

**Plan de mejoramiento en la comunicación interna de la Compañía Energética de  
Occidente S.A.S. E. S. P.**

Martha Liliana Bernal Ordoñez

Deira Maribel Melo Tovar

Audrei Peña Cosme

Liliana Potosí Imbachi

Adriana María Jordán

Director

Andrés Felipe Pérez Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

2023

## **Dedicatoria**

Este proyecto va dedicado primeramente a Dios, que nos llenó de sabiduría y entusiasmo para llevarlo a cabo, al acompañamiento y guía de nuestro tutor y nuestro anhelo fervoroso de llegar a la meta.

A nuestras familias por su amor, comprensión en los momentos que nos ausentamos por nuestros deberes académicos y laborales, el apoyo incondicional y motivación que nos brindaron a diario y que ha sido nuestra fortaleza para poder culminar a pesar de los altibajos que se nos presentaron.

A nuestra universidad y a todos sus colaboradores que nos brindaron las posibilidades de cumplir nuestro sueño de ser profesionales.

Los autores.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios por la bendición que nos regala de día a día luchar y concretar nuestros sueños, es nuestro apoyo y fortaleza en tiempos de dificultad y de debilidad.

A nuestros padres por su participación y gran apoyo en el cumplimiento de nuestros sueños, confiando en nuestros esfuerzos diarios y entereza brindando sus consejos de ánimo, forjados desde los valores y principios que nos inculcaron.

A nuestros compañeros por su esfuerzo, comprensión y unión siempre pensando en el bienestar colectivo.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, por haber compartido sus conocimientos en el camino labrado de nuestra formación, de manera especial, al docente Andrés Felipe Pérez Saavedra tutor de nuestro proyecto, quien ha guiado con su paciencia y su rectitud.

## Resumen

Este proyecto es elaborado para la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., sede El Bordo, que presta el servicio público de energía en el Departamento del Cauca. Actualmente presenta inconvenientes porque sus clientes manifiestan incomodidad en la gestión de su servicio.

En la ventanilla de atención al usuario y PQRS sus asesores no cuentan con la información necesaria para dar soluciones oportunas en el momento de recibir una solicitud o reclamo, lo cual ha generado situaciones violentas de parte de los clientes.

Esta investigación buscará como tal, la identificación de falencias que la organización presenta en esta área, teniendo en cuenta los resultados, crear un plan de mejoramiento en la comunicación interna de la empresa para mejorar la eficiencia en la gestión y respuesta a los clientes en sus requerimientos.

Para obtener los resultados se decide implementar una metodología de investigación cualitativa con el fin de esclarecer las causas del fenómeno de estudio, mediante la observación y aplicación de una entrevista a empleados del área interna y externa del servicio al cliente.

***Palabras claves:*** Capacitación, organización, clientes, servicios públicos, eficiencia.

### **Abstract**

This project is developed for Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., El Bordo headquarters, which provides public energy service in the Department of Cauca. It currently has problems because its clients express discomfort in managing its service.

The user service and PQRS window is not enabled and does not have the necessary information to provide timely solutions when receiving a request or claim, which has generated violent situations on the part of customers.

This research will seek, as such, the identification of shortcomings that the organization presents in this area, taking into account the results, create an improvement plan in the company's internal communication to improve efficiency in management and response to customers in their requirements.

To obtain the results, it was decided to implement a qualitative research methodology in order to clarify the causes of the study phenomenon, through observation and application of an interview to employees of the internal and external area of customer service.

**Keywords:** Training, organization, clients, public services, efficiency.

## Tabla de contenido

Introducción .....	8
Planteamiento del Problema.....	9
Objetivos .....	11
Antecedentes del problema .....	12
Justificación.....	15
Marco teórico .....	18
Marco legal.....	23
Metodología de la investigación .....	25
Resultados .....	27
Conclusiones.....	32
Recomendaciones.....	33
Referencias bibliográficas.....	34
Apéndices.....	37

**Lista de tablas**

Tabla 1 Plan de mejoramiento.....	29
-----------------------------------	----

## **Introducción**

La comunicación organizacional es un aspecto clave en el funcionamiento de cualquier empresa, una comunicación efectiva y fluida entre los distintos niveles y departamentos de la organización permite una mejor coordinación y toma de decisiones, lo que se traduce en una mayor productividad. Sin embargo, muchas empresas enfrentan dificultades en este ámbito, lo que puede generar conflictos y afectar negativamente su desempeño.

Es necesario aplicar estrategias a la comunicación interna que pretenda mejorar los procesos que se realizan dentro de la organización, posibilitando la implementación de actividades y oportunidades, que también hacen más llamativa a la empresa al consumidor, por su buena organización e implementación de recursos, que se utilizaran desde la planeación y supervisión por parte de la organización.

Dentro de las estrategias de la organización está la articulación que se pueda generar con los empleados para fortalecimiento de valores, siendo más cooperativos, trabajo en equipo e incentivando habilidades para mejorar los procesos colectivos que se puedan realizar dentro de la empresa y en articulación con los administrativos, como objetivo retener el talento humano.

Por lo anterior, nos permite reconocer la importancia de la comunicación interna dentro de la organización y las estrategias que se puedan crear en búsqueda de los objetivos trazados en la empresa.

## **Planteamiento del problema**

La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P, pertenece a una sociedad comercial, brindando servicios públicos de manera domiciliaria; uno de sus principales objetivos está en el cumplimiento de él desarrollo de ejecución del contrato para la realización de carácter administrativo, operativo, técnico y comercial, la inversión, ampliación de coberturas, rehabilitación y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del servicio para la prestación de los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica que corresponden a el departamento del Cauca.

La empresa ha presentado algunos inconvenientes y problemáticas en el área de ventanilla de Peticiones, quejas y reclamos de los consumidores. Especialmente, porque es un área en la que se atiende personal y directamente al público, escuchando lo que, en la mayoría de los casos, se trata de quejas sobre la prestación del servicio, los precios de las tarifas, cortes y reconexión que son los que más se presentan. Este puesto requiere de una gran responsabilidad y paciencia, además, que es un área en la cual se combinan muchos factores que ocasionan un sobre cargo emocional, mental y físico, ya que las presiones a las que se someten los empleados en esta área de la atención al usuario llega a ser extrema, a pesar, que en algunos días se puede decir que el trabajo es más suave en comparación de otros. Las presiones son básicamente porque: en primer lugar, como empleado se debe cumplir con brindar la información al cliente a la cual se tiene acceso y autorización; se debe realizar los procedimientos para atender a las personas que se tienen en el manual de operaciones, pero estas al mismo tiempo son limitadas porque solo se debe recibir y reportar la información de PQRS a los niveles superiores, porque desde los puestos no se pueden tomar decisiones. Por otra parte, toca atender a personas que pueden ser agresivas o

groseras ya que sienten enojo con la empresa y sus empleados, ya que consideran que sus derechos han sido violados o que no se les brindan las soluciones necesarias. Otros clientes son más dispuestos a encontrar las soluciones. Así se presentan los siguientes problemas de comunicación organizacional que se han podido detectar en la ventanilla de Atención al Usuario y PQRS:

- Optimización de procesos.
- Problemas de comunicación y entendimiento con quienes hacen las peticiones, quejas y reclamos (clientes).
- Niveles de innovación.
- Servicio al cliente.
- Desarrollo de procesos.
- Comunicación ascendente y horizontal.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Realizar un plan de mejoramiento en la comunicación interna de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. que permita la eficiencia en el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes y los servicios que ofrece.

### **Objetivos específicos**

Identificar las principales falencias existentes en el área de atención al cliente en la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. respecto al flujo de la comunicación interna y externa.

Analizar la situación actual del área de atención al cliente en la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Definir estrategias de mejoramiento para el área de atención al cliente en la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

### **Antecedentes del problema**

El área de Gestión del talento humano es de gran importancia dentro de toda organización empresarial, ya que el talento humano, es decir el personal que trabaja en la empresa en las diferentes áreas, cargos, ocupaciones y labores, es el activo más importante de la organización, porque sin las personas que contribuyen con su trabajo, tiempo, conocimientos, habilidades y aptitudes, simplemente no podría existir ninguna empresa. Partiendo de este precepto se identifica entre las diferentes labores que corresponde al área de Gestión del Talento Humano, dos especialmente básicas durante todo el proceso que son la selección del personal para los diferentes cargos que se requieran dentro de la empresa según las necesidades de la misma y posteriormente, los procesos de capacitación y motivación del personal, lo cual es muy importante para garantizar que los empleados tengan bases claras para realizar sus labores y que además, se sientan motivados en medio de un ambiente laboral sano.

De esa manera la comunicación interna y externa hace parte de la actividad relacionada con la Gestión del Talento Humano, en este caso se hace referencia a la Compañía Energética de Occidente, con sede en la población del Bordo, cabecera municipal del municipio del Patía en el Departamento del Cauca, en el que se detectaron varias falencias relacionadas con las líneas de comunicación entre los empleados y jefes.

Este caso se presenta en la ventanilla de atención al usuario, en donde se reciben las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, hacia la entidad por parte de los usuarios directamente cuando exponen sus casos frente a la persona encargada de atender los diversos requerimientos, recopilar la información por medio de diferentes formatos, darle

información al usuario para que tenga conocimiento de los procedimientos técnicos y de campo que se realizan en la empresa e iniciar los debidos procesos para que cada uno de los casos pueda ser estudiado y atendido por parte de las directivas de la empresa o personas que tengan la autoridad y tratar de darle una solución a los clientes que no perjudique ni a los peticionarios ni a la empresa ese es el deber ser, sin embargo, muchas de las decisiones que se resuelven no son bien aceptadas por los usuarios ya que no se establece un modelo eficiente de comunicación, en el cual la empresa informe clara y oportunamente a los usuarios de los temas que puedan presentarse de manera más recurrente y no se toman medidas adecuadas que en realidad puedan proteger los derechos de los consumidores de los servicios de energía eléctrica que presta la empresa, siendo está una opinión que se maneja por parte de muchos usuarios, quienes lo manifiestan directamente y de forma oral ante la ventanilla de PQRS, y también por medio del buzón que para este objetivo se ha instalado en la sede de la entidad.

Por otra parte, los canales de comunicación internos entre los empleados, jefes inmediatos y directivas principales, han presentado también inconvenientes, ya que no hay un medio de comunicación directo e inmediato, en el caso que se necesite la aclaración de dudas, la toma de decisiones, o conceptos claros y técnicos que sean necesarios para dar solución a los requerimientos que presentan los clientes de la empresa. Igualmente, la comunicación entre los compañeros de trabajo no es fluida y no se nota un ambiente completamente sano de cooperación y (o) trabajo en equipo. Sin embargo, la empresa en ocasiones se ha encargado de brindar capacitaciones necesarias y los medios para que exista un mejor ambiente laboral.

Para finalizar las falencias detectadas en la empresa y en la sede escogida como objeto de estudio, El Bordo Cauca, desde lo que atañe a la ventanilla de PQRS, son los siguientes:

- Optimización de procesos.
- Problemas de comunicación y entendimiento con quienes hacen las peticiones, quejas y reclamos (clientes).
- Niveles de innovación.
- Servicio al cliente.
- Desarrollo de procesos.
- Comunicación ascendente y horizontal.

## **Justificación**

Las Compañía Energética de Occidente, es una empresa privada que ejerce un servicio público el cual consiste en la asistencia a él servicio de energía eléctrica a los usuarios del Departamento del Cauca; por tal razón su interacción con la comunidad es de gran importancia para la institución, lo que está redactado y estipulado en sus estatutos institucionales, su misión y visión, argumentos que se replican a continuación y que han sido extraídos de la página oficial web de la compañía para conocimiento del público en general.

La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P, pertenece a una sociedad comercial, brindando servicios públicos de manera domiciliaria; uno de sus principales objetivos está en el cumplimiento de él desarrollo de ejecución del contrato para la realización de carácter administrativo, operativo, técnica y comercial, la inversión, ampliación de coberturas, rehabilitación y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del servicio para la prestación de los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica que corresponden a el departamento del Cauca.

Esta empresa, se compromete desde su estructura organizacional y de manera constante a generar los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes, posibilitando mejoramiento de la calidad de vida, potencializando procesos de buena calidad y mejora continua así mismo de los productos y servicios con el objetivo de alcanzar operatividad eficaz, la satisfacción de los clientes; de esta manera el desarrollo y fortalecimiento del talento humano de la organización. Por lo anterior brinda soluciones eficaces en la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía

eléctrica, creando valor compartido con sus grupos de interés, posibilitando una relación comercial favorable, como base en la búsqueda del equilibrio entre los sectores económico, social y ambiental.

De esta manera se entiende que el área de Gestión de talento Humano en la C.E.O., cumple una función importante, en lo referido a las comunicaciones, relaciones internas entre las diferentes dependencias de la empresa, así como el ambiente laboral sano y las relaciones y comunicaciones externas entre los usuarios, proveedores y autoridades, municipales, departamentales y nacionales.

Por lo tanto, entre los procesos importantes que maneja el área de Gestión Humana, están los procesos de selección de personal, para suplir las necesidades administrativas, técnicas y operativas en terreno que realiza la compañía, así como la inducción del personal contratado, mantener un buen y sano ambiente laboral preocupándose por la salud integral de los funcionarios y trabajadores, así como que existan buenos y apropiados canales de comunicación interna y externa para atender las necesidades de la empresa, como las necesidades de los usuarios que se presentan por medio de las PQRS, en la ventanilla determinada para estos requerimientos y que cuenta con personal que debe ser preparado en la atención debida al usuario, en el momento de atender las diversas solicitudes que llegan diariamente a la empresa, en este caso particular, la que funciona en la localidad el Bordo, Cauca y que presta sus servicios a los diferentes municipios, corregimientos y veredas de la zona.

Para finalizar, se justifica la investigación de la Gestión del Talento Humano en la empresa mencionada en el territorio del Municipio del Patía, Departamento del Cauca, para

identificar si se cumple o no y de qué manera, con los principios institucionales y los principios del área de Gestión de Talento Humano, especialmente en los procesos y macro procesos y en los medios o canales de comunicación internos y externos, entre los empleados, los empleados y los jefes y entre la empresa y sus clientes o usuarios, para dar una verdadera, efectiva y eficiente información y las soluciones más viables para todas las partes involucradas en los diferentes procesos que han presentado quejas o problemas, tanto en el ambiente laboral interno, como en los servicios prestados a la comunidad.

## **Marco teórico**

Se destacan puntos importantes de la Compañía Energética de Occidente, como primera instancia la comunicación interna es un aspecto clave en el funcionamiento de cualquier empresa, junto con la comunicación efectiva y fluida entre los distintos niveles y departamentos de esta compañía, siendo con esto la clave para llegar al éxito.

Como segunda parte se presentan las problemáticas y características de la compañía, apoyándonos Chiavenato, I. (2020).

El marco teórico es muy importante para comprender la relación que existe entre los conceptos de clima laboral, la instrumentación para estudiarlos y sus efectos entre la eficacia, eficiencia y el bienestar de los trabajadores en las organizaciones. De esta manera se resaltan algunos de los principales estudios, que se han realizado sobre estos temas.

### **El recurso humano como activo estratégico**

Álvarez & Castro (2001), se refieren a esta temática tomando en cuenta los conceptos principales sobre los Recursos Humanos y la implicación que tienen en las empresas.

En el análisis que se da sobre la contribución por parte de los recursos humanos a la rentabilidad a la organización se destaca lo siguiente **a)** Capital humano : el valor que se da de una organización se deriva del stock que exista del capital humano, se conoce cómo el conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades (Stewart, 1997) **b)** sistema de recursos humano, es la capacidad de la empresa que la integración estratégica de las actividades, funciones y procesos de recursos humanos (selección, formación, evaluación, promoción y compensación) realizados para atraer, desarrollar y mantener aquellos

recursos humanos estratégicos que le permitan alcanzar sus objetivos” (De Saá y García, 2000, p. 107).

### **Concepto sobre el capital humano**

Odriozola Guitart (2008), en su análisis crítico sobre la teoría del capital humano, expone lo siguiente:

La educación y específicamente la formación del llamado capital humano, es de gran importancia, y a partir del surgimiento de la teoría de capital humano a mediados del siglo pasado, con los trabajos pioneros de Theodore Schultz y Gary Becker, después de esto, varios estudios han destacado que las inversiones en capital humano son comienzo de desarrollo y bienestar, por lo que aportan considerablemente al crecimiento económico y a la productividad, como integridad a los aportes dados de la inversión en capital fijo; así el concepto de capital humano ha tenido una extensa aprobación .

### **Teoría de la motivación**

En cuanto la teoría de la motivación, que es un aspecto muy importante en la Gestión del Talento Humano, se puede citar el estudio sobre este tema en cuanto que Calle (2017) afirma que:

Por lo anterior se puede deducir que el estímulo del talento humano es un proceso iniciado a partir de estímulos internos y externos del personal, fomentando la capacidad de desempeño de las actividades logrando los objetivos trazados;

Es preciso resaltar que en el ámbito laboral “La motivación tiene lugar en el marco de la cultura, refleja un modelo de comportamiento organizacional y requiere excelentes habilidades de comunicación”. (Newstrom, 2011, p.107). En efecto, las organizaciones

demandan que los empleadores sean capaces de identificar y comprender los impulsos y necesidades que motivan a sus trabajadores. Se trata de un continuum, pues una vez atendidas, aparecerán otras necesidades que seguirán motivando los objetivos que la persona quiera alcanzar (Peña y Villón, 2018). Por tanto, es imprescindible contar con un adecuado liderazgo, sustentado en la ética y sensibilidad humana para generar respeto, confianza, compromiso y motivación en el personal, que contribuya en la prestación de un buen servicio al ciudadano.

### **Sobre el aprendizaje organizacional**

En cuanto este concepto, Conde, Corra & Delgado (2010), sobre el capital humano, afirman que:

Se hace necesario identificar y medir el capital intelectual, que en algunas ocasiones no se tiene en cuenta y que es de gran importancia conocidos también como activos intangibles, y se tiene como propósito transformar en visible un activo que asigne valor organización. Para *Euroforum (1998)*, el capital intelectual se compone de capital humano, capital estructural y el capital relacional. En el portal [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com), se dan los siguientes conceptos de lo siguiente: **1.** El capital humano, refiere al conocimiento útil para la organización y que aportan los trabajadores de la misma, sus habilidades, capacidades para regenerarlo, es decir, su capacidad para desempeñarse en sus diferentes roles asignados **2.** El capital estructural es el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que en un principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa. Es propiedad de la empresa, queda en la organización cuando las personas la abandonan. (...)

## **Teoría de la compensación y beneficios**

Montoya & otros (2008), hacen referencia al tema de la compensación y beneficios que debe haber para los empleados, en las organizaciones, de esta manera:

El Valor Percibido por los Empleados (VPE) o Salario Emocional: se altera por el salario, el desenvolvimiento profesional, diferentes etapas o procesos en el lugar de trabajo, diferentes desafíos por los diferentes contactos profesionales que se le pueda otorgar. También está el VPE, se verá afectado por factores tales como, contrariedades que se pueda tener en el puesto de trabajo y riesgos, conocidos como la inestabilidad de la organización; Se entrará a definir 4 aspectos relevantes, a tener en cuenta para analizar y aplicar un sistema de compensación.

## **Teoría del cambio organizacional**

En cuanto a las propuestas modernas para ejecutar un cambio organizacional en las empresas, Fierro (2020), explica lo siguiente:

La explicación de la relación entre el entorno y la empresa se realiza desde dos puntos de vista. El primero de ellos, cuando el cambio se lleva a cabo de afuera hacia adentro, y el segundo cuando el cambio se da de adentro hacia afuera. En cada cambio se proponen variables que el gerente debe conocer para su buena implementación.

Cuando el cambio se presenta desde el entorno hacia la organización se denomina cambio no planeado, dado a que la organización no se encuentra preparada; esta circunstancia se presenta si algún competidor realiza un cambio o mejora en el producto o servicio y generalmente pasa como estándar hacia el mercado.

Por lo anterior es necesario tener en cuenta los precios, los productos y la demanda, de estos factores, existen uniones entre el medio y la organización, estos son la misión, las metas y el liderazgo (Zaleznik, 1992), lo que permite traducir las necesidades del mercado en las fortalezas de la institución.

En este tipo de cambio se encuentra el cambio revolucionario observado por Gersick (1991), contribuyendo a mejorar la estructura de la organización y a ejecutar etapas de equilibrio para comenzar nuevos periodos revolucionarios; el cambio del entorno o cambio revolucionario es una perturbación del sistema.

## **Marco legal**

El marco legal es una sección que permite agregar artículos y normas relacionadas con la investigación que brinden soporte teórico y legal y creen un compromiso con el proyecto. Por lo tanto, se relacionan las leyes que amparan y justifican el desarrollo de esta idea.

### **Ley 1010, 2006**

Esta ley promueve medidas para sancionar, prevenir y remediar el acoso en el trabajo y cualquier forma de acoso o abuso a los empleados, y se aplica tanto a entidades públicas como privadas. En su artículo 2, define todas las formas de violencia que se encuentran en un ambiente de trabajo hostil, tales como: malos tratos, discriminación, barreras, desprotección, desigualdad y acoso, así como sus respectivas circunstancias atenuantes y agravantes.

### **Ley 1581, 2012**

Este estatuto del Congreso proporciona protecciones generales para los datos personales. Establece el derecho constitucional de toda persona a corregir, actualizar y conocer la información disponible sobre ella en cualquier base de datos, documento o archivo; haciendo referencia al artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, esta ley se refiere al registro de datos personales en sus bases de datos de todas las entidades públicas o privadas.

**Artículo 15 de 1991**

Toda persona tiene derecho a la protección de su vida privada. A las personas y a las familias y a su buen nombre, el Estado debe respetarlos y hacerlos respetables. También tienen derecho a conocer, actualizar y corregir la información recogida sobre ellos en bases de datos y archivos públicos y privados.

**Art. 20 de 1991**

Garantizar que toda persona tenga la libertad de expresar y comunicar pensamientos y opiniones, la libertad de informar y recibir información veraz y justa, y la libertad de establecer medios de comunicación. Son libres y socialmente responsables. Se garantiza el derecho a correcciones en términos razonables. No habrá censura.

**Artículo 19 de la Convención Internacional de 1948**

Establece que "Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión. Este derecho incluye la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda clase, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito, en impreso o en forma artística, o mediante cualquier otro proceso de su elección."

## **Metodología de la investigación**

### **Tipo de investigación**

Se realizará mediante la metodología cualitativa, enfocada en retener datos de los participantes dadas bajo la experiencia y percepciones que permitan recolectar información relevante y así tomar decisiones diagnósticas para dar posibles soluciones a la problemática existente y formular un plan de mejoramiento de la comunicación interna en la empresa con datos encontrados a través de técnicas utilizadas como entrevistas, encuestas, técnicas de observación cualitativas, entrevistas como grupos de discusión, recuento historia de vida; es necesario obtener la información debida teniendo claridad en lo que se busca, la finalidad de la investigación cualitativa nos permite información de manera eficaz y eficiente para el alcance de los objetivos propuestos.

### **Enfoque de investigación**

Se va a trabajar de manera cualitativa porque se tendrá en cuenta las acciones, la experiencia y el punto de vista de los empleados aplicando técnicas como la entrevista para obtener información.

### **Población**

La población está conformada por los empleados del área del departamento y ventanilla del servicio al cliente.

### **Muestra**

De 1 a 10 empleados

### **Variables**

Experiencia, formación y conocimiento.

## **Hipótesis**

El plan de mejoramiento en la comunicación interna de la Compañía Energética de Occidente S.A.S E. S. P, permitirá a la organización descubrir las falencias que se presentan en esta área de la empresa y desarrollar nuevas estrategias y procedimientos que mejoren la comunicación interna de la empresa para lograr eficiencia en las respuestas a las solicitudes y requerimientos de los clientes.

## **Técnicas instrumentos de recolección**

Técnicas observación y entrevista (Apéndices A, B, C).

Se realizarán las siguientes preguntas:

¿Qué actividades debe llevar a cabo para la solución de quejas y reclamos de los clientes?

¿Por qué considera usted que la ventanilla de quejas y reclamos no es eficiente?

¿Le daría una recomendación a su jefe inmediato para mejorar el tiempo de respuesta a los clientes?

## Resultados

Se conoce que no se llevan a cabo actividades que permitan gestionar la atención al cliente a partir de la creación de áreas destinadas para solucionar las quejas y reclamos de manera inmediata y precisa creando confiabilidad al cliente y dando resolución a las problemáticas presentadas; según la información recolectada se conoce que el equipo de trabajo no tiene la posibilidad de herramientas que permitan mejorar la atención y resolución de quejas / reclamos de esta manera las actividades que se deben de crear serian para implementar nuevos métodos de gestión, captación y resolución ; los trabajadores manifiestan que no se recibe apoyo de manera que se pueda trabajar colaborativamente y mejorar de manera significativa la atención al cliente a través de solución de quejas y reclamos que presenten.

Para llevar a cabo el debido tratamiento de reclamaciones, desde un área o proceso dispuesto para recopilar la información, escalarla y darle la trazabilidad para tener como fin la solución de manera oportuna.

La ventanilla de atención al cliente no es eficiente, conforme al cuestionario realizado por los trabajadores ya que el objetivo se crea desde la atención de quejas y reclamos y los cuales algunos no son resueltos de manera pronta ni atendidas, creando la insatisfacción de los clientes, se debe priorizar y ser atendidos de manera directa y clara que puedan exponer sus solicitudes y creando una comunicación asertiva , no existe eficiencia de igual manera por la falta de capacitación en la gestión de mejora continua, que permitan crear habilidades para aumentar la productividad y habilidades tecnológicas que nos permitan crear competencias en el desarrollo de actividades de implementación de herramientas tecnológicas.

Según la recolección de recomendaciones a su jefe inmediato para mejorar el tiempo de respuesta a los clientes:

Las recomendaciones para el jefe inmediato son crear un área destinada a la resolución de quejas y reclamos que puedan darle solución o atención de manera inmediata teniendo en articulación a los trabajadores para que manejen la misma información.”

Establecer acciones y metas que puedan mejorar la atención que desea el cliente en cuanto a inquietudes, quejas y reclamos, y lograr su satisfacción.

Ampliar el canal de comunicación entre trabajadores que estén debidamente capacitados y prestos para atender de manera clara a los usuarios.

Permitir herramientas para la recolección de información y que se procese de manera organizada y eficiente, contando con espacios físicos, digitales y recursos humanos.

Automatizar procesos con más disponibilidad de personal, canales digitales y acceso en cualquier horario que puedan presentar algún requerimiento.

Mejorar la comunicación y propiciar espacios de interacción entre los trabajadores y directivos, donde puedan presentar y ser escuchadas sus recomendaciones, con el fin de ser más eficientes en sus actividades y lograr la satisfacción de los clientes.

A continuación, se muestra el plan de mejoramiento que se recomienda ejecutar en la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E. S. P. con el fin de mejorar los procesos ya descritos a lo largo de este documento, es decir, optimizar los procesos en el área de servicio al cliente.

**Tabla 1***Plan de mejoramiento*

Objetivo	Acciones de mejora	Meta	Indicador de gestión	Recursos físicos	Tiempo	Responsables	Presupuesto
Reconocer las dificultades que se presentan en la gestión de servicio al cliente.	Convocar desde la Gerencia General al Jefe del Departamento del servicio al cliente, teniendo en cuenta el reporte de sus colaboradores con el fin de evaluar las situaciones que se presentan en esta área de la empresa.	Mejorar la gestión del servicio al cliente.	Encuesta de satisfacción de los clientes. # de solicitudes resueltas y sin resolver. Tiempo de respuesta de las solicitudes.	Oficina Gerente general. Computadores.	Una semana	Gerente general Jefe del departamento del servicio al cliente.	\$300.000
Recopilar y analizar la información, para establecer las técnicas y tácticas que se puedan utilizar.	Según los datos del estudio metodológico para plantear estrategias a aplicar en base a las necesidades y de las circunstancias actuales.	Aplicar las estrategias más convenientes para la mejora de atención al cliente.	Porcentaje de información gestionada de los resultados de la metodología.	Instalaciones Equipos de computo Datos de resultados metodológicos.	Una semana	Gerente general Jefe del departamento del servicio al cliente.	\$1.00.000

Evaluar la calidad interna conforme a competencias, actitudes y comportamientos de los trabajadores.	Auditoria interna de calidad.	Verificar el funcionamiento de los trabajadores desde sus actitudes.	Porcentaje de recomendaciones aceptadas.	Software Hojas de datos Programas de trabajo	15 días	Gerente general Jefe del departamento del servicio al cliente.	\$ 2.000.000
Capacitar a los trabajadores sobre las estrategias a realizar para aplicar y ajustar la metodología de trabajo en equipo	Diseñar un plan de capacitación.	Actualizar y estandarizar competencias de trabajo que dinamicen la atención al usuario.	# de personas capacitadas.	Departamento de recursos humanos, para las capacitaciones Instalaciones Equipos de computo	Un mes	Departamento de recursos humanos	\$ 1.000.000
Utilizar herramientas que permitan tener información clara del estado en que se encuentra la solicitud o reclamo del cliente.	Mejorar las instalaciones tecnológicas de la empresa haciendo uso de los avances tecnológicos que permitan la eficiencia en la respuesta a las solicitudes y requerimientos de los clientes.	Lograr una conexión entre el servicio técnico y el departamento del servicio al cliente. Disminuir los índices de insatisfacción de los clientes.	Encuesta de satisfacción del cliente. % de eficiencia en la solución de quejas y reclamos.	Actualización de equipos de cómputo. Instalación de un software.	Seis meses	Gerente general Jefe del departamento del servicio al cliente. Departamento Financiero.	\$7.000.000.
Establecer un sistema de seguimiento y evaluación	Medir el progreso de la aplicación del plan de mejoramiento y realizar los ajustes	Dar seguimiento al plan de mejoramiento.	% cumplimiento de objetivos planteados.	Software de seguimiento	trimestral	Gerente de Recursos Humanos	200.000

---

estratégicos que  
sean necesarios.

---

Nota. La tabla 1 muestra el plan de mejoramiento para la empresa Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Fuente: Elaboración propia.

Este plan de mejoramiento va a permitir a la empresa Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., sede El Bordo, solucionar las dificultades que se presentan en su área de servicio al cliente, debido a su mala comunicación interna. Mediante acciones de mejora que integran a jefes y empleados, se busca lograr objetivos y metas que están encaminadas a mejorar la gestión de dicha área de la empresa. Es necesario el compromiso de los dirigentes, el conocimiento y colaboración de los empleados y la inversión para lograr resultados.

El presente plan de mejoramiento cumple con el objetivo general del proyecto.

## Conclusiones

En última instancia, se puede afirmar que una mala comunicación organizacional dificulta las actividades y objetivos de toda empresa, genera ineficiencia y se refleja en el ambiente externo de la misma.

Los resultados obtenidos en la investigación del presente proyecto muestran que la Compañía Energética S.A.S. E.S.P., debe mejorar su comunicación interna y analizar la situación que se presenta en la comunicación externa con sus clientes, tomar decisiones o llevar a cabo acciones para hacerlas saber a todas sus dependencias, principalmente a todos los empleados del área de servicio al cliente.

Es de gran importancia presentar un plan de mejoramiento en políticas de comunicación creando participación e integración entre jefes y empleados iniciando por conocer y tener claros los objetivos organizacionales, para establecer estrategias empresariales reconociendo las fortalezas y mejoras que se deben de aplicar para realizar un análisis y establecer acciones dentro de la empresa.

Dentro de los objetivos que define el estudio de investigación, se traza el ejercicio de analizar la situación actual del área de atención al cliente primeramente con el propósito de encontrar herramientas que nos permitan definir estrategias y las mejores decisiones para el beneficio empresarial y de los trabajadores, identificando las principales falencias existentes en el área de atención al cliente, así mismo definir las estrategias de mejoramiento para el área de atención al cliente en la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P, que deben ser dirigidas según lo plasmado en el plan de acción.

## **Recomendaciones**

De acuerdo al estudio realizado, se puede indicar las siguientes recomendaciones a la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.:

Es necesario que la empresa re direcciona su gestión organizacional y tenga en cuenta el plan de mejoramiento o de acción desarrollado en el presente proyecto para lograr la satisfacción de sus clientes, formando una estructura organizacional dando prioridad a los hallazgos encontrados y que necesitan ser consultadas en el plan de acción para corregir o aplicar mejoras aprovechando las fortalezas, las experiencias y las oportunidades de la organización.

Conocer y potencializar las fortalezas, existentes de los trabajadores a través del seguimiento y capacitaciones que permitan retener el talento individual y colectivo, así mismo incide en el desarrollo regional de la empresa en cumplimiento de la visión establecida inicialmente.

Se recomienda a la empresa que mejore la comunicación con sus empleados para así obtener mejores resultados con sus clientes. La empresa debe tomar decisiones a corto plazo teniendo en cuenta las experiencias y vivencias de sus empleados. Estas decisiones incluyen la motivación de los empleados para un mejor desempeño en sus tareas; bonificaciones, reconocimientos, actividades de interacción interpersonal dentro de la compañía.

### Referencias bibliográficas

- Alles, M. A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ediciones Granica. (pp.175-205). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66638?page=175>
- Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. [Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>.
- Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones. (pp.314-341). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=314>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- Dolan, S. L., López Cabrales, A. y Valle Cabrera, R. (2014). (pp.107-130). La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI. McGrawHill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=107>
- Durán Bernardino, M. (2021). Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil. 1. Dykinson. (pp.178-180). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639?page=178>

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250- 291).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=250>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.70-120).

[https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70)

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.119-122).

[https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=119)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=119](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=119)

Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp.163-176).

[https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=163)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=163](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=163)

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.

(pp.373-407). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373)

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-181). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=148>

Rodríguez, I. (2017). Turnitin. [Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio

Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13941>.

CEO S.A.S E.S.P © 2022. Recuperado el (01 de octubre de 2023)

<https://www.ceoesp.com.co/historia>,

Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones.

McGraw-Hill. (pp.29-54). [https://www-ebooks7-24-](https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350)

[com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350](https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350).

## Apéndices

### Apéndice A Entrevista a Andrea Pérez (ventanilla) por Liliana Potosí

¿Qué actividades debe llevar a cabo para la solución de quejas y reclamos de los clientes?

La empresa no ha desarrollado actividades precisas que permitan mejorar la atención y resolución de quejas o reclamos, sería muy bueno implementar métodos de gestión, captación y resolución.

¿Le daría una recomendación a su jefe inmediato para mejorar el tiempo de respuesta a los clientes?

Establecer acciones y metas que puedan mejorar la atención que merece el cliente en cuanto a inquietudes, quejas y reclamos.

Crear un área destinada a la resolución de quejas y reclamos que puedan darle solución o atención de manera inmediata, teniendo en articulación a los trabajadores para que manejen la misma información.

**Apéndice B** Entrevista a Camilo Toro (ventanilla) por Liliana Potosí

¿Qué actividades debe llevar a cabo para la solución de quejas y reclamos de los clientes?

Por parte de la compañía no se recibe apoyo de manera que se pueda trabajar colaborativamente y mejorar de manera significativa la atención al cliente a través de solución de quejas y reclamos que se presentan a diario.

¿Le daría una recomendación a su jefe inmediato para mejorar el tiempo de respuesta a los clientes?

Ampliar el canal de comunicación entre trabajadores que estén debidamente capacitados y prestos para atender de manera clara a los usuarios.

Permitir herramientas para la recolección de información y que se procese de manera organizada y eficiente contando con espacios físicos, digitales y recursos humanos.

**Apéndice C** Entrevista a Alejandra Millán (empleada del área interna del departamento del servicio al cliente) por Deira Tovar

¿Por qué considera usted que la ventanilla de quejas y reclamos no es eficiente?

La ventanilla de atención al cliente no resuelve de manera pronta las quejas o reclamos, creando insatisfacción de los clientes ya que no priorizan los requerimientos para hacer atendidos de manera directa y clara por falta de capacitación.

¿Le daría una recomendación a su jefe inmediato para mejorar el tiempo de respuesta a los clientes?

Automatizar procesos con más disponibilidad de personal y los canales digitales disponibles y de acceso en cualquier horario.

Mejorar la comunicación y dar espacios para que los trabajadores y directivos puedan comunicarse escuchando recomendaciones y solicitudes que permitan el mejoramiento del trabajo eficaz en la empresa.