



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 - ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CNEL EP EN AGENCIA VINCES

EGRESADO:

DARIANA GABRIELA BONILLA MUÑOZ

TUTOR:

CPA. JULIO MORA ARISTEGA

AÑO 2022

Tabla de contenido

Planteamiento del problema.....	1
Justificación.....	5
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Línea de investigación.....	7
Marco conceptual.....	8
La atención al cliente.....	8
Cliente.....	10
Capacitaciones.....	11
Ambiente laboral.....	12
Comunicación.....	14
Respeto.....	16
Amabilidad.....	17
Falta de personal.....	18
Precios.....	19
Marco metodológico.....	20
Técnicas.....	20
Instrumentos.....	20
Resultados.....	21
Tabla 1.....	21
Tabla 2.....	22
Tabla 3.....	22
Tabla 4.....	22
Discusión de resultados.....	23
Conclusiones.....	26
Recomendaciones.....	27
Referencias.....	28
Anexos.....	32

Planteamiento del problema

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con número de RUC: 0968599020001, es una organización la cual tiene una agencia ubicada en la provincia de Los Rios en la ciudad de Vinces; en las calles Córdova y entre teniente Hugo Ortiz y Paquisha, fue creada el 14 de febrero del 2010, cuando el presidente Rafael Correa ordenó la consolidación de varias empresas que antes eran estatales, pero convertidas en sociedades anónimas; por medio de una resolución se estableció la unidad de Eficiencia Energética, abarcado por las 12 unidades de negocio que integran la empresa.

Esta empresa pública, tiene como objetivo la generación, distribución, comercialización y transmisión de energía eléctrica a la nación y es dirigida por el Ministerio de Energía y Recursos No Renovables; es la encargada de la provisión de energía eléctrica en condiciones económicas óptimas, en la cantidad y calidad necesarias para el desarrollo socioeconómico del país y el bienestar social de todas las personas, aplicando precios socialmente justos; la satisfacción de los usuarios es una preocupación dentro de la Agencia Vinces porque se han venido suscitando una serie de inconvenientes, es por esto que existen personas que se encuentran disgustadas por la importancia que les toman a sus problemas, los cuales son explicados a continuación:

La Empresa Eléctrica de Vinces tiene un problema bastante importante, el cual es la falta de personal, esto les ha causado varios contratiempos con muchos usuarios debido a que es difícil que se puedan resolver los problemas, el mismo día en el que se presentan, los empleados afirman que solo existen tres personas en oficinas y 4 operativos comerciales que se dividen en dos grupos de dos, los cuales van a diferentes sectores, por ende es complicado que puedan resolver los inconvenientes en un solo día de todos los usuarios, la cantidad de actividades que se les otorga al día no están acorde con su tiempo.

Otro problema que se encontró dentro de esta empresa es la falta de coordinación, esto se debe a que hay una compañía de corte la cual se encuentra ubicada en Babahoyo, un problema grande que existe es que no hay coordinación entre esta compañía y la agencia Vinces; cuando la compañía de corte llega, no lo informan y esto ha causado muchas molestias en los usuarios ya que la agencia Vinces se entera cuando llegan las personas a hacer sus reclamos por la falta de energía en sus hogares, esto se debe a que los usuarios no están informados si la falta de energía es por corte o algún problema en un transformador, líneas, entre otros., este inconveniente es necesario resolverlo para que así las personas del servicio al cliente puedan informar mejor a los usuarios.

De igual manera, un inconveniente que se ha presentado en la empresa es que no se reconecta el mismo día en el que se realizan los cortes, la compañía de corte es la encargada tanto de cortar la energía, como de hacer las respectivas reconexiones y esta compañía sigue un cronograma específico cuando se vence la planilla de luz, el problema existe cuando en su cronograma tienen que cortar en un día determinado en un sector y al siguiente día los mandan a una ciudad diferente, los usuarios que no alcanzaron a pagar sus planillas ese día no tendrán energía por más o menos 2 días y para que se les vuelva a reconectar, normalmente las personas del servicio al cliente tienen que insistir bastante y mandar correos en repetidas ocasiones para que los usuarios sean atendidos.

Así mismo, la falta de socialización a los usuarios en la Agencia Vinces, es un inconveniente que molesta a muchos, ya que existen clientes reclamando por la falta de entrega de la factura, esto se debe a que ellos desconocen que pueden actualizar datos e ingresar un correo electrónico para que les llegue toda la información, como el valor de planillas de luz, también les informan sobre los mantenimientos, cuando vence su planilla, los cortes, etc., así mismo, no tienen conocimientos sobre la aplicación que tiene la empresa eléctrica, donde los usuarios pueden realizar sus pagos de planillas, consultas de valores, ingresar

lecturas, trámites, solicitudes, reclamos, etc., además de que no se socializan los días en los que se realizarán los cortes para que los usuarios cancelen a tiempo.

De igual forma, en la Empresa Eléctrica cuenta tanto con área técnica como área comercial, y la Agencia Vinces no tiene personal encargado del servicio al cliente en el área técnica la cual es la que se encarga de problemas en las líneas, transformadores, entre otras, por lo cual esto representa un problema para los usuarios, ya que si un sector del campo se queda sin energía, lo único que pueden hacer es llamar al 1800263537 y esta línea es a nivel nacional por lo cual es difícil que se puedan contactar, además de que la llamada desde un celular tiene un costo \$0.10 centavos y representa un problema para la mayoría de los usuarios porque no obtienen solución de inmediato.

De igual forma, el personal del área técnica es de Babahoyo y llegan de repente, este problema es algo que molesta tanto a los usuarios como al personal de la Agencia Vinces, ya que cuando hay algún problema en la ciudad de Vinces que les corresponde resolver a los del área técnica, es difícil que ellos lleguen de inmediato a resolverlo porque se encuentran lejos de la ciudad y para que los grupos de esta área lleguen, es necesario que el personal que labora en Vinces tengan que insistir y enviar varios correos electrónicos para que haya una respuesta y se solucionen los problemas que se presenten en el sector, lo cual resulta molesto e incómodo para todos.

Por otro lado, no hay cubículos de atención en la empresa, este es un problema muy molesto para los usuarios y el personal de la Agencia Vinces, porque todas las oficinas son abiertas por lo cual se puede escuchar fácilmente lo que están hablando las demás personas que se encuentran a lado, los empleados afirman que cuando llega una persona a hacer un reclamo y comienza a hablar sobre su problema, es incómodo tanto para las personas del servicio al cliente como para los usuarios que están siendo atendidos porque esto les impide

escuchar bien lo que se les está comunicando, por lo cual ha resultado ser un problema bastante importante.

Por otra parte, existe un problema que también disgusta los usuarios y es que ahora solo se realizan pagos en los bancos y cobran una comisión de \$0.57 ctvs, en la agencia Vinces los usuarios ya no pueden realizar sus pagos para evitar contagios de covid-19, por lo cual tienen que acudir a un banco o algún punto de pago, esto ha causado muchas molestias ya que ellos se sienten afectados por el cobro de una comisión adicional a su planilla, además de que en ocasiones para que sus requerimiento sean atendidos, tienen que haber cancelado su planilla eléctrica y al no haber ventanillas de recaudación dentro de la empresa, tiene que salir a buscar los puntos de pagos, algunas veces incluso regresar a la empresa, lo que les ocasiona pérdida de tiempo porque les toca volver a hacer la fila para que los atiendan.

Finalmente, los guardias no tienen el suficiente conocimiento como para resolver dudas básicas., este problema es algo que ha causado demasiadas molestias en los usuarios ya que muchos llegan haciendo preguntas a los guardias y ellos no tienen ninguna clase de conocimiento, por lo cual los mandan a hacer la larga fila para que pregunten a los de atención al cliente y a los usuarios les representa una pérdida de tiempo, una duda simple que llega frecuentemente a la empresa es ¿Cuáles son los requisitos para instalar un medidor? Y los guardias no tienen ninguna clase de información a la mano acerca de estos trámites menores, para que los usuarios no tengan que esperar tanto.

Justificación

El estudio de caso titulado Satisfacción de los usuarios de la Empresa CNEL EP en Agencia Vinces, está basado en las problemáticas encontradas de acuerdo a la opinión personal de los usuarios que reciben alguna clase de servicios de parte de la Agencia de la ciudad de Vinces, se lo realizó con la finalidad de analizar a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en Agencia Vinces, ya que es una organización que con el paso del tiempo ha tenido una serie de problemas con los usuarios, algunas de las razones por la que es importante realizar este estudio, son las siguientes:

Uno de los motivos por las cuales es necesario realizar este estudio de caso, es porque existen muchos reclamos que llegan cada día a la Empresa eléctrica de la Agencia Vinces, de parte de los usuarios, esto se debe a que hay una gran cantidad de problemas dentro de la institución, como la falta de personal lo cual es algo que disgusta a muchas personas porque sus problemas no son atendidos con mayor rapidez, así mismo la falta de socialización con los usuarios, entre otras cosas que disgustan a la mayoría de las personas que reciben los servicios de la empresa.

De igual manera, es importante realizar un análisis hacia la Empresa Eléctrica de la Agencia Vinces, ya que es una institución que no tiene competencia, por lo tanto las personas de la ciudad de Vinces no tienen otra alternativa, ya que solo en esa empresa pueden realizar sus pagos, trámites, hacer consultas, presentar algún reclamo, entre otras cosas que se relacionen con este servicio básico e indispensable, como lo es la electricidad; así mismo, es imprescindible conocer cómo se maneja la Agencia Vinces, ya que la Empresa Eléctrica es una institución pública, la cual debería de brindar un servicio de calidad a las personas que la necesiten y a un precio justo.

Objetivos

Objetivo General

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces.

Objetivos Específicos

- Identificar las causas que afectan la satisfacción de los usuarios en la Empresa Eléctrica de la Agencia Vinces.
- Levantar información sobre la satisfacción de los usuarios de la Agencia de la ciudad de Vinces a través de encuestas y entrevistas.
- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la Agencia Vinces.

Línea de investigación

El presente caso de estudio se encuentra desarrollado dentro de la línea de investigación, llamada Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, ya que ayuda a gestionar y administrar los datos e información que se localizan e integran en la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces, además de asegurar su uso correcto y óptimo para mejorar las operaciones internas de la institución y tomar decisiones correctas; de igual manera permite determinar y valorar si existen controles seguros que se ajusten a las necesidades de la empresa.

la sublínea de investigación la cual tiene como nombre Empresas e Instituciones públicas y privadas, tiene relación con el estudio de caso, el cual es tiene como título: Satisfacción de los usuarios de la Empresa CNEL EP en agencia Vinces ya que se analizarán cada una de las problemáticas encontradas después de realizar un estudio a través de una entrevista y encuesta, estos inconvenientes se hallan dentro de una empresa pública, como lo es la Empresa Eléctrica en la Agencia Vinces ya que es una entidad que le pertenece al estado.

Marco conceptual

La atención al cliente

La satisfacción al cliente es un tema para tratar muy importante para todas las empresas, al cual hay que prestarle el interés necesario. “La atención al cliente se ha convertido en una decisión estratégica para cualquier negocio en cualquier parte del mundo, se tiene que competir no sólo en la búsqueda de clientes sino en conservarlos” (Parra, Arce, & Guerrero, 2018). En la actualidad, la satisfacción al cliente es sumamente importante para toda clase de empresa u organización, sin importar al rubro en el que corresponda; radica en que un cliente insatisfecho les comenta a otras personas sobre su experiencia con la empresa o su servicio, lo cual no le conviene para cualquier institución.

El autor (Gil, 2020) afirma lo siguiente:

La atención al cliente y la calidad en el servicio son temas recurrentes en el mundo de la empresa, sin embargo, en los últimos tiempos se exige con más ímpetu una atención que ofrezca una confiabilidad y calidad extraordinarias, para ello, la innovación debe ser una de las constantes para competir en entornos altamente cambiantes y volátiles, donde la incertidumbre es una de las características más evidentes junto con los productos ofrecidos a la venta. (pág. 13)

Un excelente servicio al cliente implica varios aspectos que una persona debe tener cuando tiene un cargo así de importante, tales como: la amabilidad, el entusiasmo, respeto, positivismo, entre otros; ya que no solo se trata de responder a los clientes las preguntas que tengan, sino también ayudarlos cuando tengan algún inconveniente e incluso sin que lo pidan, esto le permitirá a la empresa demostrar que tiene empleados eficientes.

Otros autores opinan lo siguiente:

Para (Mateos, 2019) Hoy en día, las empresas son conscientes de que la atención al cliente es la forma más rentable, rápida y eficaz de cambiar la percepción positiva y, por lo tanto, el nivel de la satisfacción de los clientes; de hecho, son muchas las posturas que defienden que el principal activo de una empresa es el cliente, por lo que se le debe el máximo respeto, ya que de su opinión hacia una empresa dependerá en gran medida el futuro de esta; de esta forma, el mayor respeto que se le puede ofrecer a un cliente es escucharlo con sinceridad y honestidad, pues a menudo el simple hecho de escucharle supone que este se marche tranquilo y satisfecho.

Cuando el personal del servicio al cliente es positivo y muestra amabilidad a las personas que atiende, lo más seguro es que genere buenas relaciones, los clientes se sentirán con más confianza y querrán regresar a la empresa las veces que sea necesario, es por esto que la buena actitud, el respeto y afecto que muestre una persona con un cargo tan importante para una empresa como lo es la atención al cliente, puede reducir tensiones para así evitar conflictos dentro del negocio o la organización en la que se trabaje. (Mateos, 2019)

Da Silva (2021) indicó Que el servicio al cliente es crucial para establecer una relación con los consumidores, un vínculo que beneficie a ambos. Por ejemplo, un buen servicio al cliente conduce a la lealtad, promueve orgánicamente su marca y aumenta en gran medida las ventas. Por otro parte, cuando en una empresa, institución u organización existe un mal servicio al cliente, hay una gran posibilidad de que los consumidores ya no quieran regresar, incluso puede dañar la reputación del negocio, esto se debe a que los usuarios difundirán malos comentarios en donde se encuentren.

Mantener un servicio de calidad con los clientes, es crucial para toda clase de empresa u organización, ya que a través de esto las personas pueden recomendar la marca del negocio o en el caso de que la empresa tenga un mal servicio, ya sea porque los empleados son irrespetuosos, poco amables, negativos, entre otros., corren el riesgo de que los consumidores difundan malos comentarios de la institución y disminuyan sus ventas considerablemente.

Cliente

El cliente es la clave para cualquier negocio, a través de ellos se puede recolectar información necesaria, la cual una empresa debe tomar en cuenta. “Las expectativas de los consumidores son el principal punto para evaluar los servicios de una empresa, dado que estos evalúan la calidad de un servicio comparando lo que quieren o esperan con las ventajas que les proporciona la compra” (Baquero, 2021, pág. 12). Brindar un servicio al cliente de calidad, le permite a la empresa recibir buenos comentarios, lo cual ayuda al crecimiento continuo no solo de la empresa sino también de los empleados, el hecho de que el personal de trabajo se sienta orgulloso de pertenecer a una compañía, permite retenerlos por mucho tiempo más.

“Los clientes son una fuente muy valiosa de información que permite que tu empresa pueda mejorar y crecer; cuando estos están de tu lado, tu empresa puede contar con todos los datos necesarios para mejorar y convertirse en la mejor” (Pérez O. , 2018). Ofrecer un servicio de calidad es muy importante para la satisfacción del usuario, además de que resulta excelente porque normalmente difunden información positiva, es decir que ayudan a la empresa haciendo publicidad a través de los buenos comentarios o, por lo contrario, los clientes podrían tener opiniones negativas, lo cual dañaría la imagen de la empresa.

De acuerdo con lo antes dicho, (López, 2020) opina que “por todo ello, es necesario que las empresas y organizaciones no solo busquen medidas a corto plazo (tácticas) para que los clientes queden satisfechos; es necesario que se establezcan medidas de alto calado y a largo

plazo (estrategias)” (pág. 133). Por lo tanto, es importante que las instituciones u organizaciones ya sean públicas o privadas empleen diferentes métodos con el fin de brindar servicios de calidad a los usuarios y mantener a los clientes felices y satisfechos en todos los aspectos, para asegurar su regreso al negocio siempre mostrándoles respeto y siendo amables con todos.

Capacitaciones

Las capacitaciones son necesarias en todas las empresas u organizaciones, le permite a los empleados adquirir información para ser más productivos y eficaces. Este autor describe lo que las empresas buscan, esto incluyendo al personal y la voluntad de dedicar el potencial a sus tareas u objetivos, es decir las personas que tienen un mayor compromiso en el trabajo:

Para (Llano, 2018) Las grandes empresas u organizaciones buscan maximizar sus objetivos y, por lo tanto, se preocupan por fijar estándares a la hora de aplicar el entrenamiento del personal seleccionado; lo que se desea es contar con un buen personal para poder aprovechar sus capacidades y desarrollar sus cualidades al máximo de tal modo que se potencialice su contribución hacia los objetivos principales de la empresa. (pág. 70)

Cuando una empresa prepara muy bien a sus empleados, realizando socializaciones y capacitaciones para reforzar sus conocimientos, eso habla muy bien de la organización ya que lo hacen para que sus trabajadores cuenten con la información, herramientas y habilidades necesarias para ejercer en su puesto de trabajo.

Los siguientes autores opinan lo siguiente:

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2018)

Dentro de una empresa, deben existir una serie de métodos de capacitación y de desarrollo para los empleados de la misma, de modo que puedan sobrellevar de muy buena forma las finanzas, los conflictos, la disminución de producción y el servicio a los clientes dentro de la misma. (Mejias, 2018)

Las socializaciones a los usuarios, es un punto importante para cualquier empresa, ya que esto les permite mantener una buena comunicación con las personas que reciben alguna clase ya sea de productos o servicios que ofrezca la institución tanto pública como privada.

Ambiente laboral

El buen ambiente laboral genera un entorno lleno de motivación, lo cual es fundamental para todas las organizaciones. Posteriormente, el criterio de ciertos autores:

Trabajar en un ambiente agradable se ha convertido en un factor tan importante y fundamental para las organizaciones que cuando esta falla, no hay beneficios laborales ni compensación económica que logre que los subordinados se sientan bien en la organización y comiencen a pensar seriamente en cambiarse a otra que le rinda mejor compensación económica, ocasionando la fuga del buen capital humano que existe. (Vera & Suárez, 2018)

Mantener un óptimo ambiente laboral es un factor importante para que una empresa u organización incremente su productividad y tenga empleados competentes, fieles y felices, por

ende un negocio tiene que aprender a escuchar a sus trabajadores y brindarles capacitaciones de motivación para que laboren de una mejor manera.

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019)

Una vez que los trabajadores se hallan satisfechos hacen su trabajo de forma más eficaz y funcional, y por consiguiente, la productividad de la compañía se incrementa, es importante que los empleados se sientan cómodos en su lugar de trabajo por lo que mantener un buen clima laboral dentro de la empresa u organización, permitirá que se cumplan todas las metas propuestas por el negocio.

“Por otro lado, crear climas laborales saludables aporta en el desarrollo profesional individual y grupal, ayuda a potenciar la innovación y la creatividad; disminuye el estrés, lo cual es bueno para la salud de los trabajadores de la organización” (Aguas, 2021). Sin embargo, si no se tiene un buen ambiente laboral dentro de la empresa podría traer algunas consecuencias, por ejemplo: los trabajadores tendrían problemas en realizar o finalizar sus tareas asignadas en el tiempo requerido, de igual manera perderían el afecto y por consiguiente tendrían desinterés en la empresa, lo más seguro sería que abandonen sus puestos de trabajo, lo cual resultaría nocivo para la organización.

Si los colaboradores están motivados por su entorno, conviven en un buen ambiente, gustan de sus funciones y están identificados con sus jefes, se puede decir que su rendimiento será el máximo; el buen o mal ambiente afecta el comportamiento y

predispone de manera positiva o negativa, potenciando o limitando el rendimiento.

(Giraudier, 2018)

Comunicación

Con respecto a la comunicación entre los trabajadores de una empresa, se puede decir que aporta muchos beneficios; para (Montaño, 2018) “Otra habilidad importante en la relación laboral es la comunicación, que contribuirá no solo a la transmisión de información entre personas dentro de la empresa, si no que será la clave en la transmisión de valores de la empresa”. Una excelente comunicación en el ámbito laboral le evitaría a la empresa u organización tener problemas que perjudiquen a la misma, ya sea entre el personal o con los directivos del negocio, tener una buena comunicación le permitiría a la empresa prevenir los conflictos o mal entendidos.

“En un entorno donde el comportamiento irrespetuoso es común, es más probable que surja un conflicto entre usted y sus compañeros de trabajo; pero es importante que no permita que el comportamiento irrespetuoso lo afecte” (LiBook, 2019). De igual manera, el respeto dentro de una empresa u organización es un valor que se debería de tener en todo momento, ya que esto le ayudará en muchos aspectos a los directivos a llevar correctamente su liderazgo y el personal se sentirá satisfecho en su área de trabajo. Cabe recalcar que la amabilidad es otro valor importante el cual es necesario que se presente en toda organización, esto les permitirá tener confianza y ser más eficaces a la hora de realizar su trabajo.

En el clima laboral, una comunicación positiva es sustancial para producir colaboraciones de trabajo tanto positivas como provechosas. El autor (Lértora, 2018) señala lo dicho a continuación:

La comunicación en el trabajo no solo se refiere al intercambio de información y de opiniones, sino también a la carga emocional que contienen; en cuanto este proceso se optimice en el día a día, mejores serán los resultados que logrará la empresa en conjunto, los colaboradores se sentirán más satisfechos y por lo tanto, el cliente-razón de ser de la empresa-será atendido con mayor diligencia; se creará un círculo virtuoso capaz de potenciar la trayectoria laboral tanto del grupo como de cada uno de sus integrantes. (pág. 1)

Sucede que a veces los empleados no se sienten cómodos aportando su opinión y ese silencio, esa falta de comunicación, esa necesidad de compartir conocimientos se ve reducida a la mínima expresión, creando espacios de inseguridad y empeorando la situación en la organización; además puede dar lugar, incluso, a miedo a la hora de sugerir cualquier cosa, hecho que agrava la incómoda situación de un trabajador en su puesto de trabajo. (Torres, 2018)

Visto que la comunicación circula por medio de los miembros de una empresa, se es factible dar a comprender el razonamiento, distinguir los éxitos y solucionar los inconvenientes internos que se presenten. Por lo que tener una buena comunicación tanto entre empleados como con los clientes resulta beneficiosa para la empresa, ya que no solo se evitan conflictos sino que también se comparten ideas para posibles soluciones a problemas que se presenten en la misma.

Los valores deberían estar presentes en todas las personas y especialmente en los trabajadores de cualquier empresa, para que haya un ambiente agradable y lleno de armonía, por ende es necesario nombrar algunos de ellos:

Respeto

El respeto es algo que no puede faltar en ninguna empresa, por lo tanto es importante mencionarlo. “Entendamos por respeto, el acto mediante el cual una persona tiene consideración por otra y actúa teniendo en cuenta sus intereses, capacidades, competencias, debilidades, fortalezas, preferencias, miedos y/o sentimientos” (Gonzales, 2019). Dentro de una empresa, el respeto entre empleados y hacia el cliente es esencial para mantener una buena comunicación y confianza, por ende cuando un trabajador demuestra que es respetuoso y amable con los demás, los clientes querrán regresar al negocio.

Es necesario que el personal de cualquier negocio tenga valores y el respeto es uno de los valores más importantes. “El respeto es factor de unidad y cohesión de la cultura empresarial; produce confianza, adopta caminos serenos para abordar soluciones, porque está basado en relaciones de amistad” (Mira, 2019). Crear un clima de confianza dentro de cualquier área de una empresa, les permitirá a los trabajadores de la empresa comunicarse mejor, solucionar conflictos en equipo, generar ideas y trabajar en un excelente ambiente laboral.

“En el ámbito laboral es normal que de vez en cuando surjan conflictos y roces entre los compañeros, pero el respeto debe estar siempre presente y nunca se debe olvidar mantener la educación y la compostura” (Aranguren, 2019). Así mismo, cuando la comunicación dentro de la empresa es inadecuada y el personal es irrespetuoso, la participación en la toma de decisiones puede llegar a ser limitada, de igual manera la carga de trabajo se vuelve excesiva y por último las responsabilidades no serían lo suficientemente claras por lo cual será difícil para los trabajadores cumplir con las tareas asignadas.

Amabilidad

La amabilidad es uno de los valores más fundamentales para cualquier empresa y más si cuentan con servicio al cliente, ya que los clientes suelen regresar cuando se los trata con amabilidad y respeto. “En todas las empresas los clientes buscan ser atendidos de una mejor manera, generando satisfacción con el servicio brindado, es por ello, que los trabajadores deben demostrar al usuario amabilidad, enfocarse en las necesidades, gustos, y preferencias de los clientes” (Huancas, 2019, pág. 19). Cuando el personal del servicio al cliente es amable, empático y saluda cordialmente a los usuarios, habrá un ambiente más armónico y libre de estrés, además de que tendrán una mejor comunicación con el fin de satisfacer todas sus necesidades y posteriormente el cliente regrese al negocio.

Existen otros autores que hablan sobre este tema:

El poder de la amabilidad puede mitigar los efectos nocivos de nuestro mundo social cada vez más conectado. Se trata de una habilidad de liderazgo esencial, que puede transmitirse a través de las personas y cambiar la cultura del lugar de trabajo. (Anthes, 2021)

La amabilidad tiene una gran influencia en las personas tanto en la vida diaria como en el trabajo, es por esto que las personas que tienen el cargo de servicio al cliente deben demostrar los valores tanto de amabilidad como de respeto, entre otros., ya que los clientes se sentirán satisfechos con el servicio brindado. De igual manera es crucial que los líderes o jefes impartan estos valores dentro de su empresa, esto ayudará a su personal a sentirse con mayor motivación para realizar su trabajo.

Falta de personal

Por otra parte, la falta de personal es algo que afecta a muchas empresas y más cuando ha persistido por un largo tiempo. Los siguientes autores, afirman que:

Si no se abordan estos problemas de falta de personal, puede afectar drásticamente a su negocio y, en última instancia, a su personal; las tareas diarias esenciales pueden seguir sin hacer nada, dejando a sus empleados sentirse abrumados y estresados con la sensación desmoralizante de no poder ponerse al día. (Jaco, 2020)

Normalmente cuando falta personal en un área de trabajo, las personas que se encuentran laborando tienen que hacer trabajos adicionales, lo cual es perjudicial para ellos, ya que corren el riesgo de no finalizar todas las tareas que tienen pendientes, además de que los trabajadores pueden sentirse frustrados y agotados, y posteriormente abandonar sus puestos de trabajo, lo cual no le conviene a ninguna empresa.

El ausentismo laboral causa un impacto negativo en la sostenibilidad económica de las empresas, pues incrementa los costos de personal y aumenta la carga de trabajo; lo que afecta en gran medida la satisfacción de los empleados y desmejora a su vez el clima laboral. (Morales, 2018)

Los empleados tienen que administrar sus labores personales y dar ayuda en otras áreas de la empresa, Por lo cual tendría una carga de trabajo adicional lo que resulta un problema bastante importante ya que, al laborar durante más horas, podría conducir a la debilidad y el cansancio y por ende los trabajadores abandonarían sus puestos de trabajo.

Precios

Por último, es importante establecer buenos precios ya que es un componente clave en la economía de todos; “Una gestión eficaz de los precios tiene un impacto directo y rápido en el resultado de la empresa, superior al que tendría un incremento en las ventas o una reducción en la estructura de los costes” (Muñoz, 2019). El costo perjudica la postura competitiva de la compañía y su colaboración en el mercado. Además, es el instrumento de comunicación más tangible que tiene una organización con sus clientes. Usualmente el consumidor se siente confuso con todos los precios que encuentra en el mercado, pero elige el más conveniente.

“La estrategia de precios de la cartera de productos es uno de los principales secretos para el éxito de una empresa, pero hacerlo de manera incorrecta puede crear problemas financieros irresolubles” (Peçanha, 2020). Para todo consumidor es importante tener un buen precio en los productos o servicios que desea adquirir y normalmente busca no solo en la empresa si no también en la competencia, el precio que mejor le convenga, el que sea más accesible para su bolsillo y si por algún motivo la empresa tiene el precio más alto, puede causar un problema que difícilmente se pueda resolver.

Para (Ferrer, Rocha, & Guitart, 2021) El precio es el elemento del marketing-mix que permite a una compañía capturar valor de los clientes, en cambio la publicidad, la distribución y el producto se utilizan para crear valor; al mismo tiempo, el precio es una variable muy delicada, ya que puede ser utilizada para discriminar entre quienes tienen acceso a los productos y quienes no.

Para cualquier empresa, mantener un precio justo para los consumidores en comparación con la competencia resulta crucial ya que esto les permite aumentar sus ventas y por ende tener mayor productividad. Cuando los clientes se sientan satisfechos no solo con la atención brindada si no también con los buenos precios que tenga el negocio, querrán volver.

Marco metodológico

El caso de estudio que hace referencia a la Satisfacción del usuario de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces utilizó la siguiente metodología:

Se empleó la metodología de investigación descriptiva debido a que se analizó el entorno con el fin de reunir el suficiente conocimiento sobre el objeto de estudio, así mismo ayudó a conocer las situaciones y actitudes que predominaban en la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces y como herramienta una entrevista realizada a la gerente de la empresa y una encuesta enfocada en los usuarios, para obtener conclusiones concretas sobre los encuestados y recolectar información de experiencias y percepciones que interesan a la investigación.

Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en el desarrollo del presente estudio de caso son: Entrevista realizada a la Agente de Agencias con el objetivo de conocer su opinión acerca de la labor de su personal y una encuesta aplicada a los usuarios con el fin de saber su opinión personal acerca de las problemáticas encontradas en la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces, estas técnicas permitieron recolectar información necesaria para la investigación del mismo.

Instrumentos

Los instrumentos que se emplearon en el estudio de caso son:

- Cuestionario de entrevista – Aplicada a la Agente de Agencias
- Formulario de la encuesta – Aplicada a los usuarios

Resultados

Se utilizaron como herramientas de recopilación de información a la entrevista y encuesta, las cuales ayudaron a obtener información necesaria para el estudio de caso, a continuación se detalla la información revelada y los aspectos más destacados de las observaciones proporcionadas, los cuales permitieron recolectar los datos que son la base para sacar conclusiones válidas:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada a la Gerente de la Agencia

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cree usted que los empleados están bien capacitados para sus puestos de trabajo y por qué?	Cada año se elaboran cronogramas de capacitaciones, donde se actualizan los conocimientos.
2	¿Cómo se manejan los reclamos que presentan frecuentemente los usuarios?	El usuario presenta su reclamo y ellos se encargan de ingresarlo en el sistema.
3	¿Qué criterios le merecen los canales de información que se aplican a los usuarios?	Se comparte toda clase de información por redes sociales, correos, páginas web, etc.
4	¿Qué efectos ha traído para los usuarios el pago que realizan a través de los bancos y no en la misma empresa?	Los afecta económicamente por la comisión que cobran a los usuarios, además de que solo pueden pagar valores menores a los \$100.
5	¿Qué consecuencias ha traído la falta de personal del área técnica en la empresa?	A los usuarios le ha afectado bastante porque ellos no tienen personal que reciba sus reclamos.
6	¿De qué manera afecta la falta de personal en la empresa?	Los reclamos, solicitudes, entre otros trámites se atrasan al tiempo de atención.

Fuente: Entrevista aplicada a la Gerente de la Agencia Vines

Elaborado por: Dariana Gabriela Bonilla Muñoz

Al aplicar la encuesta a los usuarios se obtienen los siguientes datos:

Tabla 2

Recibir socializaciones

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	2	20%
Frecuentemente	3	20%
A veces	4	40%
Rara vez	1	20%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Empresa Eléctrica de Vinces

Elaborado por: Dariana Gabriela Bonilla Muñoz

Tabla 3

Falta de personal

Opciones	Frecuencia	%
Mucho	6	60%
Poco	4	40%
Nada	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Empresa Eléctrica de Vinces

Elaborado por: Dariana Gabriela Bonilla Muñoz

Tabla 4

Falta de personal en área técnica

Opciones	Frecuencia	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Empresa Eléctrica de Vinces

Elaborado por: Dariana Gabriela Bonilla Muñoz

Discusión de resultados

De acuerdo a la primera tabla, se puede observar las respuestas de la Agente de Agencia donde se determina que, en la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces existen varios cronogramas para las diferentes ciudades del Ecuador, en donde todos los empleados de las distintas áreas de trabajo reciben capacitaciones una o dos veces por año, además de que les envían actualizaciones cada dos o tres meses sobre algún procedimiento que se vaya a realizar, por ende el personal se prepara y actualiza sus conocimientos para contar con la información necesaria para laborar en sus puestos de trabajo y responder correctamente a las preguntas que tengan algunos usuarios.

De acuerdo con la pregunta número dos, la Agente de Agencia pudo manifestar que el personal tiene claro cómo manejar la situación cuando llegan los reclamos a la agencia ya que una vez que se presentan los inconvenientes, ellos se encargan de enviar los problemas de los usuarios a cada área en la que correspondan, ya sea al área técnica o comercial con el objetivo de darles una solución inmediata, estos reclamos se los atienden de acuerdo con el orden en el van llegando a la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces y el lugar o sector en donde se presenten.

Conforme a la pregunta número tres, se pudo analizar que la empresa cuenta con varios canales de información, como las redes sociales, facturas, correos electrónicos, la aplicación con la que cuenta la empresa la cual es llamada CNEL APP y por último la página web de la Empresa, los cuales permiten a los usuarios mantenerse informados con lo que sucede dentro de la empresa, por ejemplo: comparten los días en los que habrá mantenimiento, las nuevas resoluciones, los diferentes mecanismos que la empresa va a utilizar para la atención al usuario, también se les informa sobre sus deudas, entre otros.

Por otro lado, en la pregunta número cuatro, se comentó sobre algo que ha venido afectando a los usuarios desde que comenzó la pandemia, es el no poder realizar sus pagos

dentro de la empresa, según la Agente de Agencia los usuarios han tenido que buscar un banco o algún punto de pago para cancelar sus deudas, lo que ha ocasionado muchas molestias a las personas que compran este servicio porque tienen que pagar una comisión extra cada vez que saldan su cuenta, a pesar de ser un valor mínimo, ellos consideran que esto incrementa su consumo.

De igual forma, en la pregunta número cinco se menciona sobre algo que les afecta y disgusta mucho a los usuarios, es que no haya personal del área técnica dentro de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces ya que eso les impide que sus reclamos sean atendidos de manera inmediata, la falta de personal en ésta área ha causado muchos problemas dentro de la agencia porque no hay personal y las personas tienen que esperar mucho tiempo para que sus problemas sean solucionados, además de que el personal de Vinces, tiene que enviar correos en repetidas ocasiones para que haya una respuesta.

En la última pregunta, la Agente de la Agencia de la ciudad de Vinces indicó que otro aspecto importante, es la falta de personal ya que es un gran problema que tiene la Empresa Eléctrica de esta ciudad, de acuerdo a lo que se comentó esto no les permite darles solución al instante a los reclamos, solicitudes, entre otros trámites que los usuarios presentan porque no les alcanza el tiempo para resolver los inconvenientes el mismo día en el que se presentan, solo cuentan con tres personas en oficinas y cuatro técnicos en instalaciones, lo que hace que se atrasen al tiempo de atención.

Al analizar los resultados obtenidos de la tabla número 2, se puede determinar que una gran parte de los usuarios de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces están de acuerdo con que a veces reciben socializaciones, esto se debe a que no conocen los diferentes canales de información con los que cuenta la empresa, ya sea por medio de las redes sociales, correos electrónicos, entre otros., lo cuales son muy importantes, al mismo tiempo, les ayuda a despejar todas sus dudas y por ende les ahorra tiempo ya que pueden hacer consultas e

informarse sobre lo que acontece en la empresa sin necesidad de acercarse a la Agencia Vinces, por otro lado existe una minoría de usuarios los cuales creen que las socializaciones que reciben, no son las suficientes para poder obtener información necesaria.

Al observar los resultados de la tabla número 3, se establece que los usuarios se encuentran muy afectados con la falta de personal que tiene la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces, ya que esto no les permite obtener soluciones con mayor rapidez a los reclamos que se presentan y en algunas ocasiones tienen que esperar días para disponer de respuestas hacia su inconveniente, además de la pérdida de tiempo que tienen al hacer las largas filas esperando que los atiendan, sin embargo existen algunos usuarios que se sienten poco afectados con la falta de personal, ya que no han tenido muchos inconvenientes que impliquen tener una larga espera.

Por último, en la tabla número 4, se puede observar que la falta de personal del área técnica es algo que ha venido afectando a muchos de los usuarios de manera significativa, ya que cuando se produce alguna clase de problema con la energía eléctrica en la ciudad de Vinces, se demoran mucho en llegar, esto se debe a que el personal de esta área se encuentra en la ciudad de Babahoyo, de igual manera si el grupo de área técnica se encuentra en un sector determinado en Vinces y hay otro sector lejos, el cual tiene un problema con la energía, es difícil que se puedan solucionar ambos inconvenientes de inmediato.

Conclusiones

Algunos de los motivos que afectan la satisfacción del usuario, es la falta de socializaciones lo cual ha causado un gran disgusto en los usuarios, ya que para ellos no se les otorga la información necesaria para mantenerse al día con lo que sucede dentro de la empresa, además de que deben acudir a un banco para pagar sus planillas; la falta de personal tanto en el área técnica como en el área comercial también ha afectado a los usuarios, porque demoran días en solucionar todos los inconvenientes ya que llegan muchos reclamos a la agencia y se atrasan las tareas asignadas; la falta de comunicación con la compañía de corte también molesta a los usuarios porque no les informan sobre los días de corte. Por último, los guardias no cuentan con ninguna información sobre preguntas básicas y las personas tienen que hacer fila.

Conforme a las encuesta y entrevista realizadas tanto a la Agente de Agencias como a los usuarios, se puede concluir que esta empresa se ha venido enfrentando a una serie de inconvenientes en los últimos meses con las personas que llegan a la Agencia Vinces a realizar algún tipo de trámite o pago y a pesar de que estos problemas se han estudiado y analizado día con día, es algo que afecta la imagen de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces porque muchos usuarios no se sienten conformes con el trato o la importancia que les dan a sus problemas con la energía eléctrica.

De acuerdo con lo que se ha podido observar, se determina que los clientes no se sienten satisfechos con la labor del personal en la Agencia Vinces, esto se debe a que existen muchos problemas dentro de las oficinas los cuales causan molestias, por lo que los usuarios se sienten pocos satisfechos con la labor del personal de la Empresa Eléctrica CNEL EP, ya que teniendo en cuenta la falta de personal no solo del área comercial si no también del área técnica, entre otros problemas que se han suscitado, los usuarios se sienten muy disgustados.

Recomendaciones

- En la Empresa Eléctrica de la ciudad de Vinces es importante que se emplee un cronograma de socialización para los usuarios, ya que esto les permitirá, compartir información importante para que las personas estén al tanto de lo que sucede dentro de la Agencia.
- La falta de coordinación en la Agencia Vinces es un problema importante, por lo que recomiendo crear un mejor clima laboral a través de una planificación que permita adelantar las tareas que serán ejecutadas, es necesario que los jefes de esta empresa presten más atención a lo que sucede en las Agencias, ya que la falta de personal está afectando de manera significativa.
- Por último, recomiendo contratar a una persona, para que se encargue de los diferentes canales de información que utiliza la empresa, con el objetivo de que se preste debida atención a los comentarios de los usuarios, para que se establezcan posibles soluciones.

Referencias

- Aguas, J. (11 de Agosto de 2021). *Great Place to Work*. Obtenido de Great Place to Work Web site: <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Anthes, E. (22 de Junio de 2021). *GrupoBancolombia*. Obtenido de GrupoBancolombia Web site: <https://www.bancolombia.com/wps/portal/empresas/capital-inteligente/especiales/the-new-york-times/importancia-amabilidad-laboral>
- Aranguren, M. (9 de Agosto de 2019). *tuempleo by infoempleo*. Obtenido de tuempleo by infoempleo Web site: <https://blog.infoempleo.com/a/que-se-consideran-faltas-de-respeto-en-el-trabajo/>
- Baquero, A. (2021). *Enfoque en el cliente como modelo de gestión*. Valencia, España: Uno Editoria.
- Da Silva, D. (28 de Abril de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/#:~:text=Servicio%20al%20cliente%20significa%20relacionarse,sus%20quejas%2C%20entre%20otros%20puntos.>
- Ferrer, J., Rocha, P., & Guitart, I. (12 de Febrero de 2021). *La clase ejecutiva*. Obtenido de La clase ejecutiva Web site: <https://www.claseejecutiva.uc.cl/blog/articulos/que-factores-considerar-en-la-fijacion-de-precios/>
- Gil, J. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. España: ELEARNING S.L.
- Giraudier, M. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*. Barcelona: Manuel Giraudier, 2018.

- Gonzales, G. (24 de Agosto de 2019). *Guillermo&Gloria*. Obtenido de Guillermo&Gloria Web site: <https://guillermoygloria.com/clima-laboral/el-valor-del-respeto-en-los-equipos-de-trabajo/>
- Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Revistas UIDE*, 140-146.
- Huancas, S. (6 de Junio de 2019). *Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional*. Obtenido de Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional Web site: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33768/Huancas_TSS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaco, M. (15 de Julio de 2020). *ZIPschedules*. Obtenido de ZIPschedules Web site: <https://zipschedules.com/es/staffing/short-staffed.html>
- Lértora, J. (2018). *Comunicación en el trabajo*. Lima: Penguin Random House Grupo Editorial Perú.
- LiBook. (2019). *Lugar de Trabajo Increíble: Estrategias para Trabajar con Personas*. LiBook Press .
- Llano, P. (2018). Entrenamiento en el área del servicio al cliente en los centros de experiencia Movistar Cartagena. *Revista CONOCIMIENTO GLOBAL*, 70-82.
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Murcia, España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO Innovación y Cualificación, S. L.* Málaga: IC Editorial.

- Mejias, A. (13 de Junio de 2018). *CUIDA TU DINERO*. Obtenido de CUIDA TU DINERO Web site: <https://www.cuidatudinero.com/13108461/los-efectos-de-la-falta-de-capacitacion-de-los-empleados>
- Mira, J. (18 de Octubre de 2019). *Aleteia*. Obtenido de Aleteia Web site: <https://es.aleteia.org/2019/10/18/por-que-el-respeto-entre-companeros-de-trabajo-es-vital-para-la-empresa/>
- Montaño, A. (2018). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. IC Editorial.
- Morales, F. (27 de Septiembre de 2018). *PLAnnErs*. Obtenido de PLAnnErs Web site: https://blog.acsendo.com/ausentismo-laboral-diana-escobar/#Como_afecta_el_ausentismo_laboral_a_las_empresas_y_que_impacto_tiene_en_la_productividad
- Muñoz, L. (02 de Julio de 2019). *PuroMarketing*. Obtenido de PuroMarketing Web site: <https://www.puromarketing.com/44/32330/importancia-adecuada-estrategia-precios.html>
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Revistas UIDE INNOVA Research Journal*, 140-146.
- Peçanha, V. (4 de Marzo de 2020). *Rockcontent*. Obtenido de Blog Rockcontent Web site: <https://rockcontent.com/es/blog/estrategia-de-precios/>
- Pérez, O. (15 de Enero de 2018). *Blog NextUP*. Obtenido de Blog NextUP Web site: <https://blog.nextup.com.mx/5-razones-de-la-importancia-del-servicio-al-cliente-para-el-crecimiento-de-tu-negocio#:~:text=Los%20clientes%20son%20una%20fuente,en%20la%20mejor%20del%20mercado.>

Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (03 de Junio de 2019). *Cuadernos*

Latinoamericanos De Administració, 15(28). Obtenido de Cuadernos Latinoamericanos De Administración, 15(28). Web site:

<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (13 de Junio de 2018). *Gobierno de México*.

Obtenido de Gobierno de México Web site: <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20juega%20un%20papel,tabajo%20que%20se%20les%20encomienda>.

Torres, R. (10 de Mayo de 2018). *FO&CO*. Obtenido de FO&CO Web site:

<https://fococonsultores.es/causas-y-consecuencias-falta-motivacion-laboral/>

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 2-3.

Anexos

Anexo N.º 1



Document Information

Analyzed document	BONILLA MUÑOZ DARIANA GABRIELA.docx (D131346955)
Submitted	2022-03-24T01:14:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	bonillad@fafi.utb.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	jmorato.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS MARIELA ORDOÑEZ solo texto.docx Document TESIS MARIELA ORDOÑEZ solo texto.docx (D83865437)
-----------	--



Anexo N.º 2

Iniciar sesión

Consulta de RUC

RUC	Razón social
0968599020001	EMPRESA ELECTRICA PUBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP

Estado contribuyente en el RUC	Nombre comercial
ACTIVO	

Representante legal

Nombre:	ICAZA MORLA ANTONIO CLEMENTE
Cédula/RUC:	0905303061

Actividad económica principal	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.
--------------------------------------	--

Tipo contribuyente	Subtipo contribuyente
---------------------------	------------------------------



Anexo N.º 3

Babahoyo, 02 de Marzo del 2022

Sr(a)

Clemencia Virginia Muñoz Coello

**AGENTE DE AGENCIAS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP EN AGENCIA VINCES**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **BONILLA MUÑOZ DARIANA GABRIELA**, con cédula de identidad 0954727756, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, 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 **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CNEL EP EN AGENCIA VINCES** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

Dariana Bonilla M.

Dariana Gabriela Bonilla Muñoz
095472775-6



Anexo N.º 4***Entrevista Aplicada a La Agente de Agencia***

Objetivo: Conocer el criterio personal de la agente de Agencia sobre el nivel de conocimiento de sus empleados y cómo han afectado los problemas a los usuarios.

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Cree usted que los empleados están bien capacitados para sus respectivos puestos de trabajo y por qué?
2. ¿Cómo se manejan los reclamos que presentan frecuentemente los usuarios?
3. ¿Qué criterios le merecen los canales de información que se aplican a los usuarios?
4. ¿Qué efectos ha traído para los usuarios el pago que realizan a través de los bancos y no en la misma empresa?
5. ¿De qué manera afecta la falta de personal en la empresa?
6. ¿Qué consecuencias ha traído la falta de personal del área técnica en la empresa?
7. ¿De qué manera influiría que los empleados contaran con cubículos cerrados dentro de las oficinas de la empresa?
8. ¿Qué considera usted que es necesario para que en la empresa haya un mejor clima laboral?

Anexo N.º 5***Encuesta Aplicada A Los Usuarios De La Empresa Eléctrica De Vinces***

Objetivo: Socializar los criterios de los usuarios respecto a las problemáticas que se han presentado en la Empresa Eléctrica de Vinces.

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Con qué frecuencia reciben socializaciones?
 - a) Siempre
 - b) Frecuentemente
 - c) A veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

2. ¿En qué grado le ha afectado la falta de personal?
 - a) Mucho
 - b) Poco
 - c) Nada

3. ¿Cree usted que la falta de personal del área técnica le ha perjudicado?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Con qué frecuencia piensa usted que deberían de socializar a los usuarios?
 - a) Siempre
 - b) Frecuentemente
 - c) A veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

5. ¿Está de acuerdo con la atención que les prestan a sus reclamos?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) Algo de acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) Algo en desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo