



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA CNEL - LOS RÍOS

EGRESADA:

ANGÉLICA MARÍA PÉREZ LAZO

TUTOR:

DR. FABIÁN TOSCANO RUIZ

AÑO 2021

Resumen

La investigación se desarrolló en el marco de la Corporación Nacional de Electricidad, específicamente en La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, la misma que cuenta con siete agencias en la Provincia de Los Ríos, incluyendo su sede matriz que está ubicada en la Ciudad de Babahoyo. El objetivo de esta investigación consistió en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio que ofrece esta Unidad de Negocios. La metodología empleada es de carácter descriptivo, donde se utilizó técnicas como la encuesta, que fue aplicada a 350 usuarios mediante formularios de la plataforma Google y la entrevista que fue aplicada al líder del área de atención al cliente. Entre los principales problemas encontrados y que generan insatisfacción en los usuarios, son: Cobros elevados en planillas de consumo debido a inconsistencias de lecturas de medidores, Cobro de valores adicionales por no pago oportuno de planillas, afectación por variación de voltaje del flujo eléctrico en los hogares y por luminarias públicas en mal estado. También se pudo detectar que los usuarios tienen una percepción aceptable del ambiente organizacional en el área de servicio al cliente. La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP para brindar un servicio de calidad, considerando que existe un contexto de Pandemia Covid-19, ha contratado servicios de compañías privadas para la toma de información de medidores, corte de servicio y reconexión del servicio. Así mismo, cuenta con el servicio de Compañías de transporte Mixto Comercial, para atender los problemas en los diferentes sectores.

Palabras claves: *Covid-19, CNEL EP, Satisfacción del usuario, Servicio al cliente*

Abstract

The investigation was developed within the framework of the (National Electricity Corporation), specifically in the Los Ríos CNEL EP Business Unit, which has seven agencies in the Province of Los Ríos, including its headquarters which is located in the Babahoyo city. The objective of this research was to determine the level of user satisfaction in relation to the service offered by this Business Unit. The methodology used is descriptive in nature, where techniques such as the survey were used, which was applied to 350 users using forms on the Google platform, and the interview that was applied to the leader of the customer service area. Among the main problems encountered and that generate dissatisfaction in users, are: High charges in consumption sheets due to inconsistencies in meter readings, Charging of additional values due to non-timely payment of schedules, impact due to voltage variation of the electric flow in the homes and public lighting in poor condition. It was also possible to detect that users have an acceptable perception of the organizational environment in the customer service area. The Los Ríos CNEL EP Business Unit to provide a quality service, considering that there is a Covid-19 Pandemic context, has contracted services from private companies to collect information from meters, cut off service and reconnect the service. Likewise, it has the service of Mixed Commercial Transport Companies, to attend to the problems in the different sectors.

Keywords: *Covid-19, CNEL EP, User satisfaction, Customer service*

Introducción

La presente investigación tuvo como contexto institucional de estudio a La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP (Corporación Nacional de Electricidad), que es una entidad pública que se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo en las calles 9 de noviembre 202 y General Barona (Esquina); que se dedica a brindar el servicio al público de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

La finalidad de esta investigación consistió en determinar la percepción que tienen los usuarios en relación al nivel de satisfacción sobre el servicio brindado por parte de La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP. Es importante señalar que la empresa en medio del contexto de Pandemia Covid-19 se ha visto muy cuestionada por la ciudadanía, siendo esta la principal razón para llevar a cabo esta investigación y conocer los diferentes aspectos que inciden en la percepción negativa que tienen los usuarios. Para efectos de cumplir con este propósito, se consideró la línea de investigación: Sistema de información y comunicación, emprendimiento e innovación, y su respectiva sub-línea de investigación: Marketing y Comercialización, establecidas dentro de la carrera de Licenciatura en Comercio, de la Escuela de Administración.

La metodología empleada en la presente investigación, es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo y cualitativo, ya que permitió conocer el comportamiento detallado

de la variable de estudio, dentro de un periodo de tiempo específico. En relación al enfoque cuantitativo, se recopiló información mediante el uso de la técnica de la encuesta y un instrumento basado en un cuestionario de preguntas estructuradas, que fue aplicado a los usuarios del servicio eléctrico. En relación al enfoque cualitativo se usó la técnica de la entrevista, aplicada al responsable del área de servicio al cliente de esta Unidad de Negocios.

Entre los principales hallazgos encontrados en la investigación, está la baja capacidad de gestión y solución que ha tenido La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, durante la Pandemia Covid-19. Los instrumentos de recolección de información aplicados en este caso de estudio permitieron identificar otros problemas que se presentan dentro esta Unidad de Negocios, aquellos están relacionados directamente con Cobros elevados en planillas de consumo debido a inconsistencias de lecturas de medidores, Cobro de valores adicionales por no pago oportuno de planillas, afectación por variación de voltaje del flujo eléctrico en los hogares y por luminarias públicas en mal estado; en base a estas problemáticas se puede aseverar que en ésta institución pública existe un incremento en los índices de insatisfacción de sus usuarios.

Desarrollo

La empresa Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. se constituyó mediante escritura pública de fusión otorgada el 15 de diciembre de 2008, ante el Dr. Humberto Moya Flores, Notario Trigésimo Octavo del cantón Guayaquil, debidamente inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón el 16 de enero del 2009, por medio de la cual se fusionaron las Empresas de Distribución Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A., disueltas por efectos de la fusión llevada a cabo; cuyo objeto social es la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, el 100% del paquete accionario corresponde al sector público siendo el único accionista, según los registros del Libro de Acciones y Accionistas, el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER (Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, 2017).

Con fecha 13 de marzo de 2013, se expidió el Decreto Ejecutivo No. 1459, mediante el cual creó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP. En el cual se determina que el capital inicial de la CNEL EP, constituye la suma de las cuentas que conforman el patrimonio de CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A., subrogándose sus activos, pasivos, derechos y obligaciones (Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, 2017).

A continuación, se presenta un resumen gráfico de la línea histórica de CNEL EP:



Ilustración 1. Línea histórica de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP.

Fuente: Dirección de Planificación Estratégica de CNEL EP.

CNEL EP tiene como misión: Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de servicios, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social, y cuidado del medio ambiente (Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, 2017).

El cumplimiento estricto de la misión que tiene CNEL EP en relación a la cobertura de servicios de electricidad, se vio seriamente afectado por el surgimiento de la Pandemia Covid-19 desde finales del año 2019. Considerando que este gran problema de salud es de connotación mundial y estableció condicionamientos para la población y para todo tipo de organizaciones, dando lugar a una situación caótica que se ve reflejada en una crisis severa en todos los ámbitos. “La actual pandemia de Covid-19, producida por una cepa mutante de coronavirus el SARS-CoV-2, ha generado en todo el mundo, en el siglo 21, una severa crisis económica, social y de salud, nunca antes vista” (Maguiña, Gastelo, & Tequen, 2020).

CNEL EP Los Ríos, al igual que en todas las Unidades de Negocio del país, se vieron en la obligación de acatar las diferentes medidas gubernamentales que buscaban reducir el rápido nivel de contagios. La principal medida fue el confinamiento, llevando a que las empresas privadas, públicas y todo tipo de organización considerada no esencial, paralizarán sus actividades, para evitar la interacción de las personas.

El Covid-19, declarado como pandemia en marzo del 2020 por la OMS, ha obligado a la mayoría de países a implementar medidas de restricción para reducir su propagación y consecuentemente reducir el número de víctimas. El Covid-19 ha obligado a declarar en cuarentena al mundo entero. La cuarentena implica restricción para no salir de los hogares o instalaciones designadas y el distanciamiento social permite reducir interacciones entre personas que pueden estar infectados pero aún no se han identificado, por lo tanto no han sido aislados. Esta medida obligó a restringir el transporte aéreo, así como el transporte terrestre público y privado para evitar el desplazamiento de personas infectadas y el contacto con las sanas. Es así que, sólo se permitían viajes para actividades esenciales para la vida tales como el suministro de alimentos, medicinas, etc. Estas variaciones en los patrones de movilidad mencionados tuvieron y tendrán impactos socio-económicos a corto y largo plazo (García et al, 2020).

En medio de este contexto pandémico La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, presentó una serie de inconvenientes que relacionados a la prestación del servicio eléctrico. Entre los problemas más destacados están: Reclamos por valores de consumo planillados exageradamente altos; afectación por la variación del flujo eléctrico en los hogares; luminarias públicas en mal estado, y la eliminación de ventanillas de recaudación en la

entidad, lo que genera una percepción negativa desde los usuarios respecto al servicio público brindado por esta Unidad de Negocios.

El Servicio Público es la prestación esencial, que tiene por objeto satisfacer necesidades vitales, de carácter general o de interés comunitario, y que los presta el Estado por sí o por interpuesta persona mediante concesión, licencia, autorización, permiso o cualquier otra figura jurídica prevista en la legislación, por ello se constituyen en una herramienta de satisfacción de las necesidades públicas para de esta manera poder garantizar a carta cabal, el buen vivir o *sumak kawsay* que pregona nuestra Carta Magna (Jiménez, 2015).

La importancia de brindar un servicio público de calidad es fundamental, debido a que es la única manera de atender las demandas efectivas de los usuarios. La calidad de un servicio recoge aspectos relacionados a una adecuada atención personalizada por parte de los funcionarios, una respuesta inmediata a los requerimientos planteados desde la ciudadanía. Es necesario establecer que cuando los usuarios de un servicio sienten que sus problemas o inconvenientes son solucionados tienen una percepción más positiva debido a la tangibilidad del servicio.

En tal sentido, la tangibilidad se refiere a la capacidad de infraestructura adecuada para prestar el servicio por parte del productor. La confiabilidad representa la capacidad para que el servicio se ejecute bajo los parámetros y tiempo previstos. Capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar al cliente con una respuesta rápida. Garantía incluye competencia para prestar el servicio, voluntad, cortesía y comunicación, es decir la actitud

para prestar el servicio. Empatía son todos los esfuerzos dirigidos a comprender las necesidades del cliente, entender al cliente (García J. , 2021).

La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP desde la presencia de la Pandemia Covid-19, ha venido reactivando ciertos procesos orientados a los clientes, considerando que desde mayo del año 2020 reactivo de forma presencial varios procesos vinculados a la prestación del servicio de energía eléctrica. Esta Unidad de Negocios, desarrolló una adaptación de las medidas de bioseguridad para brindar un servicio de calidad a sus usuarios dentro del contexto de la Provincia de Los Ríos.

En una investigación realizada por (Silva et al, 2021) se señala que la “calidad en el servicio” se entiende como la brecha que existe entre las expectativas del cliente (lo que quiere) y sus percepciones (lo que obtiene) después de recibir un servicio (Bustamante, 2015; Jain & Aggarwal, 2017; Lai & Nguyen, 2017).

Como parte de brindar un mejor servicio y en medio de un comportamiento bastante elevado de la Pandemia Covid-19, La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, en el mes de mayo del 2020 reapertura el Área de Servicio al Cliente, la misma que tiene como propósito principal recibir, tramitar y resolver los diferentes inconvenientes que tienen los usuarios del servicio eléctrico.

Se identifica que el servicio hace referencia a la manera de servir a alguien. En otras palabras, al considerarse que el servicio es la facultad de servir a otras personas y la habilidad de poder identificar sus necesidades y poder hacerlo bien es que se encamina el servicio hacía los clientes, que en pocas palabras son personas que compran un bien o

servicio a nuestra organización y le aportan una rentabilidad. Es por lo dicho anteriormente que aparece el término de servicio al cliente en donde se mezclan las habilidades de servir y conocer las necesidades de los clientes y cómo poder satisfacerlos antes y aún después de su compra (Riascos, 2020).

La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP dentro de su cobertura territorial, cuenta con Agencias de Atención al Cliente en los cantones Babahoyo, Ventanas, Vinces, Pueblo Viejo, Urdaneta, Baba y Montalvo. Existía una Agencia de Atención al Cliente en el cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), pero fue cerrada.

Tabla 1. Cobertura territorial de Atención al Cliente Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP

| Agencias de Atención al Cliente - Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP | | |
|--|-----------------------------|--------------------|
| Cantones | Cantidad de personal | Observación |
| Babahoyo | 5 | Sede matriz |
| Ventanas | 2 | Activa |
| Vinces | 2 | Activa |
| Urdaneta | 1 | Activa |
| Baba | 1 | Activa |
| Pueblo Viejo | 1 | Activa |
| Montalvo | 1 | Activa |
| Alfredo Baquerizo Moreno | 0 | Cerrada |

Fuente: Datos de la investigación.

Elaborado por: Angélica María Pérez Lazo

Es importante señalar que La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP tiene cobertura territorial de atención al cliente, desde la parte centro sur hasta el sur de la Provincia de Los Ríos. Buscando atender en cada uno de los cantones antes mencionados las quejas o problemas planteados por los usuarios. Considerando que “la cobertura territorial hace referencia a la existencia de al menos una facilidad en cada localidad o asentamiento poblacional” (Lezcano & Ramírez, 2007).

A través de las diferentes oficinas de atención al cliente de La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, se detecta que uno de los principales problemas planteados por los usuarios es la inconformidad por valores facturados de consumo de energía eléctrica muy elevados y que los usuarios lo vinculan con la inconsistencia de información al momento de tomar la lectura de los medidores. De una muestra de 350 usuarios (Babahoyo 150; Ventanas 50; Vinces 50; Urdaneta 25; Baba 25; Puebloviejo 25; Montalvo 25) encuestados mediante formularios estructurados en la plataforma Google, el 65% manifestó verse afectado por mala lectura de medidores. En la mayoría de los casos son reclamos fundados con evidencias que llevan los usuarios.

Los tipos de reclamos son los siguientes: *Reclamos Fundados*, son los reclamos que presentan un fundamento para que luego pueda ser procesado y atendido, *Reclamos Infundados*, son los reclamos que no presentan las pruebas suficientes para que puedan ser procesados posteriormente. Este último tipo de reclamo es el que posee mayor porcentaje dentro de la empresa (Quevedo, 2018).

El problema principal detectado en el proceso de la toma de lecturas en la unidad de negocio, específicamente es la falta de personal propio, lo que origina la necesidad de contratar los servicios de empresas privadas para cumplir con esta función, generando ausencia de control interno del personal a cargo de dicha labor, a pesar que se delega un administrador de contrato y un fiscalizador encargados del cumplimiento del trabajo asignado a la empresa. Lo antes señalado causa inconveniente con las reconexiones del servicio de energía, el mismo que no se hace dentro de los tiempos establecidos; así mismo, se presentan inconvenientes con el proceso de toma de lectura de medidores y debido a la mala organización de la información, los datos resultan erróneos o cruzados con otros clientes, dando lugar a las quejas diarias que se presentan en las oficinas de la empresa eléctrica.

La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, desde el mes de mayo del año 2020, empezó a operar con dos empresas: *Consortio JMB* y la *CIA Joffre Carrión*, para atender los procesos de: toma de lectura de medidor, corte del servicio de energía y reconexión del servicio. Es importante señalar que durante todo el año 2020, se brindaron facilidades desde el gobierno central debido a la Pandemia Covid-19, para que los usuarios que no podían cancelar puedan mantener el servicio de energía en sus hogares. El periodo de mayor incidencia de reclamos por cobros excesivos se da en los meses de abril y mayo del 2021, donde existió un rebrote de infección por coronavirus en el Ecuador. Ante esto el Presidente Lasso estableció medidas compensatorias.

Nuevas medidas de compensación en las planillas de luz. La Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) debe cumplir con los nuevos parámetros de cobro para los usuarios

residenciales en las facturas de mayo y abril. La propuesta ordena que CNEL “reliquidará” los valores facturados por energía eléctrica y alumbrado público a los usuarios residenciales cuyo consumo llegue hasta 500 kWh durante abril y mayo de 2021 con los facturados en ese mismo período en 2019 (EXPRESO, 2021).

Otro aspecto que representa insatisfacción para los usuarios y que es otro de los problemas más recurrentes en el área de servicio al cliente es la afectación por cobros adicionales a los establecidos en las planillas de consumo. De manera personalizada se les explica a los usuarios que se trata de un recargo por el valor de \$ 5,29 y que actualmente es por concepto de gestión de cobro por el no pago oportuno de las planillas. Ante esta situación los usuarios implícitos en dicha situación se sienten inconformes, tal como se evidencia mediante la encuesta aplicada y donde el 50% manifestó que siempre y casi siempre verse afectado por dichos recargos.

Un factor problemático que también es planteado por los usuarios es la no existencia de las ventanillas de recaudación, que debido a la Pandemia Covid-19 fueron suspendidas y hasta la presente fecha no han sido reactivadas. Para efectos de recaudación La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, socializó a sus usuarios que pueden realizar los pagos en los siguientes puntos: Bancos del Barrio; Western Union; Banco de la localidad. Sin embargo en base a entrevista realizada al Mgs. Rubén Raymundo Manzo Castillo, en calidad de líder del área de servicio al cliente, se conoce que los usuarios al momento de pagar en otras dependencias que no sean ventanillas de recaudación de La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, no tienen acceso a información detallada de los valores cobrados, generando cierto nivel de insatisfacción.

También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial (Landa , 2017).

En el área de servicio al cliente también se presentan quejas de la ciudadanía, debido a que el alumbrado público en ciertos sectores es muy escaso lo que no brinda seguridad a la población, y contribuye a que se cometan actos delictivos en algunos sectores.

Los ciudadanos demandan a las autoridades de los cuerpos de seguridad, afrontar la delincuencia, incluso abordar los problemas que se presentan en los servicios públicos como es la luz, ya que, promueve actos delictivos, en especial en horas de la noche porque el alumbrado de las calles o es deficiente o, sencillamente no existe (Alvarez, 2021).

De igual forma existen usuarios que manifiestan tener inconvenientes por la constante variación del flujo eléctrico en sus hogares, provocando que los electrodomésticos se dañen; también cuando existen órdenes de corte del suministro de energía eléctrica, la persona encargada de realizar la labor no informa al consumidor de que tiene orden de cortar la energía eléctrica y lo que hacen es cortar la energía sin previo aviso y ocasionan daños colaterales por esa acción de imprudencia, motivo por el cual las personas hacen llegar su queja a la empresa en busca de soluciones.

El personal técnico operativo de La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, se mantuvo activo durante toda la Pandemia, pese a esto también persiste la inconformidad con los usuarios por la no atención urgente de sus requerimientos. Es necesario señalar que

esta Unidad de Negocios no cuenta con un parque automotor propio para atender todos estos requerimientos ciudadanos en cada una de los sectores. Por tal motivo la empresa externaliza el servicio externo de atención mediante la contratación de Compañías de Transporte Mixto Comercial, cuya función principal es trasladar personal técnico operativo y administrativo para atender a la ciudadanía en los sectores donde se presentan novedades.

A continuación se presenta el detalle de las Compañías de Transporte Mixto Comercial con la que actualmente está operando La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP:

Tabla 2. *Compañías de Transporte Mixto Comercial - Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP*

| Institución pública | Compañía de transporte mixto | Unidades vehiculares | Procedencia de la compañía | Objetivo del servicio |
|---|------------------------------|----------------------|----------------------------|--|
|  | Britrans S.A. | 15 | Babahoyo | *Traslado de personal operativo comercial, distribución y alumbrado público, atención a emergencias. |
| | San Agustín S.A. | 25 | Alfredo Baquerizo Moreno | |
| | Sambrandon S.A. | 9 | Samborondon | *Traslado de personal administrativo: Comisiones de servicio y gestiones a otras instituciones. |
| | Santa Lucía S.A. | 4 | La Troncal | |

Fuente: Datos de la investigación.

Elaborado por: Angélica María Pérez Lazo

Finalmente, en base a la encuesta realizada a los usuarios, se evidencia que el 55,6% de estos considera que existe un ambiente organizacional bueno al momento de realizar sus trámites en el área de servicio al cliente. Esto se corrobora con la entrevista sostenida con el líder del área de servicio al cliente, quien manifiesta que CNEL-EP cuenta con Staff de instructores internos que permanentemente capacitan e instruyen a todo el personal, funciones competencias seminarios, conferencias, talleres. Así mismo, manifestó que los tiempos de atención al cliente se encuentran dentro de las expectativas y parámetros de eficiencia requerida, adicional de existir la necesidad de contar con personal capacitado para fortalecer, apoyar y suplir las necesidades del cliente.

CONCLUSIONES

Una vez que se analizada el área de servicio al cliente, se puede establecer que existe insatisfacción del 66,7% de los usuarios debido a la falta de cumplimiento de las actividades por parte de empresas externas contratadas por La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, ya que son ellas las encargadas de atender los requerimientos en los sectores donde opera esta Unidad de negocios.

La investigación permitió identificar otro factor de insatisfacción en relación al cobro de valores adicionales en las planillas de consumo de energía. El 72,2% de los usuarios objeto de este estudio se han visto afectados, situación que se deriva de la mala gestión de la información por parte de empresas externas a la Unidad de Negocio CNEL EP Los Ríos.

La percepción que tienen los usuarios respecto al nivel de satisfacción y ambiente organizacional del área de atención al cliente de La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP es bastante aceptable, ya que el 55,6% de los usuarios lo califica entre bueno, muy bueno y excelente. Esto se da debido a que el personal maneja parámetros de respuesta en tiempos establecidos.

Finalmente articulando los resultados de la investigación, se evidencia que La Unidad de Negocios Los Ríos CNEL EP, como entidad del sector estratégico gubernamental, carece de mecanismos de control interno que le permita asegurar la entrega de un servicio de calidad, que influye mucho el desarrollo de actividades cotidianas de los hogares, incluyendo el proceso educativo que hoy se lo hace virtualmente. Un servicio de calidad

debe vincular la gestión interna que se haga en el área de atención al cliente con la gestión externa que se da como solución a los problemas en cada uno de los sectores.

Referencias Bibliográficas

- García, Y., Segarra, M., Zárate, B., & Cobos, M. (2020). Relación entre las restricciones del tránsito vehicular y las tendencias del COVID-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 176-189.
- Alvarez, Z. (2021). *Factores de inseguridad ciudadana desde la perspectiva de los habitantes del sector Nueva Prosperina, Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Bustamante, J. (2015). Uso de variables mediadoras y moderadoras en la explicación de la lealtad del consumidor en ambientes de servicios. *Estudios Gerenciales*, 299-309.
- Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP. (23 de 11 de 2017). *Docplayer*. Recuperado el 1 de 09 de 2021, de <https://docplayer.es/95685425-Corporacion-nacional-de-electricidad-cn-el-ep-plan-estrategico.html>
- EXPRESO. (22 de 06 de 2021). *Expreso.ec*. Recuperado el 08 de 09 de 2021, de <https://www.expreso.ec/actualidad/cnel-debe-aplicar-valores-2019-planillas-luz-106960.html>
- García, J. (2021). Modelo de gestión pública basado en la calidad de servicio al cliente en la recolección de los desechos sólidos. *Revista de estudios gerenciales y de las organizaciones*, 125-142.
- Jain, P., & Aggarwal, V. (2017). The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains. *Amity Business Review*, 77-89.
- Jiménez, G. (2015). *Los servicios públicos en el estado constitucional de derechos y justicia*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Lai, C., & Nguyen, M. (2017). Factors affecting service quality, customer satisfaction and loyalty of mobile phone service providers in Vietnam. *International Journal of Organizational Innovation*, 75-85.
- Landa, D. (2017). *Mejora y medición de la calidad de servicio al cliente para el incremento de ventas de la Empresa Dyp Shipping Logistics Sac de la Ciudad de Lima en el año 2017*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Lezcano, M., & Ramírez, L. (2007). Cobertura territorial y equidad distribucional en la red de acceso público a la información en la Provincia del Chaco—API. *Geográfica digital*, 1-12.
- Maguiña, C., Gastelo, R., & Tequen, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista Medica Herediana*, 125-131.
- Quevedo, R. (2018). *Propuesta de mejora de procesos de atención de reclamos comerciales en la Empresa Electronorte s.a. para la disminución de costos de atención*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Riascos, M. (2020). *La inteligencia emocional y los clientes insatisfechos*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85-101.

Anexos

Anexo 1: Autorización de la Empresa

Babahoyo, 24 de agosto del 2021

Sr.

Ing. Víctor Acosta Villacís

ADMINISTRADOR DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE CNEL-LOS RIOS

En su despacho.

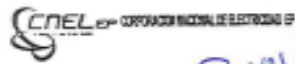

De mis consideraciones:

Yo: **ANGELICA MARIA PEREZ LAZO**, con cédula de identidad **0929326411**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELECTRICA CNEL-LOS RIOS** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente


Angelica María Pérez Lazo
0929326411


Ing. Patricia Rojas/Directora Comercial
AUTORIZADO, brindar
las facilidades para el estudio
al caso de Estudio a la Sra.
Angelica Pérez

24-AGO-2021

Anexo 2: Entrevista aplicada al Líder de Atención al cliente de la Empresa

ENTREVISTA

Resultados de la entrevista al Líder de Atención al Cliente de la Empresa Eléctrica CNEL – Los Ríos.

| Orden | Preguntas | Datos Relevantes Encontrados |
|-------|---|--|
| 1 | ¿Cuál es la problemática en los reclamos que son constantes en los usuarios que realizan a la Empresa Eléctrica? | A mayor consumo = mayor pago, siendo estos los factores de mayor incidencia. Ineficiencia de los equipos eléctricos. Mal estado de las instalaciones eléctricas. Uso no controlado del aire acondicionado |
| 2 | ¿Manejan un control y seguimiento de que los usuarios reciben sus debidos comprobantes de pago? | El proceso de entrega de facturas es de forma física y electrónicas el cual se hace de manera masiva, eficiente se valida a través de una plataforma llamada BPM donde se sube la información de entrega. |
| 3 | ¿Realizan capacitaciones a los empleados para mejorar su desempeño laboral? | CNEL-EP cuenta con staff de instructores internos que permanentemente capacitan e instruyen a todo el personal, funciones competencias seminarios, conferencias, talleres. |
| 4 | ¿Existe la posibilidad que la Empresa Eléctrica elimine convenio con Compañías y obtén por trabajar con personal propio? | La contratación pública forma parte de la política de Estado e incluyen a todas las Instituciones, Empresas Públicas organizaciones que forman parte del aparato estatal. |
| 5 | ¿Para usted, como conceptualiza el buen servicio al cliente? | Es brindar satisfacción incluso superando las expectativas del cliente para lo cual se debe contar con un programa integral del servicio al cliente convirtiéndose en generadores de satisfacción. |
| 6 | ¿Por qué cree usted que los usuarios se molestan con el personal de la Empresa al no poder realizar las inspecciones internamente en sus hogares? | Debido a que existen personas dedicadas a estafar utilizando falsas identificaciones hechos que desprestigien a la Institución, la competencia de CNEL-EP son desde la red pública hasta el equipo de medición. |
| 7 | ¿Qué piensa acerca del poco personal que existe en el área de atención al cliente? | Los tiempos de atención al cliente se encuentran dentro de las expectativas y parámetros de eficiencia requerida adicional de existir la necesidad de contar con personal capacitado para fortalecer, apoyar y suplir las necesidades del cliente. |
| 8 | ¿Existe algún tipo de sanción para el personal que llegue unos minutos atrasados? | CNEL-EP cuenta con normas, y la Administración de talento humano donde rigen derechos y obligaciones de los trabajadores y cumplimiento. |

Anexo 3: formulario de encuesta de google



Instrumentos para la recolección de información - Satisfacción de los usuarios de la empresa eléctrica CNEL – LOS RÍOS

perezgo@fafi.utb.edu.ec

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Pregunta sin título

Opción 1

1. ¿Considera usted que la satisfacción de los clientes es importante? *

SI

No

2. ¿Cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio de atención al cliente brindado por la empresa eléctrica Cnel.-Los Rios? *

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

3. ¿Qué tan eficientes resulta para usted los convenios de la empresa Cnel.-Los Rios con empresas privadas para cumplir con las demandas de los usuarios en la provincias? *

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

4. ¿Cuáles son los servicios que presentan Inconsistencias al momento de ser gestionados por la empresa eléctrica Cnel-Los Rios? *

Lectura de los medidores

Anexo 4: Tabulación y Análisis de Encuestas

TABULACIONES RELEVANTES

Resultados de las Encuestas aplicadas a los usuarios/clientes que adquieren los servicios de la Empresa Eléctrica CNEL – Los Ríos.

¿Cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio de atención al cliente brindado por la Empresa Eléctrica Cnel.-Los Ríos?

| Opciones | Frecuencias | % |
|--------------|-------------|-------------|
| Excelente | 3 | 16,7% |
| Muy bueno | 4 | 22,2% |
| Bueno | 3 | 16,7% |
| Regular | 5 | 27,8% |
| Deficiente | 3 | 16,7% |
| TOTAL | 18 | 100% |

Fuente Encuestas aplicadas a los usuarios/clientes que adquieren los servicios de la Empresa Eléctrica CNEL – Los Ríos.

Elaborado por: Angélica María Pérez Lazo.

Como se puede observar, de acuerdo con la información obtenida de los usuarios por medio las encuestas aplicadas de manera virtual, los niveles de satisfacción por parte de los clientes se clasifican con un 27,8 % como regular la satisfacción del cliente, un 16,7 % es calificado como excelente, bueno, muy malo y con un 22,2% es considerado muy bueno por los usuarios del servicio de la Empresa Eléctrica CNEL-Los Ríos, el cliente no está satisfecho con la atención que realizan los funcionarios del área de atención al cliente donde se tendría que verificar cual sería la problema en sí.

¿Qué tan eficientes resulta para usted los convenios de la Empresa Cnel.-Los Ríos con Empresas privadas para cumplir con las demandas de los usuarios en la provincia?

| Opciones | Frecuencias | % |
|-----------------|--------------------|-------------|
| Excelente | 1 | 5,6% |
| Muy bueno | 2 | 11,1% |
| Bueno | 3 | 16,7% |
| Regular | 5 | 27,8% |
| Deficiente | 7 | 38,9% |
| TOTAL | 18 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios/clientes que adquieren los servicios de la Empresa Eléctrica CNEL – Los Ríos.

Elaborado por: Angélica María Pérez Lazo.

A continuación, se interpreta la siguiente información obtenida de las encuestas realizadas de manera virtual por los clientes de la empresa eléctrica CNEL-Los Ríos los cuales consideran que los convenios que maneja la organización en un 27,8 % muy malo y regular debido a que no cumplen con las expectativas de mejorar el servicio, los tiempos y por ende la satisfacción de sus clientes, con un 16,7 % lo califica como bueno, para un 11,1 % de los usuarios lo consideran muy bueno y malo y con un 5,6 % corroboran como excelente, donde se puede verificar que el cliente no está satisfecho.

¿Con qué regularidad se ha visto afectado usted frente a los valores de los cobros de planillas de la Empresa Eléctrica Cnel.- Los Ríos?

| Opciones | Frecuencias | % |
|-----------------|--------------------|-------------|
| Siempre | 2 | 11,1% |
| Casi Siempre | 7 | 38,9% |
| Ocasionalmente | 4 | 22,2% |
| Casi nunca | 2 | 11,1% |
| Nunca | 3 | 16,7% |
| TOTAL | 18 | 100% |

Fuente Encuestas aplicadas a los usuarios/clientes que adquieren los servicios de la Empresa Eléctrica CNEL – Los Ríos.

Elaborado por: Angélica María Pérez Lazo.

Como podemos observar los usuarios de la Empresa Eléctrica CNEL- Los Ríos consideran que la frecuencia con la que se han visto afectados en el servicio de cobro por las planillas es con un 38,9% casi siempre por errores surgido en el sistema al momento de arrojar los montos a pagar en base al consumo de la energía mensual, con un 11,1 siempre, a menudo, casi nunca y ocasionalmente y con un 16,7 % corroboran que nunca han sido afectados, como un breve análisis alrededor de un 72% de los usuarios se demuestran insatisfechos con los servicios de la Empresa Eléctrica.

Anexo 5: RUC de la Empresa



| | |
|---|------------------------------------|
| Razón Social EMPRESA ELECTRICA PUBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP | Número RUC 0968599020001 |
|---|------------------------------------|

Representante legal
• VASQUEZ FREIRE RAFAEL MARCOS

| | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Estado ACTIVO | Régimen REGIMEN GENERAL |
|-------------------------|-----------------------------------|

| | | |
|--|---|---|
| Inicio de actividades 13/03/2013 | Reinicio de actividades No registra | Cese de actividades No registra |
|--|---|---|

Fecha de constitución
13/03/2013

| | |
|--|---|
| Jurisdicción ZONA 8 / GUAYAS / GUAYAQUIL | Obligado a llevar contabilidad SI |
|--|---|

| | |
|---------------------------|----------------------------------|
| Tipo SOCIEDADES | Agente de retención SI |
|---------------------------|----------------------------------|

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI

Dirección

Número: S/N Intersección: AV 47 NO Carretera: VIA A LA COSTA Kilómetro: 6 1/2
Edificio: GRACE CEIBOS Número de piso: 3 Referencia: A LADO DE MC DONALDS

Actividades económicas

- D35100101 - ACTIVIDADES DE OPERACIÓN DE INSTALACIONES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, POR DIVERSOS MEDIOS: TÉRMICA (TURBINA DE GAS O DIESEL), NUCLEAR, HIDROELÉCTRICA, SOLAR, MAREAL Y DE OTROS TIPOS INCLUSO DE ENERGÍA RENOVABLE.
- G46499801 - VENTA AL POR MAYOR DE CUBIERTOS, UTENSILIOS DOMÉSTICOS DE METAL.
- C33200901 - SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE OTROS TIPOS DE EQUIPO INDUSTRIAL A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO, COMO: EQUIPO DE COMUNICACIONES, ORDENADORES CENTRALES Y SIMILARES, EQUIPO DE IRRADIACIÓN, EQUIPO ELECTROMÉDICO, ELÉCTRICO, ETCÉTERA, INCLUIDO LA INSTALACIÓN DE EQUIPO PARA BOLERAS.
- D35100201 - OPERACIÓN DE SISTEMAS DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA (QUE CONSTAN DE POSTES, MEDIDORES Y CABLEADO), QUE TRANSPORTAN LA ENERGÍA ELÉCTRICA RECIBIDA DESDE LAS INSTALACIONES DE GENERACIÓN O TRANSMISIÓN HACIA EL CONSUMIDOR FINAL.
- G46491101 - VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMÉSTICOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, LAVADORAS, ETCÉTERA.

ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL
DE ELECTRICIDAD CNEL EP

Establecimientos

Abiertos
170

Cerrados
0

Obligaciones tributarias

- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 2011 DECLARACION DE IVA
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2021001556556
Fecha y hora de emisión: 17 de junio de 2021 13:28
Dirección IP: 186.66.33.117

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.









Anexo 6: Reporte del URKUND



Document Information

| | |
|-------------------|--|
| Analyzed document | CASO DE ESTUDIO (PEREZ ANGELICA).docx (D112817838) |
| Submitted | 9/17/2021 5:08:00 PM |
| Submitted by | |
| Submitter email | perezgc@fafi.utb.edu.ec |
| Similarity | 5% |
| Analysis address | ftoscano.utb@analysis.urkund.com |

Sources included in the report

| | | |
|----------|--|---|
| W | URL: https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5922/1/UPSE-PAE-2021-0003.pdf Fetched: 7/27/2021 4:12:14 AM |   1 |
| W | URL: http://app.sni.gob.ec/informacion/indicadores_ep/PLANES ESTRATEGICOS/PE-CNEL-02-02-2015.pdf Fetched: 8/25/2021 3:45:30 AM |   3 |
| W | URL: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6604/Barreda%20Malhaber%20Silvia%20Ang%C3%A9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 7/9/2021 8:13:10 PM |   1 |
| W | URL: https://www.cnelep.gob.ec/historia/ Fetched: 9/17/2021 5:45:00 PM |   1 |