



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CNEL EP LOS
RÍOS**

EGRESADA:

SANTANA GONZÁLEZ GINGER MICHAEL

TUTOR:

ING. FRANKLIN RAFAEL MORALES REYNA MAE.

AÑO 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	4
CONCLUSIONES	14
BIBLIOGRAFÍA	15
ANEXOS	16
Anexo 1. Encuesta a los usuarios de la Empresa CNEL-EP Los Ríos	16
Anexo 2. Carta de Autorización	19
Anexo 3. Informe de Urkund	20

INTRODUCCIÓN

La satisfacción al cliente en cualquier organización del mundo es un elemento de suma importancia al momento de querer lograr mantenerse en el mercado, debido a que el consumidor se fija mucho en diferentes factores que le permiten sentir satisfacción al momento de utilizar un producto o servicio, teniendo en cuenta las expectativas de los consumidores frente a la realidad que se presenta las empresas generan información que les permita conocer si las acciones que realiza están logrando los resultados previstos en los consumidores; la satisfacción del mismo.

El presente caso de estudio se lleva a cabo a través de una metodología cualitativa que permite hacer una revisión de la situación del lugar donde se lleva la investigación, se utilizan los métodos inductivo, científico, bibliográfico, además se aplica un estudio descriptivo para lo cual se adoptó la técnica de la encuesta, se elaboró un cuestionario estructurado que se aplico a los usuarios de la empresa Cnel. EP - Los Ríos, se tomó una muestra representativa utilizando un error del 10% sobre la población objeto de estudio.

Esta investigación esta direccionada a la línea de investigación de la Facultad denominada Gestión Financiera Administrativa, Tributaria Auditoría y Control y a la sublínea de investigación de la carrera de comercio “Marketing y Comercialización”, el objetivo de la investigación es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa Cnel. EP - Los Ríos, para lo cual se busca responder a las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los consumidores de Cnel. EP - Los Ríos?, ¿Cómo considera el consumidor la calidad del servicio de la empresa Cnel. EP - Los Ríos?

DESARROLLO

El sector eléctrico del país cuenta con once empresas 10 empresas de distribución; y, una empresa de generación y transmisión de energía, CELEC - EP. Según lo que se puede encontrar en el sitio web (CNEL. EP, 2021) esta se define de la siguiente manera:

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, tiene como objeto brindar el servicio 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.

En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de Subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha hecho posible mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica,. Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana. (págs. 1-2)

Al analizar los problemas con los que se encuentran los abonados (usuarios) se presenta los altos valores de las planillas de energía eléctrica las cuales aumentan en muchos casos sin ningún motivo por lo cual los ciudadanos se sienten molestos al sentir que son estafados por tan altos cobros, en muchas ocasiones en lugares donde las personas solo tienen en su hogar

electrodomésticos básicos que no refleja el consumo presentado en las facturaciones hechas por CNEL-EP mes a mes.

El cliente se ha convertido en el centro del negocio y las decisiones claves están basadas en el deseo fundamental de prestarles un mejor servicio y ofrecerles un mejor producto. Las organizaciones deben integrar la satisfacción de sus clientes y usuarios dentro de la estrategia gestionando y midiendo de forma adecuada esta satisfacción. Una organización ha de apostar por satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, ya que se encuentran entre los principales grupos de interés o stakeholders que aseguran el funcionamiento y mantenimiento de la organización. (Isotools, 2020, pág. 3)

Como se puede observar el cliente (usuario) es muy importante para las empresas debido a que esté es el objetivo a satisfacer por parte de las empresas sean públicas o privadas, en el caso de CNEL-EP que ofrece un servicio declarado público y que no existe en el área otra empresa que distribuya el mismo servicio hace que los abonados de la empresa no puedan elegir otra empresa que les ofrezca el mismo servicio hace que esta empresa sea monopolística y que las personas solo puedan recurrir a los reclamos sean individuales o de manera colectiva en forma de protestas a través de defensoría pública.

El monopolio es una determinada situación del mercado en la que un productor o vendedor es el único que explota un bien o un servicio. Así, el monopolio es una situación de privilegio legal o fallo de mercado, pues el productor o vendedor único posee un gran poder en el mismo. Para que se dé esta situación es necesario que el mercado sufra una competencia imperfecta, lo cual ocurre cuando no hay servicios o productos que puedan sustituir a un producto o servicio determinado sobre el que se forma el monopolio. Como es evidente, el monopolista tiene un gran poder en el mercado, puesto que al ser el único

que explota un servicio o produce un bien determinado controla la cantidad de producción, así como el precio. (Software del Sol, 2020, pág. 2)

La empresa CNEL-EP al ser un monopolio en la prestación del servicio eléctrico no debe de descuidar a los usuarios, al contrario debe de prestar mucha importancia a los detalles que significativamente afectan lo que la empresa proyecta a la sociedad, sin dudarle al ser un servicio que debe ser prestado a una circunscripción geográfica muy grande existirán errores y fallas que no pueden ser solucionados de la noche a la mañana sino que requieren de planificación y presupuesto para su puesta en marcha.

En relación a este aspecto sobre la insatisfacción de los clientes (Venzocrm, 2018) se especifica lo siguiente:

Un estudio *UK Customer Satisfaction Index* de julio de 2017, realizado por el *Institute of Customer Service de Reino Unido*. La segunda mayor insatisfacción señalada por parte de los clientes, con un 40% del total, fue la gestión del tiempo, señalando esta como lenta. El principal motivo de insatisfacción de los clientes, en un proceso de compra venta de productos y/o servicios, llegando hasta el 43% del total, está relacionado con una comunicación insatisfactoria.

Los resultados observados en este estudio revelaron que, reduciendo los tiempos de atención y gestión, y mejorando la comunicación, la satisfacción de los clientes aumentó proporcionalmente. De todas las respuestas del estudio, se encuentra una estrecha correlación entre la satisfacción del cliente y la resolución en tiempo y calidad de sus miedos y dudas. Además, los clientes valoran positivamente la empatía, la cordialidad y el

lenguaje sencillo, así como disponer de información clara del proceso y que el vendedor disponga de conocimientos específicos sobre el tema. (pág. 2)

Otro de los problemas con los que los clientes se encuentran es con los cortes repentinos de energía que en muchas ocasiones son avisados oportunamente, pero en otras por efectos ajenos se presentan y esto ocasiona molestias a los abonados y cuando los cortes son recurrentes repercuten en daños en los aparatos eléctricos leves y en muchos casos graves de los cuales la empresa según ley debería hacerse cargo pero que en la realidad en muy pocas ocasiones sucede este tipo de ayuda a los ciudadanos perjudicados.

Continuos e inesperados cortes de luz pueden generar posibles daños en los artefactos o electrodomésticos, por ello, la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) permite a sus usuarios realizar el reclamo para que puedan recuperarlos. El trámite está dirigido a clientes que hayan sufrido inconvenientes con sus artefactos electrónicos, permitiendo a los clientes realizar el proceso a través de canales de atención del CNEL de acuerdo a los requisitos establecidos. Es un trámite que no tiene costo. La persona natural, jurídica, pública o privada, tanto ecuatoriana como extranjera, mayor de edad y que se encuentre habilitada para realizar trámites públicos. La gestión la puede realizar el propietario del bien o el receptor del servicio. Si el usuario completa el trámite de forma exitosa, obtendrá un resultado procedente o no procedente del reclamo. (El universo, 2021, pág. 1)

Si bien es cierto los ciudadanos pueden realizar los reclamos pertinentes de manera presencial o en línea, existen algunas condiciones por las cuales CNEL-EP no aprobara resarcir los daños de los abonados, por tal motivo los ciudadanos en su gran mayoría no accede a este proceso por considerarlo según ellos una pérdida de tiempo, según (Gob.ec, 2021, pág. 2)“Cuando la empresa eléctrica distribuidora determine que las instalaciones eléctricas del consumidor, no

fueron diseñadas e instaladas de manera técnicamente correcta; o que esas instalaciones se encuentren evidentemente deterioradas y en mal estado”, en su mayoría las casas de las personas afectadas no cumplen con esta norma.

Otro de los inconvenientes presentados es que en muchos sectores la energía que presta CNEL-EP no tiene el mismo voltaje debido a que las conexiones son antiguas y los cables aun no son cambiados por los tres en uno que ya son usados en varios sectores y que permiten que la energía se estabilizada, pero al no contar con este tipo de cable la energía no llega con la misma calidad y los aparatos eléctricos no funcionan de manera correcta y en muy poco tiempo terminan averiándose ocasionando perjuicio a los ciudadanos.

Todas las empresas pueden adoptar una perspectiva de servicio. Es muy difícil sostener ventajas basadas únicamente en el producto, el precio o la imagen; a la larga cualquiera de estas ventajas puede ser alcanzada y superada con una buena inversión. Ahora bien, si una empresa adopta una perspectiva de servicio, su ventaja consiste en el desarrollo de relaciones con los clientes y puede resultar más duradera. Adoptar esta perspectiva no implica restar importancia a las otras tres fuentes de ventajas (producto, precio e imagen), que deben ser desarrolladas y mantenidas en paralelo; pero será la perspectiva de servicios la que determine el desarrollo de competencias específicas. (López, 2020, pág. 2)

Los abonados de CNEL-EP, que presentan estos problemas en la calidad del servicio no pueden hacer nada mas acerca de este problema solo esperar que la empresa proceda en algún momento comenzar a cambiar los cables por otros de mayor fiabilidad que permita poder subsanar este problema en beneficio de los ciudadanos que son los únicos afectados por este tipo de inconvenientes que a la larga provocan que los abonados expresen sus quejas por las redes sociales afectando la imagen de la empresa.

El concepto de calidad percibida no es nuevo y su estudio se ha extendido de tal manera que ha generado discusiones importantes sobre su definición y parámetros de evaluación. De su análisis se desprenden tres importantes conceptos de estudio: la satisfacción, la calidad y el valor para el cliente y, por ende, el estudio de sus relaciones de causalidad. En términos de la calidad se encuentra que la mejor evaluación desde la perspectiva del cliente es la calidad percibida y su evaluación depende de las características específicas del servicio, de los clientes y del contexto en el cual se desenvuelven, luego se debe tener en cuenta el concepto de servicio a evaluar y su caracterización. (Duque, 2005, pág. 77)

En relación a la imagen que deben de tener las organizaciones y de cómo esto afecta su presencia en el mercado (Eserp, 2019) afirma lo siguiente:

En un mercado cada vez más saturado y competitivo, las empresas necesitan desarrollar una imagen corporativa sólida que transmita confianza y les permita diferenciarse. Las nuevas formas de comunicación que han surgido con Internet son un medio excelente para reforzar esa imagen corporativa, siempre y cuando formen parte de una planificación estratégica coherente.

La imagen corporativa es la percepción del público sobre una empresa, el conjunto de creencias, actitudes, ideas, prejuicios y sentimientos de los consumidores sobre la entidad. Esa imagen no depende únicamente de los productos y servicios que ofrece la empresa sino también de la relación que establece con sus clientes, trabajadores y la sociedad en general. (pág. 3)

Otros de los problemas que se presentan es el tiempo de respuesta a los requerimientos de los abonados de CNEL-EP cuando existen cortes de energía por diversos motivos como por

ejemplo, caída de cables, averías de transformadores, entre otros, a pesar de existir una línea de atención al cliente 1800-263537 los usuarios opinan que se procesan los reclamos y se envía un código del trámite a realizar, los técnicos tardan en los arreglos y en muchas ocasiones el tiempo es de varias horas especialmente si es en horario nocturno.

Sin importar la calidad de tu producto, la dedicación en la gestión de clientes y la preparación de tu equipo de ventas, los consumidores siempre entrarán en contacto para expresar insatisfacciones. Este es un punto crítico en la experiencia con la marca y conviene alinear el equipo de atención al cliente para gestionar reclamos con eficiencia. Para llevar a cabo un buen tratamiento de quejas y reclamaciones necesitas aprender a lidiar con disconformidades directamente a nivel de producto o servicio; u otros aspectos de la experiencia del cliente, como el tiempo de espera. (Da Silva, 2020, pág. 3)

Es importante que las empresas en este caso CNEL-EP gestione de manera mas eficiente las quejas y reclamos de los abonados, ya que esto repercute en su imagen corporativa y que a pesar de ser una empresa publica que no tiene competencia es muy importante que se maneje de manera especifica de acuerdo a normas internacionales de atención y prestación de servicios, teniendo en cuenta que regirse por este tipo de normas ayuda significativamente a lograr resultados esperados en los planes estratégicos de la empresa.

Los sistemas de cableado estructurado poseen muchos elementos que, por su naturaleza o condiciones de instalación, deben cumplir con los requisitos establecidos en las normas eléctricas. A pesar de esto, muchas personas involucradas en el diseño e instalación no cumplen con estos requisitos de aplicación obligatoria, ya sea por negligencia o desconocimiento. El uso e instalación inadecuados de la energía eléctrica, incluso en potencia limitada, pueden ser un peligro para los seres vivos, el medio ambiente y los bienes

materiales. En las instalaciones eléctricas, existen dos tipos de riesgos mayores: las corrientes de choque y las temperaturas excesivas; capaces de provocar quemaduras, incendios, explosiones u otros efectos peligrosos. Para prevenir ambos tipos de riesgos, los principios fundamentales de protección para la seguridad establecen que se deben tomar medidas de protección apropiadas. (Aldana, 2020, pág. 2)

Otro inconveniente que presentan los usuarios es que no reciben las planillas de uso de energía eléctrica por lo tanto no conocen los valores a cancelar y que tipo de cobros adicionales se realizan en la misma factura de acuerdo a (CNEL. EP, 2021, pág. 3) “El problema surgió porque - durante la cuarentena- los empleados encargados de la lectura y facturación, no pudieron acudir a los hogares a tomar manualmente las lecturas” esto derivó en que la facturación se realice en base a cálculos de consumos promedios lo que originó muchos errores.

Fuentes de la CNEL informaron que, superada la pandemia, retomarán las tareas, lo que permitirá ajustar los consumos estimados recapturándose las planillas, luego de los análisis respectivos y con aprobación de la Agencia de Regulación de Control de Electricidad. Las personas que han tenido novedades con el valor de su consumo eléctrico, deben de tomar la foto a sus medidores en la que se note con claridad los números del medidor y consumo. Luego enviar al correo electrónico: centrocontacto@cnel.gob.ec, especificando su número de cuenta de contrato o código de suministro. (Aldia, 2020, pág. 3)

Otro de los problemas que se presentan en la empresa CNEL-EP es la tardanza en los procesos de reconexión de la energía eléctrica por motivos de corte por falta de pago, muchos usuarios comentaron que por motivos de pandemia no se pudo cancelar a tiempo las planillas de energía, y que por este caso la empresa comenzó a notificar los cortes, teniendo en cuenta que en

la actualidad no se pueden realizar pagos de un porcentaje de la deuda sino el total o hacer convenio de pagos, algo que los usuarios desconocían.

La rapidez en los servicios es un factor determinante de la experiencia de cliente. Existen marcas que han logrado diferenciarse de sus competidores a través de este aspecto: velocidad en la entrega de un producto o servicio. Sin embargo, es una ventaja competitiva que muy pocas marcas han logrado establecer ya que su implementación requiere de la incorporación de sistemas y procesos completamente calculados, con la finalidad de entregar a tiempo la oferta en las manos del cliente. (Cortéz, 2019, pág. 2)

Una deficiencia que se puede encontrar en CNEL-EP es que no se realizan encuestas que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios ofrecidos por la empresa, los abonados al consultárseles sobre este aspecto indicaron que ellos desearían contestar ciertas preguntas a la empresa que les ayude a mejorar el servicio que ofrecen al conocer las inquietudes de los ciudadanos en todos los aspectos en los que se desenvuelve en la provincia de Los Ríos.

La medición de la satisfacción de los clientes es de vital importancia para la empresa. La misión de toda organización es proveer un producto o servicio que pueda satisfacer al cliente al que va dirigido. Sin embargo, si no se conocen las necesidades y expectativas del cliente probablemente el servicio ofrecido no sea el que le satisfaga por completo; por lo que la empresa necesita conocer su percepción y la valoración que este da al producto o servicio recibido, para luego utilizar esta información como una de las bases para su sistema de mejoramiento continuo. Dada la elevada importancia de la medición de la satisfacción de los clientes, se hace evidente la necesidad de que las empresas implementen un sistema

efectivo para recoger las impresiones de los mismos, a fines de implementar las mejoras necesarias. (Marina, 2020, pág. 3)

Como se puede observar la empresa CNEL-EP al no llevar a cabo investigaciones para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios referente a los servicios que presta no solo del principal sino de los que se desprenden de brindar este servicio no puede tomar medidas que permitan mejorar ciertos aspectos de mayor consideración que afectan puntualmente el normal desarrollo de las actividades de los trabajadores de esta empresa y por lo tanto conseguir las metas planteadas con anterioridad.

Hoy en día hay muy pocas empresas que tengan un sistema eficaz para gestionar la insatisfacción de sus clientes. Esto es así porque las empresas tienen la costumbre de ver a estos clientes que se quejan como un coste de tiempo y dinero. Pero, la realidad es muy distinta ya que estos clientes son una gran fuente de información para mejorar la calidad de los servicios y productos de nuestra empresa. Cuando un cliente se toma la molestia de quejarse es porque quiere seguir siendo fiel a la empresa. Hay estudios que reflejan que el 45% de los clientes insatisfechos se pasan a la competencia sin transmitir las causas de este cambio. Por lo tanto, es muy importante que como empresa cuidemos ese 55% que nos muestran sus preocupaciones porque quieren seguir con nosotros. (Unniun, 2020, pág. 4)

CONCLUSIONES

Luego de realizada la investigación sobre la satisfacción de los usuarios en CNEL-EP Los Ríos se puede llegar a las siguientes conclusiones:

A pesar de que la empresa según lo revisado y a los planes que presenta en la actualidad no llega a cubrir las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la prestación del servicio de energía eléctrica, aún existen muchos inconvenientes presentes como; no reconectan el servicio, cobro de cortes no realizada, demora en atención a solicitudes, reclamo de facturación, no recibe la planilla o factura, pago no reflejado, fallas en el medidor, mala aplicación de tarifa, etc. lo que conlleva a que el usuario tenga una percepción negativa de la empresa.

Otra de las conclusiones a las que se puede llegar es que la pandemia fue un factor preponderante que vino a afectar aún más la imagen de la empresa, debido a que utilizo procedimientos para facturar que, en lugar de ser óptimos, causo malestar e inconvenientes a los abonados por los altos valores de la planilla de consumo eléctrico, la empresa debió posteriormente realizar un proceso nuevo ante los reclamos.

Una conclusión final sobre esta investigación es que en la actualidad las empresas que se dedica a la entrega de servicios deben de estar más atentos a los cambios que existen en el mundo especialmente en cuanto a comunicación con sus clientes, teniendo en cuenta que la información es un elemento primordial para fortalecer a la empresa en el mercado en el que se desenvuelve de forma habitual.

BIBLIOGRAFÍA

Aldana, M. (23 de 09 de 2020). *Siemon*. Obtenido de <https://www.siemon.com>

Aldia. (16 de 08 de 2020). *Aldia*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/cnel-lectura-medidores-planillas-perjudicados/>

CNEL. EP. (1 de 07 de 2021). *Cnel. EP*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec>

Cortéz, G. (17 de 07 de 2019). *Informabtl*. Obtenido de <https://www.informabtl.com>

Da Silva, D. (30 de 12 de 2020). *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80.

El universo. (21 de 04 de 2021). *El universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com>

Eserp. (11 de 12 de 2019). *Eserp*. Obtenido de <https://es.eserp.com>

Gob.ec. (18 de 03 de 2021). *Gob.ec*. Obtenido de <https://www.gob.ec>

Isotools. (13 de 08 de 2020). *Isotools*. Obtenido de <https://www.isotools.org>

López, V. (07 de 03 de 2020). *Ceupe*. Obtenido de <https://www.ceupe.com>

Marina. (19 de 09 de 2020). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es>

Software del Sol. (26 de 03 de 2020). *Software del Sol*. Obtenido de <https://www.sdelsol.com>

Unniun. (23 de 08 de 2020). *Unniun*. Obtenido de <https://www.unniun.com>

Venzocrm. (27 de 12 de 2018). *Venzocrm*. Obtenido de <https://venzocrm.com>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a los usuarios de la Empresa CNEL-EP Los Ríos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL Y COMERCIO



1. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio ofrecido por la empresa CNEL EP LOS RÍOS?

Totalmente Satisfecho

En su mayor parte Satisfecho

Parcialmente Satisfecho

En su mayor parte Insatisfecho

Completamente Insatisfecho

2. ¿En cuánto a rapidez al momento de la atención recibida por parte de la empresa CNEL EP LOS RÍOS recibida como la califica?

Muy lenta

Lenta

Normal

Rápida

Muy Rápida

3. ¿Considera usted que el proceso de comercialización que lleva a cabo la empresa CNEL EP LOS RÍOS es el más adecuado?

Totalmente

En su mayor parte

Parcialmente

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

4. ¿La respuesta que la empresa CNEL EP LOS RÍOS les da a sus requerimientos son adecuados y cumplen con lo que usted necesita?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

5. ¿Los trabajos realizados por la empresa CNEL EP LOS RÍOS en relación a los pedidos satisface las necesidades de la ciudadanía?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

6. ¿El tiempo que usted debe esperar para poder solucionar un problema con la empresa CNEL EP LOS RÍOS es el adecuado?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

7. ¿Considera usted que es necesario mejorar algunos aspectos relacionados a la eficiencia y eficacia de la empresa CNEL EP LOS RÍOS?

Si

No

Cuales:

8. ¿Como calificaría la imagen de la empresa CNEL EP LOS RÍOS?

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

Muy Mala

9. ¿La empresa CNEL EP LOS RÍOS cuenta con un buzón de quejas y sugerencias?

Si

No

10. ¿La empresa CNEL EP LOS RÍOS le ha realizado alguna encuesta de satisfacción?

Si

No

Anexo 2. Carta de Autorización

Babahoyo, 14 de septiembre del 2021

Sr.

MSC. VICTOR OLEGARIO ACOSTA VILLACIS
ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA CNEL EP LOS RÍOS.

En su despacho.


De mis consideraciones:

Yo: **SANTANA GONZALES GINGER MICHAEL**, con cédula de identidad **120665421-0**, 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, Referente al oficio entregado en Babahoyo, 31 de agosto del 2021 y recibido el 10 de septiembre del 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar el uso de datos del departamento de Atención al Cliente que serán parte para realizar mi Caso de estudio denominado **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CNEL EP LOS RÍOS**, de a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

Ginger Santana G.
GINGER MICHAEL SANTANA GONZALES
120665421-0

*23/09/2021
autorizado*

CNEL EP LOS RÍOS
Quina
2021.09.24
09:36'

Anexo 3. Informe de Urkund



Document Information

Analyzed document SANTANA GONZÁLEZ GINGER MICHAEL.docx (D114229305)
Submitted 10/4/2021 5:22:00 PM
Submitted by
Submitter email
 gmsantana@fafi.utb.
 edu.ec
Similarity 6%
Analysis address fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA

TESIS DE ANGI JAMILETH JAIME CASTRO .docx
 Document TESIS DE ANGI JAMILETH JAIME CASTRO .docx (D100523094)



SA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO /
Galecio_Gutiérrez_José_Vicente_Ingeniería_Comercial_2018.docx
 Document Galecio_Gutiérrez_José_Vicente_Ingeniería_Comercial_2018.docx
 (D36012003)



1

Submitted by: viche_1990@hotmail.com
 Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com