, S, R., Fernández, C, C., Baptista, L, P (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, J. y Toro, C. (1998). *Metodología de la Investigación*. Venezuela: CEC.
- Navarro, A. (2015) *Oportunidades sociales para el desarrollo: La política de agua potable en Colombia*. Tesis de Grado para optar al título de Master en Ciencia Política. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Rolon, S. (2014) *Diseño de un sistema de autoevaluación de desempeño para mejorar el SGC de Silicon Technology de México a través del modelo de la norma ISO 9004*. Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias en estudios interdisciplinarios para pequeñas y

medianas empresas. México: Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1409767136089TesisSusanaRo.pdf>.

Sabino, J. (2001). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Panapo.

Secretaría Distrital de Hábitat (2016) *Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá* [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.habitatbogota.gov.co/node/231>

Vavra, T. (2003). *Como medir la satisfacción del cliente. Según la ISO 2001:2000*. Madrid: FC Editorial.