



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
UNIDAD DE PROYECCION SOCIAL

San Vicente, 19 de marzo de 2013

Estimados Señores  
Presente.

Para su conocimiento y efectos legales, transcribimos a ustedes el acuerdo N° /19-03-2013/V.1 de la Unidad de Proyección Social, tomado en sesión celebrada el día diecinueve de marzo de dos mil trece.

Luego de conocida y analizada la solicitud de la bachiller: Evelyn Xiomara Ayala Guardado, con respecto a conceder prórroga hasta el 16 de junio de 2013, para presentar la memoria del servicio social titulado: CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS AL PERSONAL DE CAESS ILOBASCO, APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE OPINIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE OFRECIDO Y RECOLECCIÓN DE DATOS DE CLIENTES BENEFICIARIOS DEL PROYECTO: DESARROLLO COMUNITARIO, ELECTRIFICACIÓN RURAL. DESARROLLADO EN ILOBASCO, DEPARTAMENTO DE CABANAS DEL 16 DE JULIO AL 16 DE NOVIEMBRE DE 2012.

Tomando como referencia el acuerdo No. P/03-07-2012/IV-82, de la Unidad de Proyección Social, con base al Art. 39 literal "h" del Reglamento General de Proyección Social de la Universidad de El Salvador, la UPS por unanimidad de votos seis (6) de los miembros presentes, ACUERDA:

Conceder prórroga hasta el 16 de junio de 2013, para finalizar la memoria del servicio social titulado: CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS AL PERSONAL DE CAESS ILOBASCO, APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE OPINIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE OFRECIDO Y RECOLECCIÓN DE DATOS DE CLIENTES BENEFICIARIOS DEL PROYECTO: DESARROLLO COMUNITARIO, ELECTRIFICACIÓN RURAL. DESARROLLADO EN ILOBASCO, DEPARTAMENTO DE CABANAS DEL 16 DE JULIO AL 16 DE NOVIEMBRE DE 2012. Realizado por la Br. Evelyn Xiomara Ayala Guardado, carné AG06027, estudiante de la carrera de Ingeniería de Sistemas Informáticos.

Tutoreado por: Ing. Roberto Antonio Díaz Flores

F.   
Licda. Elda Consuelo Figueroa de Figueroa  
Jefa de la Unidad de Proyección Social

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"  
Facultad Multidisciplinaria Paracentral  
UPSS-HS-FMP  
UES-FMP  
San Vicente  
F.   
Lic. Blanca Estela Violante Sosa  
Coordinadora de la SUPS del  
Departamento Ciencias de la Educación.

F.   
Licda. Maira Carolina Molina de López  
Coordinadora de la SUPS del departamento  
De Ciencias Económicas.

F.   
Licda. Celia Querubina Cañas Menjivar  
Coordinadora de la SUPS de la Unidad  
de Posgrado.

F.   
Lic. Adalton Rivelino Peñate Carranza  
Coordinador de la SUPS del  
departamento Informática

F.   
Lic. Nelson Armando López Turcios  
Coordinador de la SUPS del  
departamento de Ciencias Agronómicas



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
UNIDAD DE PROYECCIÓN SOCIAL

SUBUNIDAD DEL DEPARTAMENTO DE ● Informática ○ Ciencias Económicas ○ Ciencias Agronómicas ○ Ciencias de la Educación

### FICHA DE PROYECTO DE PROYECCIÓN/ SERVICIO SOCIAL

AREA: ○ Agropecuaria y Medio Ambiente ○ Arte y Arquitectura ○ Ciencia ○ Ciencias Sociales ○ Derecho  
○ Economía, Administración y Comercio ○ Educación ○ Humanidades ○ Salud ○ Tecnología

NOMBRE DEL PROYECTO: Capacitación en herramientas ofimáticas al personal de CAAES Illobasco, aplicación de encuestas de opinión respecto a la calidad del servicio al cliente ofrecido y recolección de datos de clientes beneficiarios del proyecto: Desarrollo Comunitario, Electrificación rural. Desarrollado en Illobasco Departamento de Cabañas del 16 de Julio al 16 de Noviembre de 2012.

OBJETIVO DEL PROYECTO: Reforzar los conocimientos de las personas que laboran en la oficina de CAAES sucursal de Illobasco en los programas siguientes; Microsoft office Word, Microsoft office Excel y Microsoft PowerPoint, además de apoyar en la recolección de información por medio de encuestas de atención al cliente y el Censo Fomilenio durante el transcurso del Servicio Social.

BENEFICIOS ESPERADOS (IMPACTO): Refuerzo de los conocimientos de los programas incluidos en el paquete office, mejora en el servicio al cliente y la obtención del derecho de instalación eléctrica para las personas beneficiarias del proyecto de Fomilenio.

FECHA DE INICIO 16 de Julio de 2012 FECHA DE FINALIZACIÓN: 16 de Noviembre de 2012 NÚMERO DE BENEFICIARIOS: 4403

No. DE ACUERDO DE APROBACION DE MEMORIA POR LA SUBUNIDAD: \_\_\_\_\_ UNIDAD: \_\_\_\_\_

#### PERSONAL INVOLUCRADO:

Nombre de Estudiantes Ejecutores			Cantidad de docentes		Cantidad de Personal Administrativo		Cantidad de otro Personal	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Evelyn Xiomara Ayala Guardado	1		1	2	2000	2400		

PRESUPUESTO PROPORCIONADO POR: ○ Gobierno nacional: \$ ○ Gobierno internacional: \$  
○ Empresa privada nacional: \$ ○ Empresa privada internacional: \$  
○ Propios de la institución: \$ ○ Cooperantes sin fines de lucro: \$  
○ Propios de la UES: \$ ○ Propios de estudiantes: \$2092.05

LOCALIDADES DEL PROYECTO: Municipio(s): 5<sup>a</sup> avenida sur barrio el Calvario n° 13 Illobasco, Cabañas



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

CICLO I - 2012

*"Capacitación en herramientas ofimáticas al personal de CAESS Ilobasco, aplicación de encuestas de opinión respecto a la calidad del servicio al cliente ofrecido y recolección de datos de clientes beneficiarios del proyecto: Desarrollo Comunitario, Electrificación rural. Desarrollado en Ilobasco Departamento de Cabañas del 16 de Julio al 16 de Noviembre de 2012"*

Asesor  
ING. ROBERTO ANTONIO DÍAZ FLORES

BACHILLER  
EVELYN XIOMARA AYALA GUARDADO

CARNET  
AG06027

SAN VICENTE, 28 DE JUNIO DE 2012



## INDICE

3. <i>Introducción</i> .....	IV
4. <i>Objetivo general y objetivos específico</i> .....	V
5. <i>Justificación:</i> .....	VI
6. <i>Identificación del proyecto</i> .....	7
6.1 <i>Nombre del proyecto</i> .....	7
6.2 <i>Naturaleza del proyecto</i> .....	7
6.3 <i>Descripción de la Institución:</i> .....	8
6.4 <i>Descripción del Proyecto o área específica en el cual se trabajará:</i> .....	11
<i>Programa</i> .....	14
6.5 <i>Beneficiarios del proyecto (Especificar cómo se beneficiaran, quienes y cuantos)</i> ..	16
6.7 <i>Financiamiento</i> .....	17
6.8 <i>Inicio y finalización del proyecto</i> .....	17
6.9 <i>Descripción de actividades a realizar con el número de horas a ejecutar en cada una de estas.</i> .....	18
6.10 <i>Referentes UES:</i> .....	19
6.11 <i>Referentes de la institución beneficiaria:</i> .....	19
6.12 <i>Horario de ejecución del proyecto.</i> .....	20
7. <i>Presupuesto :</i> .....	22



8. Anexos.....	23
<i>Anexo 1: Carta de solicitud de servicio social de la institución beneficiada a la Subunidad de Proyección Social del departamento al que pertenece.</i> .....	23
<i>Anexo 2: Solicitud de inscripción del proyecto de servicio social dirigida a la Subunidad de Proyección Social del departamento al que pertenece.</i> .....	25
<i>Anexo 3: Carta de asignación del tutor por parte del/la jefe del departamento al que pertenece.</i> .....	27
<i>Anexo 4: Constancia de visto bueno por el docente-tutor (referida al plan de trabajo del Servicio Social).</i> .....	29
<i>Anexo 5: Acuerdo de aprobación de la temática del proyecto de servicio social por la Subunidad de Proyección Social del departamento al que pertenece.</i> .....	31
<i>Anexo 6: Acuerdo de aprobación del plan de trabajo del proyecto de servicio social por la Subunidad de Proyección Social.</i> .....	33
<i>Anexo 7: Constancia de estudiante apto para realizar el servicio social, extendida por Administración Académica de la FMP.</i> .....	35
<i>Anexo 8: Formulario del Censo Fomilenio.</i> .....	37
<i>Anexo 9: Formulario encuesta de Sugerencias.</i> .....	38
<i>Anexo 10: Formulario Opinometro.</i> .....	39
<i>Anexo 11: Formulario del Front Office.</i> .....	40
<i>Anexo 12: Croquis de la organización.</i> .....	41



### 3. Introducción

*En el presente trabajo se presenta la planificación requerida para el desarrollo del servicio social que se realizará en la empresa CAESS sucursal de Ilobasco, denominado como; "Capacitación en herramientas ofimáticas al personal de CAESS Ilobasco, aplicación de encuestas de opinión respecto a la calidad del servicio al cliente ofrecido y recolección de datos de clientes beneficiarios del proyecto: Desarrollo Comunitario, Electrificación rural. Desarrollado en Ilobasco Departamento de Cabañas del 16 de Julio al 16 de Noviembre de 2012", en el cual se pretende colaborar en el proceso de capacitación al personal sobre el manejo de algunos componentes de office Y en la recopilación de información para la mejora en el servicio al cliente ofrecido en la empresa CAESS como también en la recolección de datos para el proyecto de electrificación rural por medio del Censo Fomilenio.*

*En el documento podrá encontrar información detallada de la institución CAESS, a la cual se le está apoyando con el Servicio de Horas Sociales, tal información contiene temas como contextualización de sus orígenes, su evolución y algunos detalles de su desenvolvimiento actual y referencias de sus encargados.*

Además se describe cual es la naturaleza del proyecto que se realizará en dicha Institución y cuáles serán los temas que se estudiaran en la capacitación que se le brindará al personal, estos temas se han presentado como un programa de trabajo en el que también se incluyen los objetivos de la capacitación y la metodología que se utilizará para desarrollarla.

También se especifican otras actividades que se deberán desarrollar en el transcurso del proyecto de Servicio Social, con sus respectivos horarios y tiempo de duración por cada actividad, con lo que se pretende cubrir el servicio Social Correspondiente a la carrera de Ingeniería de Sistemas Informáticos.



#### 4. *Objetivo general y objetivos específico*

##### *Objetivo general:*

*Reforzar los conocimientos de las personas que laboran en la oficina de CAEES sucursal de Illobasco en los programas siguientes; Microsoft office Word, Microsoft office Excel y Microsoft PowerPoint, además de apoyar en la recolección de información por medio de encuestas de atención al cliente y el Censo Fomilenio durante el transcurso del Servicio Social.*

##### *Objetivos específicos:*

- Explicar cómo se pueden utilizar más eficientemente las herramientas de los programas que se estudiaran en la capacitación.
- Brindar información actualizada en los temas de capacitación.
- Recopilar la información de forma correcta y objetiva en todas las encuestas.



5. *Justificación:*

La evolución que se experimenta en la actualidad en el área de sistemas operativos y de sus herramientas, ha creado la necesidad de actualizar muchos conocimientos para poder trabajar de una manera más eficiente en las empresas, instituciones y negocios. Para lograr ser más competitivos frente a la competencia. Esta necesidad ha llevado a la organización CAESS sucursal de Ilobasco a solicitar un refuerzo en los conocimientos sobre algunos de los programas que se incluyen en el paquete de office, programas como Microsoft office Word, Microsoft office Excel y Microsoft PowerPoint que permitirá brindar un mejor servicio y agilizar sus actividades como la presentación de informes creación de tablas y cálculos matemáticos.

También se identifica la necesidad de mejorar los servicios de la organización CAESS El Salvador, tomando muy en cuenta el punto de vista y la opinión que tienen los clientes sobre la organización y la calidad de los servicios que presta, para ello se realizará la recolección de la información a través de encuestas de opinión que permitirán recopilar todos los datos necesaria de forma que se puedan identificar las fallas que se estén dando en el servicio que presta la institución (si las hubiera) dicha información se recopilará de forma constante es decir diariamente para mantener siempre un servicio de calidad, por lo tanto el proyecto es de carácter permanente ya que se busca una mejora continua y progresiva en los servicios.

Además de lo mencionado anteriormente se estará apoyando en el proyecto de electrificación rural en la zona norte del país por lo que la Organización CAEES y fomilenio se han unido para brindar el acceso gratuito al servicio de energía eléctrica a la población a través del proyecto de desarrollo comunitario para la electrificación rural, en el cual se estará apoyando a través de la recolección de información mediante el censo fomilenio.

Se identifican como beneficiarios a las personas que laboran en CAESS sucursal de Ilobasco y también a sus clientes.



## 6. Identificación del proyecto

### 6.1 Nombre del proyecto

*"Capacitación en herramientas ofimáticas al personal de CAESS Ilobasco, aplicación de encuestas de opinión respecto a la calidad del servicio al cliente ofrecido y recolección de datos de clientes beneficiarios del proyecto: Desarrollo Comunitario, Electrificación rural. Desarrollado en Ilobasco Departamento de Cabañas del 16 de Julio al 16 de Noviembre de 2012".*

### 6.2 Naturaleza del proyecto

La naturaleza del proyecto, *"Capacitación en herramientas ofimáticas al personal de CAESS Ilobasco, aplicación de encuestas de opinión respecto a la calidad del servicio al cliente ofrecido y recolección de datos de clientes beneficiarios del proyecto: Desarrollo Comunitario, Electrificación rural. Desarrollado en Ilobasco Departamento de Cabañas del 16 de Julio al 16 de Noviembre de 2012"*, es de carácter social.

Surge por la necesidad de acceso al servicio público básico de energía eléctrica, que es demandado por la población de escasos recursos de la zona norte-rural del país, por lo que Fomilenio y CAEES se unen para brindar el acceso gratuito al servicio de energía eléctrica a la población que cumpla con las características siguientes: residir en la Zona Norte, que el proyecto genere más número de beneficiarios que costos de instalación y ser de escasos recursos económicos, para recopilar esta información se utilizará el instrumento denominado censo fomilenio con el que se determinará si la persona puede o no ser beneficiaria del proyecto, a demás de apoyar en la recolección de información para el censo fomilenio el proyecto de horas sociales también cubrirá el área de recolección de información a través de encuestas de opinión para conocer la opinión de los salvadoreños que hacen uso de los servicios que ofrece la empresa CAESS, y así conocer los puntos de vista de los clientes sobre la calidad de la atención que perciben, tanto en las oficinas de la organización como en línea, además se cubrirá la necesidad de capacitación para el personal en el área de ofimática.

El objetivo principal del proyecto es mejorar la calidad de vida de las personas de escasos recursos que no contaban con el servicio de energía eléctrica por no poder pagarlo y que lo han adquirido por medio del proyecto como también mejorar el bienestar social de la población que está haciendo uso de los servicios de la empresa, por medio de la identificación de las debilidades que muestra la empresa en ciertas áreas de atención, por medio de la opinión directa de sus clientes e identificando la satisfacción o insatisfacción que estos tienen al solicitar los servicios que han adquirido.



### 6.3 Descripción de la Institución:

En 1890, a escasos ocho años que Thomas Alva Edison construyera la primera planta generadora de electricidad, y cuando San Salvador apenas contaba con 32 mil habitantes, un grupo de emprendedores fundaron la primera compañía eléctrica en El Salvador.

**Un 17 de noviembre de 1890 CAESS nace para ser un referente del sector eléctrico nacional, emblema del empuje y la visión de los salvadoreños.** Desde hace 122 años CAESS ilumina a diario parte de El Salvador, respondiendo a las necesidades de la población, el comercio y la industria de nuestro país. De esta manera, ha cumplido con su responsabilidad de distribuir energía eléctrica confiable y limpia, convirtiéndolo en motivo de orgullo para todos los salvadoreños.

Estos 120 años de existencia han brindado a CAESS una sólida experiencia. **En la actualidad atiende a más de 527 mil clientes, en una área geográfica de 4,572 km<sup>2</sup>, prestando servicio a 75 municipios ubicados en los departamentos de Chalatenango, Cuscatlán, Cabañas, zona norte de San Salvador y parte de San Vicente. Cuenta además, con una fuerza productiva de más de 650 empleados,** que son ejemplo de compromiso con la empresa, con los clientes y con la comunidad.

CAESS, es parte de la historia del país, desde sus inicios como una empresa generadora de energía gracias a una turbina hidroeléctrica que permitió iluminar el centro de la capital, lleva energía a la vida de los salvadoreños, impulsando la modernización y el desarrollo del país.

Con el respaldo del grupo AES, que trajo consigo el enfoque de la búsqueda exitosa de mejoras operativas, la estandarización de procesos y el aprovechamiento de sinergias, CAESS busca cosechar más éxitos y convertirse en referente del sector eléctrico en el país, así como en las buenas prácticas de seguridad, excelencia operacional y responsabilidad social empresarial.



El dinamismo del mundo de hoy nos ha exigido adaptarnos con gran versatilidad a las nuevas realidades. La rapidez con la que hemos sido capaces de crear nuestro futuro, de reinventarnos, ha sido la garantía de éxito de nuestros continuos retos.

CAESS hoy suma fuerzas, acumula experiencias, comparte logros con las demás empresas distribuidoras de energía eléctrica de AES En El Salvador, guiada por una visión, que le brinda día a día la energía para trabajar y brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

#### **Algunos Hitos Importantes:**

1890: Se funda la primera compañía eléctrica en El Salvador, CAESS, con una planta de generación ubicada en Agua Caliente, Soyapango.

1930: CAESS inició sus operaciones como empresa de Alumbrado Público.

1945: Se crea la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL), que tomó bajo su cargo la producción de la energía hidroeléctrica en todo el país. A partir de ese momento, CAESS se dedica a la distribución de energía eléctrica.

1990: CAESS cumplió 100 años de servicio a la comunidad, en ese entonces brindaba el servicio de energía eléctrica a 373 mil clientes distribuidos en su zona de servicio.

1995: CAESS es reestructurada creándose CAESS Sur, CAESS Oriente y CAESS Norte, las cuales hoy son conocidas como: DELSUR, EEO y CAESS respectivamente.

1997: Empresas de España, Venezuela, Canadá Estados Unidos y otros países, llegan a El Salvador para conocer más sobre el proceso de privatización y participar en la subasta pública de las compañías distribuidoras.

1998: El 19 de enero, el Gobierno del Presidente Armando Calderón Sol, a través de CEL, realiza la subasta y venta de las compañías DELSUR, EEO, CAESS y CLESA esta última bajo la



administración CEL. EDC, grupo energético venezolano, bajo el nombre de ENERSAL, adquirió las acciones de CAESS y de EEO. En octubre de 1998, EDC a través de CAESS adquiere el 97% de las acciones de DEUSEM.

2000: La Corporación AES adquiere la mayoría accionaria del grupo EDC de Venezuela y por ende sus activos en el exterior, es así como CAESS, EEO y DEUSEM pasan a ser empresas AES El Salvador, conjuntamente con CLESA, que ya había sido adquirida por AES durante la privatización.

2000: Con el apoyo del Gobierno, Alcaldía Municipales y comunidades organizadas, se inician los programas de Electrificación Rural, llevando electricidad a más de 25 mil familias y asegurando la energía eléctrica a comunidades de zonas rurales de escasos recursos.

2007: CAESS, junto con las demás empresas distribuidoras de AES en El Salvador, inicia un proyecto educativo, para llevar conocimiento sobre todos los temas relacionados con la energía eléctrica a las escuelas y las comunidades servidas, así como capacitar a adultos en el oficio de la construcción para apoyarles en desarrollar una actividad productiva. Además participa activamente en un proyecto de reciclaje que beneficia directamente a las dos reservas forestales más importantes de El Salvador, los parques nacionales Los Volcanes y El Imposible.

2009: CAESS y Fomilenio inician un ambicioso proyecto de electrificación rural que busca beneficiar a miles de familias de la zona norte de Chalatenango y Cuscatlán.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> AES EL SALVADOR. “CAESS, 120 años iluminando cada día”, sitio web “La energía que vives”, entrada 17 de noviembre de 2010, consulta el 3 mayo de 2012.

URL: <http://aeselsalvador.blogspot.com/2010/11/caess-120-anos-iluminando-cada-dia.html>



#### 6.4 Descripción del Proyecto o área específica en el cual se trabajará:

El proyecto será desarrollado en la organización CAESS Sucursal de Ilobasco y consta de tres actividades específicas las cuales son:

- Llenado del censo fomilenio
- Llenado de las encuestas de opinión las cuales se clasifican en:
  - sugerencias
  - opinometro
  - Front office.
- Capacitación.

Las labores serán realizadas en las oficinas de organización, en la cual se apoyar en la recolección de información a través de los documentos mencionados anteriormente estos serán llenados con información proporcionada por los clientes, además de la recolección de información se brindara apoyo en la capacitación del personal de manera individual en el área de office.

##### 6.4.1 Censo Fomilenio.

El censo fomilenio es un instrumento que permite recolectar información de los clientes que son beneficiarios del programa denominado “actividad de desarrollo comunitario-Electrificación Rural” desarrollado por fomilenio y la organización CAESS, que consiste en costear los gastos de instalación del servicio eléctrico a las personas de escasos recursos de la zona norte del país. La información necesaria para el censo será solicitada al cliente beneficiario y transcrita inmediatamente en cada censo de “Registro de Beneficiarios Fomilenio, Actividad de Desarrollo comunitario” de forma manual por mi persona.



El censo fomilenio serán llenadas a diario en la oficina de CAESS sucursal de Ilobasco, el numero diario de censos llenados dependerá de la cantidad de clientes que sean contratados siendo beneficiarios de fomilenio, ya que por cada uno de ellos se deberá llenar un censo para obtener datos personal e información de ingresos y gastos. Se considera que se llenara un aproximado de 400 formularios mensuales, Para más detalle sobre el promedio estimado de censos llenados a diario y el formato del censo consultar Tabla 5: tiempos estimados. Y Anexos 8: *Formulario del Censo Fomilenio*. En las páginas número 22 y 38 respectivamente.

#### 6.4.2 Encuestas de opinión.

Las encuestas de opinión están clasificadas en sugerencias, opinometro y Front office, las cuales serán llenadas de la siguiente manera:

La encuesta de sugerencias se realiza para recopilar las opiniones de los clientes sobre el servicio prestado dentro de las oficinas de la organización y será llenada directamente por el cliente a quien únicamente se le darán las indicaciones necesarias para el llenado, en caso que el cliente lo solicite se le brindará ayuda con el llenado de dicha encuesta. Se considera que se llenara un aproximado de 450 formularios durante la ejecución del proyecto. Para más detalle sobre el formato de la encuesta ver Anexo 9: *Formulario encuesta de Sugerencias*. En la página número 38.

El opinometro es un instrumento que permite recopilar opiniones de los clientes sobre la calidad del servicio ofrecido por CAESS de forma general en trámites, atención, contacto entre otros, este será llenada por mi persona, interrogando a los clientes seleccionados al azar al finalizar la consulta o trámite, se le solicitara unos minutos de su tiempo para brindarnos la información necesaria. Se considera que se llenara un aproximado de 270 formularios durante la ejecución del proyecto. Para más detalle sobre el formato de la encuesta ver Anexo 10: *Formulario Opinometro*. En la página número 39.



El Font Office es llenado con información proporcionada por las personas que laboran en la sucursal a quienes se les harán las preguntas establecidas en el Font office sobre la atención que han brindado en la jornada, se considera que se llenara un aproximado de 450 formularios durante la ejecución del proyecto. Para más detalle sobre el formato de la encuesta ver Anexo 11: Formulario del Front Office. En la pagina número 40

Todas las encuestas serán llenadas a diario en la oficina de CAESS sucursal de Ilobasco, el numero diario de encuestas llenadas dependerá de la cantidad de clientes que realicen trámites, consultas o hagan uso de alguno de los servicios proporcionados por CAESS y estén dispuestos a proporcionar la información necesaria para las encuestas. Para más detalle sobre el promedio estimado de encuestas llenadas a diario consultar la Tabla 5: Tiempos estimados En la página número 21.

#### 6.4.3 Capacitación.

Además del apoyo con el llenado de los documentos mencionados anteriormente se colaborará impartiendo una capacitación a los empleados de la sucursal, denominada como "Fortalecimiento del conocimiento en office", la capacitación se desarrollara de forma individual, impartiendo una hora semanal por persona haciendo un total de tres horas por semana, en dicha capacitación se estudiaran algunos de los programas que se incluyen en el paquete de office, programas como Microsoft office Word, Microsoft office Excel y Microsoft office PowerPoint, de los cuales se pretende abarcar los aspectos más relevantes y con mayor utilidad para el personal de la empresa CAESS El Salvador Sucursal de Ilobasco. Para mayor detalle sobre los contenidos que se abordaran en la capacitación, consultar el *Programa* en la página número 14.



### ***Programa.***

#### **Generalidades:**

Nombre de la capacitación: Fortalecimiento del conocimiento en office.

Unidades: 3

Duración: 6 meses

Responsable: Evelyn Xiomara Ayala Guardado.

#### **Descripción de la Capacitación:**

La capacitación estará compuesta por los programas contenidos en el paquete de Microsoft office, específicamente Microsoft office Word, Microsoft office Excel, Microsoft office PowerPoint, pretendiendo abarcar los aspectos más relevantes y con mayor utilidad para el personal de la empresa CAESS El Salvador Sucursal de Ilobasco.

#### **Objetivo General:**

Que los empleados de la empresa CAESS El Salvador actualicen sus conocimientos sobre las nuevas versiones de office y Desarrollen Habilidades en el manejo de los programas incluidos en la capacitación.

#### **Metodología de Enseñanza:**

Para el desarrollo de la capacitación se pretende utilizar la metodología siguiente.

Exposición del tema: se desarrollara el contenido de manera teórica expositiva, aclarando conceptos y explicando el funcionamiento de las herramientas incluidas en los programas de Microsoft Office que se estudiaran, utilizando un tiempo aproximado de 30 minutos.

Prácticas Guiadas: Se presentara a los capacitados, una práctica relacionada con cada tema tratado teóricamente, práctica que será desarrollada de forma individual y guiada de forma personalizada, se pretende cubrir las prácticas guiadas en un tiempo aproximada de 30 minutos.



## CONTENIDOS

### Unidad 1: Introducción a Word

- 1.1 Edición Básica
- 1.2 Formatos
- 1.3 Ortografía y Gramática
- 1.4 Diseño de páginas
- 1.5 Tablas de Contenido e ilustraciones
- 1.6 Imágenes y Gráficos

### Unidad 2: Introducción a Excel

- 2.1 Conceptos Básicos de hoja de cálculo
- 2.2 Modificación y formato de hojas
- 2.3 Columnas filas y Celdas
- 2.4 Gráficos
- 2.5 Realización de cálculos básicos
- 2.6 Funciones financieras y lógicas

### Unidad 3: Introducción a PowerPoint

- 3.1 Crear presentaciones
- 3.2 Aplicar y modificar plantillas de diseño
- 3.3 Crear presentaciones multimedia
- 3.4 Crear presentaciones para web
- 3.5 Crear presentaciones dinámicas



6.5 Beneficiarios del proyecto (Especificar cómo se beneficiaran, quienes y cuantos)

BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	
Beneficiarios Directos	
EMPLEADOS DE LA SUCURSAL DE CAESS	
Cantidad 3	<ul style="list-style-type: none"><li>Los tres empleados que laboran en la sucursal de CAESS serán beneficiados reforzando sus conocimientos en los programas incluidos en el paquete de office, por medio de capacitaciones que serán impartidas de forma individual en sus instalaciones.</li></ul>
Beneficiarios del proyecto de Fomilenio y CAESS.	
Cantidad 400	<ul style="list-style-type: none"><li>Los clientes beneficiarios de fomilenio obtendrán el derecho de instalación de los servicios de energía eléctrica de forma gratuita.</li></ul>
Beneficiarios indirectos	
CLIENTES DE LA SUCURSAL	
Cantidad (5 Meses) 4,000 personas	<ul style="list-style-type: none"><li>Los clientes de la sucursal serán beneficiados indirectamente por medio de las encuestas de opinión realizadas por la empresa ya que con dichas encuestas se pretende identificar las fallas y malas prácticas realizadas en el área de atención al cliente para poder mejorar los servicios y solventar los problemas identificados.</li></ul>

Tabla 1: Beneficiarios del proyecto.

6.6 Monto del proyecto el monto estimado para cubrir las necesidades del proyecto está valorado en \$2092.05, este dato ha sido calculado en el Presupuesto página número 22.



### 6.7 Financiamiento

Tomando en cuenta el monto del proyecto se especificara en forma detallada quienes serán los responsables del financiamiento de cada uno de los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, entre los cuales están el papel y las impresiones necesarias para las encuestas y el recurso humano y materiales para la capacitación que será proporcionado sin fines de lucro, como trabajo de servicio social de la carrera de Ingeniería de Sistemas Informáticos, Universidad de El Salvador.

Financiamiento					
Financiado por	Recurso	Unidades	Cantidad	Costo unit.	Costo total
Recursos de la Estudiante	Papel	Resmas	1	\$5.80	\$5.80
Recursos de la Estudiante	Impresiones	página	50	\$0.05	\$2.50
Recursos de la Estudiante	Copias	página	150	\$0.03	\$4.50
Recursos de la Estudiante	Internet	Horas	35	\$0.80	\$28
Recursos de la Estudiante	Plumones	Unidad	5	\$1.25	\$6.25
Recursos de la Estudiante	Transporte	viaje	180	\$0.25	\$45
Recursos de la Estudiante	Recurso humano	Horas	500	\$4	\$2000
TOTAL					\$2092.05

Tabla 2: Financiamiento.

### 6.8 Inicio y finalización del proyecto

El proyecto de 500 horas Sociales será desarrollado en 18 semanas comprendidas entre el 16 de Julio al 16 de Noviembre del año 2012, Para mayor detalle puede consultar la Tabla 4: Horario de Ejecución del proyecto. En la página número 20.



6.9 Descripción de actividades a realizar con el número de horas a ejecutar en cada una de estas.

Cronograma de Actividades

Actividades	Mes/Semana	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				
		4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Recolección de datos con el Censo de Fomilenio.																						
Llenado de la encuesta de sugerencias.																						
Llenado de opinometro.																						
Llenado de Front Office.																						
Unidad 1: Capacitación																						
Unidad 2 :Capacitación																						
Unidad 3: Capacitación																						

Tabla 3: Cronograma de actividades.



#### 6.10 Referentes UES:

##### Ejecutores del proyecto

---

Nombre: Roberto Antonio Díaz Flores.

Cargo: Docente Asesor.

Dirección: Final AV. Crescencio Miranda contigua a la cruz roja San Vicente.

Teléfono: 2303-6254.

---

Nombre: Evelyn Xiomara Ayala Guardado.

Cargo: Estudiante.

Dirección: Final AV. Crescencio Miranda contigua a la cruz roja San Vicente.

Teléfono: 2303-6254.

---

#### 6.11 Referentes de la institución beneficiaria:

Nombre: Rosa Amelia Barrera de Hernández.

Cargo: Encargada de oficina comercial de Ilobasco.

Dirección: Barrio el Calvario, Ilobasco, Cabañas.

Teléfono: 2332-2887

Para mayor referencia sobre la ubicación de la organización CAESS sucursal de Ilobasco puede consultar el Anexo 12: Croquis de la organización. En la página número 41.



6.12 Horario de ejecución del proyecto.

No	Días Del 16/Julio/2012 al 16/Noviembre/2012	Actividad	Horario	Horas por semana	Seman as	Total En Horas/min utos
1	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes.	Recolección de datos con el Censo de Fomilenio.	7:30AM – 12:15PM	16:40	18	300
2	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes.	Llenado de la encuesta de sugerencias.		2:05	18	37:30
3	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes.	Llenado de opinometro.		2:30	18	45
4	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes.	Llenado de Front Office.		2:30	18	45
5	Sábado.	Preparación de capacitación	2:00PM – 4:00PM	2:00	18	36
6	Miércoles, Jueves, Viernes.	Capacitación	4:00PM – 5:00PM	3:00	18	54
<b>TOTALES</b>				<b>28.45</b>	<b>18</b>	<b>517:30</b>

Tabla 4: Horario de Ejecución del Proyecto.

Para mayor detalle sobre los tiempos utilizados para el cálculo de horas por semana ver  
la Tabla 5: Tiempos estimados. En la página Número21.



### TIEMPOS APROXIMADOS EN EL LLENADO DE LAS ENCUESTAS

En la tabla siguiente se especifica el tiempo promedio en el llenado del censo fomilenio y de cada una de las encuestas que se utilizaran.

DOCUMENTO	TIEMPO	CANTIDAD	TIEMPO DIARIO	TIEMPO SEMANAL
<i>Censo Fomilenio</i>	10 min.	20 diarios	3.20 horas	16:40 horas/minutos
<i>Sugerencias</i>	5 min.	5 diarias	0.25minutos	2:05 horas/minutos
<i>Opinometro</i>	10 min.	3 diarias	0.30 minutos	2:30 horas/minutos
<i>Front Office</i>	15 min.	2 diarias	0.30 minutos	2:30 horas/minutos

**Tabla 5:** Tiempos estimados.

**Nota:** Para mayor detalle sobre el formato de cada uno de los documentos que se mencionan en la tabla anterior puede consultar Anexos 8, 9, 10 y 11 en las páginas 38, 39, 40 respectivamente.



## 7. Presupuesto:

A continuación se especifican los gastos en los que se incurrirá para poder desarrollar el proyecto de horas sociales en la organización CAESS sucursal de Ilobasco en el departamento de Cabañas.

Presupuesto

Recurso	Unidades	Cantidad	Costo unit.	Costo total
Papel	Resmas	1	\$5.80	\$5.80
Impresiones	página	50	\$0.05	\$2.50
Copias	página	150	\$0.03	\$4.50
Internet	Horas	35	\$0.80	\$28
Plumones	Unidad	5	\$1.25	\$6.25
Transporte	viaje	180	\$0.25	\$45
Recurso humano	Horas	500	\$4.00	\$2000.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$2092.05</b>

Tabla 6: Presupuesto.



**8. Anexos**

*Anexo 1: Carta de solicitud de servicio social de la institución beneficiada a la Subunidad de Proyección Social del departamento al que pertenece.*

**CARTA DE SOLICITUD DE SERVICIO SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN  
BENEFICIARIA A LA SUBUNIDAD DE PROYECCIÓN SOCIAL-FMP**

San Vicente, 19 de Marzo de 2012.

Señores

Miembros de Subunidad de Proyección Social

Del departamento de Informática

Presente.

Estimados Señores Miembros de Subunidad De Proyección Social reciban un cordial saludo y mis felicitaciones por su ardua labor llevada a cabo día a día en una institución tan importante como lo es la Universidad de El Salvador.

El objetivo de la presente es para solicitarles la asignación de estudiantes aptos para la realización del servicio social, en el área de:

Capacitaciones del paquete office.

Encuestas atención al cliente sobre satisfacción y/o sugerencias en la empresa CAESS El Salvador.

Atentamente,

  
F. \_\_\_\_\_  
Rosa Amelia Barrera de Hernández





---

*Perfil del Plan de Trabajo del Servicio Social*

---

*Anexo 2: Solicitud de inscripción del proyecto de servicio social dirigida a la Subunidad de Proyección Social del departamento al que pertenece.*

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

**SOLICITUD DE INSCRIPCION DEL PROYECTO DE SERVICIO SOCIAL**

San Vicente, 28 de Junio de 2012.

Señores

*Miembros de Subunidad de Proyección Social  
Del departamento de Informática  
Presente.*

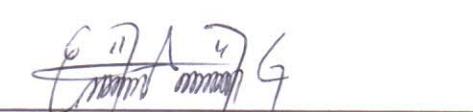
*Reciban un cordial saludo.*

*Por este medio me dirijo a ustedes con el motivo de solicitar la inscripción de mi proyecto de servicio social denominado "Capacitación en herramientas ofimáticas al personal de CAESS Ilobasco, aplicación de encuestas de opinión respecto a la calidad del servicio al cliente ofrecido y recolección de datos de clientes de CAESS beneficiarios del proyecto: Desarrollo Comunitario, Electrificación rural. Desarrollado del 9 de Julio al 9 de Noviembre de 2012"*

*Que será ejecutado por:*

*Evelyn Xiomara Ayala Guardado con Carnet N° AG06027*

*Motivo por el cual requiero de la asignación de un tutor para me proporcione la debida orientación en la realización de dicho proyecto.*

  
\_\_\_\_\_  
Evelyn Xiomara Ayala Guardado,  
Atentamente,



---

*Perfil del Plan de Trabajo del Servicio Social*

---

Anexo 3: *Carta de asignación del tutor por parte del/la jefe del departamento al que pertenece.*

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA**

**ASIGNACION DE TUTOR.**

*San Vicente, 27 de marzo de 2012.*

*Ing. Roberto Antonio Díaz*

*Presente.*

*Estimado Ing.*

*Reciba un cordial saludo.*

*El objetivo de la presente es para informarle que la bachiller:*

*Ayala Guardado, Evelyn Xiomara, con carnet: AG06027*

*Estudiante de la carrera de Ingeniería de Sistemas Informáticos, ha solicitado la asignación de tutor para realizar el servicio social, y con base al Art. 25 literal "b" del Reglamento General de Proyección Social de la Universidad de El Salvador y la Descripción General del Procedimiento, en su paso 4, contenido en el manual de Proyección y Servicio Social de la Facultad Multidisciplinaria Paracentral, he considerado asignarlo como tutor del proyecto de servicio social que realice la bachiller antes mencionada.*

*Sin más por el momento, Atentamente*

*"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"*

  
  
F: \_\_\_\_\_  
Lic. José Oscar Pérez  
Jefe de Depto. de Informática

  
F: \_\_\_\_\_  
Lic. Adalton Rivelino Peñate Carranza  
Coordinador



*Anexo 4: Constancia de visto bueno por el docente-tutor (referida al plan de trabajo del Servicio Social).*

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL**  
**DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

**Constancia De Visto Bueno Por El Docente-Tutor**  
**Referida Al Plan De Trabajo Del Servicio Social**

San Vicente, 28 de junio de 2012.

Señores  
Miembros de Subunidad de Proyección Social  
del departamento de Informática  
Presente.

Estimados Señores:

Saludo

Por este medio hago CONSTAR QUE: he acompañado en el proceso de elaboración; así mismo, he revisado y analizado el documento plan de trabajo del servicio social, considerando que reúne los requisitos para la respectiva ejecución.

Por tanto doy el visto bueno para la aprobación del proyecto titulado: "Capacitación en herramientas ofimáticas al personal de CAESS Ilobasco, aplicación de encuestas de opinión respecto a la calidad del servicio al cliente ofrecido y recolección de datos de clientes beneficiarios del proyecto: Desarrollo Comunitario, Electrificación rural. Desarrollado en Ilobasco Departamento de Cabañas del 16 de Julio al 16 de Noviembre de 2012".

A desarrollarse por la bachiller:

Nombre: Evelyn Xiomara Ayala Guardado Carnet: AG06027

Estudiante de la carrera: Ingeniería de Sistemas Informáticos.

Atentamente,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

F \_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
Ing. Roberto Antonio Díaz Flores  
Docente-tutor



*Perfil del Plan de Trabajo del Servicio Social*

---

*Anexo 5: Acuerdo de aprobación de la temática del proyecto de servicio social por la Subunidad de Proyección Social del departamento al que pertenece.*

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA  
SUB UNIDAD DE PROYECCION Y SERVICIO SOCIAL

San Vicente, 02 de julio de 2012.

UNIDAD DE PROYECCION Y SERVICIO SOCIAL  
PRESENTE.

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes, transcribimos a ustedes el acuerdo No 02-07-2012-P-II de la Sub Unidad de Proyección y Servicio Social del Departamento de Informática, tomado en sesión ordinaria el día 02 de julio del año 2012, y que literalmente dice:

Acuerdo No 02-07-2012-P-II, luego de conocido y analizado el Plan de Servicio Social, presentado por la bachiller: Ayala Guardado, Evelyn Xiomara, con carnet: AG06027, el cual se titula **“Capacitación en herramientas ofimáticas al personal CAESS Ilobasco, aplicación de encuestas de opinión respecto a la calidad del servicio al cliente ofrecido y recolección de datos de clientes beneficiarios del proyecto: Desarrollo Comunitario, electrificación rural. Desarrollado en Ilobasco Departamento de Cabañas del 16 de julio al 16 de noviembre de 2012”**.

La Sub Unidad de Proyección y Servicio Social del Departamento de Informática, por unanimidad de votos, tres (3), de los miembros presentes, acuerda: **Avalar el Plan de Servicio Social antes mencionado.**

Para tal efecto, y de común acuerdo con el Jefe del departamento de Informática, se designa como Tutor de dicho Plan al Ing. Roberto Antonio Díaz, docente del Departamento de Informática.

Atentamente:

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

Inga. Emilia Melba Franco Vargas  
Miembro de SUB-UNIDAD

Inga. Yancy Elizabeth Martínez  
Miembro de SUB-UNIDAD

Lic. Adalton Rivelino Peñate  
Coordinador de SUPSS

Lic. José Oscar Peraza  
VB Jefe del Departamento de Informática





---

*Perfil del Plan de Trabajo del Servicio Social*

---

*Anexo 6: Acuerdo de aprobación del plan de trabajo del proyecto de servicio social por la Subunidad de Proyección Social.*

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA  
SUB UNIDAD DE PROYECCION Y SERVICIO SOCIAL

San Vicente, 02 de julio de 2012.

UNIDAD DE PROYECCION Y SERVICIO SOCIAL  
PRESENTE.

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes, transcribimos a ustedes el acuerdo No 02-07-2012-IP-II, de la Sub Unidad de Proyección y Servicio Social del Departamento de informática, tomado en sesión ordinaria, celebrada el día 02 de julio del año 2012, y que literalmente dice:

Acuerdo No 02-07-2012-IP-II, luego de conocida la solicitud de inscripción del proyecto de Horas Sociales denominado: "**Capacitación en herramientas ofimáticas al personal CAESS Ilobasco, aplicación de encuestas de opinión respecto a la calidad del servicio al cliente ofrecido y recolección de datos de clientes beneficiarios del proyecto: Desarrollo Comunitario, electrificación rural. Desarrollado en Ilobasco Departamento de Cabañas del 16 de julio al 16 de noviembre de 2012**".

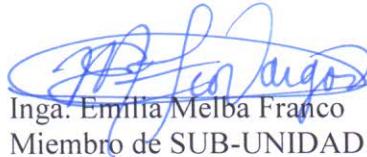
Presentado por la Bachiller:

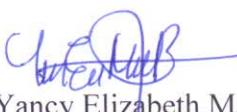
Ayala Guardado, Evelyn Xiomara, con carnet, AG06027

La Sub Unidad de Proyección y Servicio Social del Departamento de Informática, por unanimidad de votos, tres (3), de los miembros presentes, acuerda: Avalar la inscripción del proyecto Horas Sociales antes mencionado.

Atentamente:

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

  
Inga. Emilia Melba Franco  
Miembro de SUB-UNIDAD

  
Inga. Yancy Elizabeth Martínez  
Miembro de SUB-UNIDAD

  
Lic. Adalton Rivelino Peñate  
Coordinador de SUB-UNIDAD





---

*Perfil del Plan de Trabajo del Servicio Social*

---

*Anexo 7: Constancia de estudiante apto para realizar el servicio social, extendida por Administración Académica de la FMP.*



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
ADMINISTRACION ACADEMICA  
San Vicente, El Salvador, C.A.

LA INFRASCRITA ADMINISTRADORA ACADÉMICA DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, HACE CONSTAR QUE:

La bachiller: **AYALA GUARDADO, EVELYN XIOMARA** con carnet No. **AG06027**; inscrita en la carrera de: **INGENIERIA DE SISTEMAS INFORMATICOS**. La cual está apta para realizar su Servicio Social por tener ganado el 80% de la carrera.

Y, para los usos que la interesada estime conveniente, extiendo, firmo y sello la presente en la ciudad de San Vicente, a los veintisiete días del mes de febrero de dos mil doce.

Atentamente,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

Licda. Norma del Carmen Reyes de Zaldivar  
Administradora Académica





## *Perfil del Plan de Trabajo del Servicio Social*

## Anexo 8: Formulario del Censo Fomilenio.



Anexo 9: Formulario encuesta de Sugerencias.

**AES** **Tus sugerencias nos ayudan a servirte mejor**

En las empresas AES El Salvador: CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM, tus sugerencias son muy importante para nosotros.

Para mejorar aún más los servicios que te brindamos, te agradecemos que tomes unos minutos de tiempo para llenar este formulario. Gracias.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Fechas \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ NIC: \_\_\_\_\_  
Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Datos Opcionales \*)

¿Cómo calificaría el servicio al cliente que le ofrece nuestra empresa?

Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Cómo calificaría los siguientes aspectos del ejecutivo de servicio al cliente Durante su visita?

1. ¿Cómo calificaría el tiempo de atención?  
Excelente  Bueno  Regular  Malo

2. ¿Claridad en la información y solución del problema?  
Excelente  Bueno  Regular  Malo

3. ¿Calidad de la Atención?  
Excelente  Bueno  Regular  Malo

4. ¿Cómo calificaría las condiciones de las instalaciones con relación a la limpieza, orden, iluminación y ventilación?  
Excelente  Bueno  Regular  Malo

¿Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Cómo percibe el tiempo de espera?  
Rápido  Adecuado  Lento  Muy Lento

¿Para Ud. Es comprensible la información de su factura de energía?  
Sí  No   
¿Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre del ejecutivo que le atendió: \_\_\_\_\_

Cubículo No.: \_\_\_\_\_ Oficina Comercial: \_\_\_\_\_

(Sugerencias al Reverso)



Anexo 10: Formulario Opinometro.



Fecha \_\_\_\_\_

NIC: \_\_\_\_\_ Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_  
Nombre de la persona que efectúa la entrevista: \_\_\_\_\_

P.1 del 1 al 10 ¿Cómo evaluaría la facilidad para entrar en contacto con la distribuidora?

Nota:

P.2 del 1 al 10 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con nuestro tiempo de la atención? Que es el tiempo que dura la gestión de nuestro personal en escuchar y atender su solicitud.

Nota:

P.3 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con nuestro tiempo de espera? Que es el tiempo que usted espera para ser atendido por nuestro personal cuando nos hace una visita a la oficina comercial.

Nota:

P.4 Del 1 al 10, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los conocimientos de los empleados que atienden?

Nota:

P.5 Del 1 al 10, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la claridad en la información proporcionada?

Nota:

P.6 Del 1 al 10, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad de atención al cliente?

Nota:

P.7 Del 1 al 10, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con plazos para la resolución de las solicitudes?

Nota:

P.8 Del 1 al 10, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la solución definitiva de los problemas?

Nota:

P.9 Del 1 al 10, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el cumplimiento de los plazos?

Nota:

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION



Anexo 11: Formulario del Front Office.

Nombre del Ejecutivo:

Número de Ticket:

Número de Reclamo:

SALUDO Y PROTOCOLO		25%
2.1- Nivel de bienvenida al ingresar los Clientes a la Oficina Comercial (saludo, sonrisa, atención)		
2.2- Saludan a los clientes los Agentes Comerciales y Supervisor		
2.3- Uso de lenguaje adecuado en el desarrollo de la atención al cliente, (gracias, por favor, Sr,Sra.)		
2.4- Se identifica el Agente Comercial con el Cliente		
2.5- El Agente Comercial pregunta el nombre al Cliente		
2.6- El Agente comercial pregunta sobre el propósito de la visita		
2.7- Nivel de amabilidad durante la atención y cordialidad al momento de la despedida		
PROCEDIMIENTOS		Total 0,00%
3.1- Se entrega a los Clientes comprobantes de la gestión realizada		
3.2- Se solicita al cliente la actualización de datos en el sistema		
3.3- Se ingresa de manera oportuna el acuse de los reclamos		
3.4- El reclamo se cierra después de haber notificado la carta con el acuse de recibido		
3.8- Asiste y sugiere en el uso del buzón de sugerencias		
3.9- Se encuentran firmados los Contratos		
3.10- Promueve el uso del Call Center		
3.11- Se entrega Folletería		
3.12 Pregunto al cliente si esta satisfecho con la explicacion brindada		
3.13 Día acesoria al cliente		
PROCESO DE ATENCION		Total 0%
4.1 Reviso la factura detalladamente		
4.2 verifico el consumo historico en el sistema y explico		
4.3 Le pregunto que tipo de electrodomesticos tiene		
4.4 Le pregunto se habia comprado un nuevo electrodomestico, cambiado el consumo o sustituido		
4.5 Le pregunto si ha revisado sus instalaciones para determinar si no existen derivaciones a tierra en su vivienda		
4.6 Le dio consejos de ahorro o entrega material POP		
4.7 Le entrego numero de reclamo		
4.8 Le dia explicacion sobre la resolucion del reclamo		
ORDEN Y LIMPIEZA		Total 0%
5.1 Orden y limpieza de escritorios		
Por Oficina Comercial		Total General 0,00%
		0,00%

Nombre del Auditor:

Fecha:

