



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Nivel de Satisfacción de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia San

Juan

EGRESADO:

Josue Anthony Montoya Suarez

TUTOR:

Ing. Joffre Jorge Miranda Mejía

AÑO 2018

Introducción

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, es una entidad destinada a prestar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del área geográfica señalada como su área de concesión, garantizando a los consumidores actuales y futuros, el suministro continuo y eficiente, de toda la potencia y energía requerida conforme a los parámetros técnicos y a las normas que regulen el régimen de calidad y provisión de servicios.

Actualmente el servicio eléctrico es considerado como un servicio básico del que todas las personas tienen derecho a utilizar según la Constitución de nuestro país, pero eso no asegura que CNEL EP que es la empresa encargada, tenga inconvenientes a la hora de brindar sus servicios a la comunidad, en la actualidad gran parte de las personas que demandan este servicio no están satisfechas y realizan reclamos frecuentes lo que le genera problemas a la empresa.

Los cobros por planillas mensuales de manera incorrecta que realiza la empresa CNEL EP es un problema que afecta a las personas que trabajan dentro de la misma como a quienes utilizan este servicio, debido a que los usuarios piensan y creen que son los trabajadores quienes realizan este tipo de cobros indebidos, que perjudican indirectamente al PIB per-cápita o ingreso personal de las familias, cuando muchas veces no es así.

Este estudio se enmarca en la insatisfacción que tienen los usuarios que demandan este servicio, que según resultados estadísticos es el 44,5% de la población nacional, pero este en este caso se basa solo en la población de la parroquia San Juan, y se realizó mediante la

metodología de investigación cualitativa que constituye un método de investigación ventajoso en la identificación y estudio de múltiples problemas, el cual va a proporcionar información importante en la elaboración del estudio de caso planteado.

El objetivo de este estudio es conocer las problemáticas que causan los cobros indebidos a los usuarios y de esta manera identificar como incide en la satisfacción de los mismos, el presente trabajo está relacionado con la sub línea de investigación modelo de gestión administrativa el cual se realizará con el método descriptivo y el de observación aplicados a personas que hayan pasado por estas complicaciones y de esta manera expresen sus experiencias y sentimientos, además de obtener un acercamiento con los/las personas que laboran dentro de la empresa, de tal manera que manifiesten si están conscientes de los problemas que se suscitan en la comunidad para con ello socializar esa información con la investigación, y poder transmitirla en el desarrollo del trabajo para un mejor entendimiento.

Desarrollo

La Empresa Eléctrica pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP es la mayor Empresa de Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el Ecuador, se constituyó mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013 por el Presidente de la República, Rafael Correa Delgado, subrogando en todos los derechos y obligaciones de CNEL Corporación Nacional De Electricidad S.A., misma que quedo disuelta sin liquidarse por la creación de la Empresa Pública.

Con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, actualmente tiene la responsabilidad de servir a más de 2,3 millones de clientes, con una cobertura del 95% dentro de su área de servicio. En la actualidad, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44,5% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

Mediante el transcurso del tiempo CENEL EP, ha ido propagando sus servicios debido a la gran demanda que este conlleva, en tiempos anteriores se establecía solo en las Ciudades y cantones de mayor población, pero actualmente existen extensiones en las parroquias, lo cual generó ventajas y desventajas a la población de San Juan.

Ventajas para las personas que ya cumplían con el pago mensual del servicio eléctrico, porque es necesario para la agilización de trámites, como la instalación de un medidor para una nueva vivienda o negocio, además de obtener información que es necesaria para los moradores, como conocer el valor a pagar por el consumo mensual de energía eléctrica.

Además se ahorraban dinero en viáticos y gastos exógenos, también el tiempo en viajar hasta llegar a las instalaciones de la empresa en el cantón donde les tocaba abonar por este servicio, y desventajas para las personas que no constaban con un medidor en su domicilio, pero que aun así gozaban del servicio eléctrico sin ningún compromiso con la empresa, ni responsabilidad de pago y sin preocupación de que les priven de este servicio por deudas atrasadas.

A medida que comenzaron a brindar sus servicios a la comunidad, entendiéndose como servicio “La actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de un usuario” (Cantú, 2012, pág. 119). Comenzaron a suscitarse problemáticas referentes al cobro de las planillas mensuales del servicio eléctrico, en base a esto se ha derivado el efectuar un estudio que especifique porque se dan estos acontecimientos en la empresa y si esta está consiente o no de los inconvenientes que le está dando a la comunidad.

Es aquí que el problema radica en la insatisfacción de los usuarios que actualmente dan uso de este servicio, para mayor entendimiento. Ligeró (2012) afirma que “Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente” (pág. 74). Es decir, la respuesta negativa del consumidor promovida por factores cognitivos y afectivos que responden enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria asociada a la post-compra del producto o servicio consumido.

Analizando la definición de insatisfacción, siempre que un cliente no es complacido cambiará de proveedor de forma inmediata, reemplazándolo por otro, esto es según el

servicio, en este caso las personas insatisfechas con el servicio de energía eléctrica no pueden hacer este tipo de cambio, debido a que la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, es un monopolio en nuestro entorno. “Esto significa que es un mercado donde hay una sola empresa capaz de ofrecer un producto o servicio que no cuenta con sustitutos cercanos, es decir una empresa domina todo el mercado de oferta”. (Díaz, 2014, pág. 12). Y no se puede dejar de demandar este servicio ya que hoy en día es algo de suma importancia.

Debido a la gran importancia que este significa en especial para las personas que tienen negocios y dinero invertido en ellos, tanto en electrodomésticos como en productos, tal son los perecederos y los perecibles, que necesitan del frío para evitar su descomposición, y lo que los usuarios tienen que hacer de manera casi obligatoria, es adaptarse al mal servicio que esta empresa les brinda, porque no les queda otra opción.

En términos estadísticos se considera que en la parroquia de San Juan la demanda del servicio eléctrico es de un 99,99%, es decir, la mayor parte de comunidad en términos generales dan uso a este servicio, y al mismo tiempo la mayoría se quejan del mal servicio que esta empresa ofrece, pero no se refieren precisamente a la calidad de la energía eléctrica, al contrario, es a los cobros indebidos por este servicio, el cual es una suma muy elevada que no coincide en lo absoluto, el valor a pagar con la cantidad kilovatios (kWh) consumidos en el mes.

A medida que CNEL EP se situó en la parroquia San Juan, después de un lapso de dos años, esta dio inicio a un proceso de instalación de medidores nuevos, tanto a las viviendas que no constaban de un medidor para regular el consumo mensual y anual del servicio de

energía y también para toda la comunidad en general, debido a que la obtención de estos nuevos instrumentos generaban una cantidad menor de consumo que los anteriores.

Según CENEL EP, por la adquisición de estos nuevos medidores se ofrecía a los usuarios una tarifa mínima de consumo nombrada subsidio tarifa de dignidad, para mayor entendimiento el subsidio tarifa dignidad “Consiste en la aplicación de esta tarifa para los consumidores del sector residencial, cuyos consumos mensuales de energía sean inferiores a 130 kWh-mes en las de la Región Costa/Oriente/Insular”, la cual se estableció mediante el (Decreto Ejecutivo No. 451-A Sro No. 125, 2007).

Cuando los funcionarios empezaron a efectuar visitas puerta a puerta para informar del nuevo servicio y de los beneficios que ofrece la tarifa de la dignidad la cual resulta factible, porque genera un porcentaje de ahorro que puede ser utilizado en otro tipo de gastos, no tuvo una gran acogida y no todos optaron por aceptar, debido a que tiene un costo por compra, no era gratuito, y muchas personas no constan con suficiente dinero para la adquisición del nuevo medidor.

Asimismo aclararon que la instalación de un nuevo medidor no significaba que la deuda que generó el medidor anterior iba a ser anulada, es decir que la cantidad a pagar seguía constante, por ende el monto de la deuda pasó al registro del nuevo medidor, hasta que la deuda pudiera ser liquidada, ya sea en efectivo o mediante convenios de pagos.

Para mayor apreciación de lo descrito, Maritza Medina, Vicepresidenta Comercial de la Corporación (2013) afirma que: “Un convenio de pago consiste en cobrar un porcentaje de la deuda vencida e incluirlo en la última planilla a partir de un convenio con el abonado,

los plazos para cancelar pueden ser de más de un año, esto implica que si un cliente ha tenido deudas pendientes y no llegó antes a un acuerdo de pago, ahora de ese total se le establecerá un porcentaje mínimo para que lo vaya pagando en las futuras planillas que se le emitirán”.

De este modo, si el cliente debe \$ 100 a la empresa y hace un convenio para pagar el monto en 10 partes, cada mes cancelará, además del consumo mensual, el valor acordado, con ello, si ese mes la planilla muestra un valor de \$ 25, el usuario pagará \$ 35.

El Ministro de Energía y Minas, Jorge Albán (2013) expresó que: “El objetivo de esta disposición es reducir el pago por el servicio de energía eléctrica para los sectores de escasos recursos económicos, además añadió que la energía eléctrica es un bien indispensable y de consumo masivo que incide en mejorar la calidad de vida de la gente y permite garantizar el acceso a otros servicios públicos, por lo que la reducción del costo para las clases populares será de gran beneficio”.

Según la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL (2009) “La cantidad estipulada de kWh-mes según el subsidio tarifa de la dignidad, es de 0,04 kWh, mientras que el precio oficial por la energía en el país es de 9,33 centavos”, ese fue el valor que se pagó los cuatro primeros meses generando hasta 130 kWh al mes, las familias ya sabían que si querían pagar menos la única solución era concientizar el consumo de energía ahorrando lo mayor posible.

Una vez ya instalados los medidores en el pueblo comenzaron a suscitarse reclamos de los moradores acerca del subsidio de la tarifa de dignidad, la cual no tuvo permanencia, ya

que a partir del cuarto mes de instalación el valor a pagar se elevó inesperadamente, la cantidad de kWh-mes no era superior a 130, dicho por los mismos funcionarios, pero aun así el monto a pagar en la planilla mensual se incrementó, de pagar \$ 9,33 pasaron a pagar \$ 17,25 y este valor aumento cada mes.

Debido a la insatisfacción de muchos usuarios, el porcentaje de la población que aún faltaba ya no querían instalar este nuevo medidor porque prácticamente el resultado iba hacer el mismo, pagar de más, pero la adquisición de este nuevo medidor es una disposición de carácter obligatorio, por lo que si no se lo instalaba en un tiempo determinado luego de la visita del funcionario, estos tenían la obligación de acceder al corte del servicio de energía eléctrica en los domicilios que no hayan realizado el cambio de estos, según las disposiciones de la empresa.

Mediante el método de investigación aplicado se pudo obtener información más certera y precisa, viniendo directamente de los usuarios, donde se indago acerca de los pagos que se realizaban por el uso de este servicio, en lo cual pudieron manifestar que estaban en desacuerdo total debido a que habiendo una tarifa mínima de consumo ya establecida, inclusive esta varia ;no es fija;, es decir cada mes aun utilizando la misma cantidad de kilovatios el valor a pagar cambia y es cada vez más alto a comparación del consumo real.

Una parte de la población que no consta con los recursos económicos suficientes, es decir no poseen el dinero para poder instalar este nuevo medidor, se vio afectada pues los funcionarios deben proceder al corte del servicio eléctrico, y este tipo de consecuencias generó un costo adicional al usuario, debido a que si se realizaba el corte el trámite de reconexión demoraba de dos a cinco días, y este trámite tenía un valor de \$ 25 dólares,

además que para que la reconexión se efectúe si este usuario tenía deuda atrasada debía abonar al menos un 20% de su deuda total.

Por lo que los ciudadanos se veían obligados a llegar a un acuerdo con el o los funcionarios que realizaban el recorrido en ese momento, y para que no procedan, se era necesario negociar en términos económicos, al cual ellos accedían de manera inmediata ya que significaba un ingreso adicional.

Pese a este tipo de actos ilícitos por parte de los servidores nunca se tomó medidas preventivas, como denuncias, quejas, demandas, entre otros, por parte de los usuarios, debido a que estos se estaban acostumbrando a pagar por esta ayuda, debido a que la reconexión tenía un valor mayor al que se acordaba con el funcionario, por esta razón los ciudadanos optan muchas veces por dar una coima para que estos no procedan al corte del servicio eléctrico.

La falta de ética por parte de estos funcionarios jamás fue una causa por la que se generó problemas con la ciudadanía. Martínez (2013) afirma que: “La ética se refiere a un conjunto de principios, valores, patrones de conducta, prohibiciones e ideales de vida buena que conforman un sistema, propio de un colectivo humano concreto en un determinado momento” (pág. 113).

Tomando como base esa definición, la mayoría de los funcionarios no la practican, simplemente porque es una manera de obtener dinero extra o dinero fácil como lo manifiestan algunas personas, o debido a que una parte de los funcionarios que trabajan para esta empresa habitan en la parroquia, en un recinto aldeaño, son vecinos o tienen

algún parentesco familiar, por esta razón es que uno de los funcionarios es el encargado de concretar con sus demás compañeros para proceder con sus negocios ilícitos.

Entendiendo como actos ilícitos a “Aquellos hechos humanos voluntarios propios de un individuo, que son los que se efectúan con discernimiento, intención y libertad, pero que son contrarios a lo dispuesto por las normas jurídicas, y por lo tanto son sancionables, pueden consistir en acciones u omisiones” (Derecho, 2013, pág. 1).

Además es algo necesario ya que si no lo hacen podrían estar sin energía eléctrica por varios días lo cual no resulta factible ni agradable, porque esto generaba el daño de los electrométricos, la descomposición de los alimentos, entre otras cosas del hogar, y hasta que se tenga el dinero para la reconexión podrían gastar más de lo pensado.

En el transcurso del tiempo la mayor parte de la población ya consta con el nuevo medidor que ofrece el subsidio tarifa de la dignidad, pero aun así los servicios eléctricos generan aún más insatisfacción de los usuarios puesto que el valor a pagar aumenta para una parte de la población, cada día más, los cuales se dirigen a las oficinas a pedir explicaciones que nunca satisfacen sus inquietudes.

Debido a esta situación se procedió a indagar al interior de las instalaciones, sobre si conocían sobre estos problemas y si les daban algún tipo de solución a las personas que se acercaban a realizar una consulta o un reclamo, donde se pudo identificar que no dan solución alguna, lo que manifiestan los funcionarios es que solo cobran lo que el sistema indica que deben pagar, y no se hacen responsables por falencias del mismo.

Es aquí donde entra un tema muy importante dentro de toda empresa, la capacitación que necesita el personal para poder atender y dar posibles soluciones a este tipo de falencias. Alfonso (2014) Afirma que: “Capacitación es la ilustración científica de componentes asociados a un tema general, a esos componentes se recomienda ejemplificarlos para una mejor comprensión del capacitado” (pág. 156). Lo que han recibido estos funcionarios es una capacitación negligente esto significa “La situación en la que un patron no da una buena capacitación y el empleado daña a un tercero” (Dessler, 2013, pág. 297).

En este punto se generaron más conflictos dentro de la insatisfacción, ya que no solo abarca lo que es los cobros indebidos, a su vez también la atención que los funcionarios brindan a la población de la parroquia San Juan, que es pésima, no solo por parte de los operarios que se lucraban con el dinero del pueblo brindando ayuda, además también por las personas que atendían en la oficina, las cuales no saben que responder ante los reclamos de la ciudadanía, y si lo hacen es de manera pedante, agresiva y de muy mal gusto.

Fue donde se le pregunto a un usuario que se vio afectado de manera directa por los servicios de esta empresa, si consideraba que era el personal uno de los principales actores para que se den estos problema, debido a que es muy notable porque además de mala atención, y la escasa solución de los inconvenientes, las personas que laboran allí no conocen sobre los demás procesos y es por esto que lo único que hacen es mandar a los usuarios a las oficinas del cantón, librándose de la presión de los ciudadanos.

Luego de analizar dicha situación, se pudo recabar mediante observación y conversación, que en esta empresa existe el tráfico de influencias, para mayor entendimiento el tráfico de influencias “Consiste en la afinidad que tiene una persona con otra dotándola con tratos especiales” (Legal, 2012, pág. 1). Mediante esa aclaración se dedujo que el tráfico de influencias es la razón por la que no cambian de personal, debido a que los puestos de trabajos se cubren de inmediato y no dan oportunidad a otras personas para que puedan ejercer de mejor manera en dicha empresa.

No obstante la insatisfacción de los usuarios hacia los servicios eléctricos es aún mayor, y es que mientras se profundizaba más la investigación, mayor son los factores que expanden esta problemática, se optó por realizar una tabla para poder medir el nivel de insatisfacción y conocer de donde proviene el mayor índice de insatisfacción es decir de donde es cada usuario al que se encuestó tomando en cuenta solo tres recintos pertenecientes a San Juan: Las Casitas, La Cooperativa y Bendición de Dios, la cual se hizo de la siguiente manera:

Nivel de insatisfacción:

Alta: Las personas que pagan una tarifa muy alta

Media: Las personas que pagan una cantidad no justa pero no tan alta

Baja: Las personas que pagan solo un poco más de lo normal

Procedencia del usuario con mayor índice de insatisfacción: Las Casitas

Enfocados en la parte de los usuarios con mayor índice de insatisfacción por este servicio, mediante la utilización del instrumento de recolección de información dirigida hacia una parte o segmento del recinto antes mencionado, entendiendo por segmento “El

proceso de subdividir un mercado en subconjuntos distintos de clientes que se comportan de la misma manera o que presentan necesidades similares” (Muños & La Cruz, 2014, pág. 17), y con la aplicación de esta definición se logró obtener una importante información.

Mediante las técnicas metodológicas aplicadas se encontraron otros factores que hicieron más amplia la investigación, ya que resulta que en varios casos de algunos ciudadanos que optaron por la instalación de un nuevo medidor, los funcionarios de CNEL EP retiraban el antiguo y colocaba el nuevo, pero nadie sabía que hacían estos funcionarios con los medidores que retiraban

Se optó por indagar a usuarios que habitan en el recinto antes mencionado, donde se conoció que los funcionarios fueron a realizar el cambio de medidores, estos se llevaban el antiguo y dejaban instalados el nuevo, pero esto no sucedió, ya que los medidores retirados estos colaboradores los revendían a un precio menor a otras personas.

En CNEL EP hay funcionarios que se encargan de instalar y desinstalar medidores, pero desde luego los usuarios no saben que hacen estos operarios con sus antiguos, resulta que estos funcionarios los medidores desinstalados los colocaban en los domicilios que nunca habían tenido uno y los ponían como nuevos, ocultando la verdad indicando que son reparados y que los están reutilizando, y de esta manera llegando a un acuerdo con los usuarios, expresando que es una ayuda para que no los paguen como nuevos, solo una parte de estos, pero a ellos no a la empresa.

El problema es que estos aparatos aún estaban a nombre del dueño anterior, y el error de estos funcionarios es que les dicen a las personas con las que hacían el trato, que en 3

días después de la instalación y a una hora determinada se acercan a las oficinas de CENEL EP, a cambiar de propietario el medidor, y a ponerlos a su nombre con los documentos respectivos, ya que estos funcionarios acordaban con la persona delegada de dicha actividad y esta se encarga de realizar todo el trámite.

Y precisamente es lo que no hizo el usuario que se benefició al optar por ese medidor, esta persona no acudió a realizar el cambio de propietario porque le resultó más factible consumir de un servicio que es de primera necesidad y no pagar por este, y quien lo hace es el dueño anterior del medidor, el cual no estaba en lo absoluto enterado de dicha situación, hasta el momento en que le llegó una notificación de deuda a su nombre.

Pero que paso con el funcionario que realizó dicho acto ilícito que perjudicó al usuario, absolutamente nada, el usuario afectado se acercó a las oficinas a solucionar este inconveniente con las esperanzas de que pudieran arreglar este asunto, pero como no tenía el dinero suficiente como para contratar un abogado que pudiera defender sus intereses, simplemente quedó la queja, y al ciudadano no le quedó otra opción que realizar un convenio para poder cancelar esta deuda a largo plazo.

Un problema relacionado al fraude por parte de los funcionarios al involucrar a los usuarios a realizar un pago que no les competía, es la de falsificación de identidad por parte de individuos externos de la empresa, muchas veces transitaban personas comunes, las cuales andaban con la vestimenta que normalmente utilizan los funcionarios de CENEL EP en una camioneta sin eslogan alguno que identifique que trabajan para la empresa.

Este tipo de personas haciéndose pasar funcionarios llegan al domicilio en camioneta y con una escalera se estacionan frente al domicilio, se acercan y manifiestan que el usuario tiene una deuda vencida y que van a proceder al corte, pero de manera posterior manifiestan que quieren evitarse el trabajo y de paso no incomodar al ciudadano, por lo cual quieren una coima de \$40 dólares como mínimo para evadir la obligación que les corresponde.

Estos sucesos han ocurrido a lo largo del tiempo, pero en especial en los recintos, que es donde se aprovechan de las personas que no conocen mucho acerca de estos procesos ni a las personas que trabajan en la empresa, y es aquí donde crece aún más la incertidumbre y la desconfianza de los usuarios ya que no solo son las personas que se hacen pasar por colaboradores de CNEL EP, sino también los que si laboran en ella.

Analizando estas situaciones se puede identificar la carencia de cultura organizacional por parte de funcionarios que laboran en CNEL EP, que según (Chiavenato, 2010) “Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas a través de normas, valores, actitudes y expectativas que estipulan las maneras correctas de pensar, sentir y actuar en la organización”.

Además estos funcionarios que carecen de valores éticos y morales, hacen visitas a los usuarios manifestando tener en el momento un documento en físico expresando una orden de corte, los mismos que brindando una pseudo ayuda, que para mayor entendimiento “Se refiere a una persona que tiene pretensiones engañosas o falsas”, (Die, 2016), piden una cantidad económica de dinero para no proceder al corte y de esa manera manipular a los ciudadanos, acompañado de una sugerencia de pago, hasta dos tres días

posteriores, pero la sorpresa era que al siguiente día los visitaba otro funcionario con la misma intención.

Este tipo de situaciones suelen pasar y no precisamente es por personas que se hacen pasar como funcionarios y realmente no lo son, sino también por los mismos funcionarios, los cuales no realizan su trabajo de manera correcta, utilizando los valores corporativos y la ética que conlleva trabajar en este tipo de empresas.

Considerando que según (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, CNEL EP, 2015) los valores corporativos son: “Integridad, transparencia, calidez, solidaridad, colaboración, efectividad, respeto, responsabilidad y lealtad”, los que en su gran mayoría no son aplicados como lo establece el estatuto ya antes mencionado.

En algunas ocasiones estos funcionarios se prestan hasta a declarar una lectura no real, es decir pedían una coima para no reportar la cantidad total de kilovatios consumidos en el mes y de esta manera el valor a pagar disminuía pero no eliminaban todo el valor a pagar ejemplo: disminuían 100 kWh, y si tenía que pagar 50 pasaría a pagar 30, al cual los usuarios accedían y de esa manera mantener su soborno mensual.

En la actualidad recuperación de cartera vencida y valores actualizados están en manos de contratistas, los cuales son los encargados de realizar las visitas a los ciudadanos, estos funcionarios dan fechas de pagos todos los 15 las cuales después de la citación o aviso dan 3 días para acercarse a cancelar, máximo hasta el 20 de cada mes, y si no abonan el día 21 se le aplicara un tasa por mora e incumplimiento a la fecha de pago.

De tal manera que si el pago no se hizo debidamente en las fechas establecidas y el servicio es cortado, la reconexión tiene otro valor adicional el que va incluido en el valor de la planilla anterior.

Además de esto, muchos de los colaboradores gozan del puesto que tienen en CNEL EP y realizan trabajos de manera independientes, es decir donde solo se lucra el/los, sin tomar en cuenta a la empresa, cobrando como honorarios profesionales, pero utilizando las herramientas de su trabajo.

Este tipo de falencias son las que los usuarios comentan, y la insatisfacción se expande aún más, generando una mala imagen a la empresa, ya que no solo es por los cobros indebidos, además los fraudes, la falta de seguridad, la deficiencia del personal, y muchos otros problemas que se han conocido por medio de este estudio.

(Martin Rey, 2000) “Menciona que para que el nivel de satisfacción en términos de efectividad desde las perspectivas del usuario sean válidas tienen que cumplir cuatro elementos: el primero las necesidades consideradas como las que el usuario debería tener, la segunda, el deseo, aquello que el usuario quisiera tener, el tercero la demanda efectuada, o sea, la petición a la empresa, y por último la utilización misma de la empresa”.

En base a esta aclaración concluye que los niveles de insatisfacción siempre serán mayores que la satisfacción plena por parte de los usuarios, debido a que las empresas en este caso CNEL EP, no satisface de manera efectiva u adecuada las demandas de los usuarios.

Estos factores provocan que el usuario genere una valoración negativa del servicio que normalmente siempre da lugar a un reclamo, que se considera perjudicial para la imagen que proyecta la empresa hacia los clientes.

Conclusiones

La corporación nacional de electricidad CNEL EP en la parroquia San Juan, no da solución alguna ante los problemas que se suscitan, como los cobros indebidos de planillas que se realizan mensualmente a ciertos usuarios, las acciones ilícitas que realizan sus funcionarios al revender medidores ya usados y estafar de manera directa a los clientes y los demás problemas que surgen de diversos factores que generan una insatisfacción de la mayor parte de la población de la parroquia San Juan.

Los servidores de CNEL EP resaltan un desconocimiento del reglamento de responsabilidades con las normas establecidas en el Decreto Ejecutivo No. 1459, lo que conlleva a un indebido control por parte de la administración y un desconocimiento de los deberes y obligaciones de los funcionarios, incluyendo las capacitaciones a los funcionarios de la empresa las cuales no se ejecutan eficazmente o simplemente no es la adecuada para el desarrollo productivo de la empresa, razón por la cual se desarrollan los problemas que actualmente afectan a la población.

Nunca tomaron medidas de prevención para disminuir los problemas de estafas por parte de los funcionarios, solo delegaban a colaboradores para que se encarguen de las visitas a los usuarios y sean estos quienes negocien de manera directa y poco honesta con los clientes, incluso les recomendaban llegar a un acuerdo económico para que no se alargue el proceso, como lo es un convenio de pago, y para esto el único afectado sería el cliente, y así de manera continua ciertos individuos siguen cometiendo actos ilícitos que los lucran a ellos personalmente mas no a la empresa, manteniendo a los usuarios molestos e insatisfechos con el servicio de energía eléctrica

Bibliografía

- Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL. (2009). *EL UNIVERSO*.
- Alfonso. (2014). *Capacitacion y Desarrollo del Personal*. Mexico: Limusa S.A de C.V grupo Noriega editores.
- Cantú, H. (2012). *desarrollo de Una Cultura de Calidad*. Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestion del Talento Humano (Vol. III)*.
- Decreto Ejecutivo No. 451-A Sro No. 125. (12 de Julio de 2007). *Agencia de Regulacion y Control de Electricidad*. Obtenido de <http://www.regulacionelectrica.gob.ec/tarifa-dignidad/>
- Derecho. (04 de Noviembre de 2013). *La Guia de Derecho*. Obtenido de La Guia de Derecho: <https://derecho.laguia2000.com/derecho-penal/actos-ilicitos>
- Dessler, G. (2013). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Zoro, Pearson educación .
- Diaz, R. d. (2014). *Economia: Teoria y Politica* . España: Mc Graw-Hill INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- Dle*. (15 de junio de 2016). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=XkBx392>
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos,CNEL EP. (2015).

- Legal, D. (12 de 05 de 2012). *Significados- Diccionario legal*. Obtenido de <http://www.diccionariolegal/#traficodeinfluencias-definicion1359>
- Ligero, M. d. (2012). *Atención al Cliente en el Proceso Comercial*. España: ic Editorial .
- Maritza Medina, Vicepresidenta Comercial de la Corporación. (03 de Mayo de 2013). *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/2004/05/03/0001/9/50BA42C05E3F41B6AE3E2DA24A130592.html>
- Martin Rey, K. (2000). *Anales de Documentación (e-ISSN 1697-7904) (Vol III)*.
- Martinez, H. (2013). *Responsabilidad Social y Etica Empresarial*. Mexico: ECOE.
- Ministro de Energía y Minas, Jorge Albán. (2013). *EL PERIÓDICO INSTANTÁNEO DEL ECUADOR*.
- Muños & La Cruz. (2014). *Del libro: Fundamentos de Marketing, de Stanton, Etzel y Walker, 13va Edición, Pág. 167*. Cuba: Palacio de convenciones de la Habana.
- Oliva, E. J. (2008). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Mexico: TRILLAS.
- Oliver, M. y. (2004).



ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE “BABAHOYO”
Facultad de Administración, Finanzas e Informática
Escuela de Administración de Empresas y Gestión Empresarial

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE CNEL EP EN LA PARROQUIA SAN JUAN

1. Al pensar en su experiencia más reciente con CNEL EP, ¿Cómo fue la calidad del servicio que recibió?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |
| Pésima | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio que brinda CNEL EP?

- | | |
|------------------|--------------------------|
| Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| Insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| Normal | <input type="checkbox"/> |
| Satisfecho | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Conoce usted sobre el “subsidio tarifa de la dignidad”?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

4. **¿Está de acuerdo con el valor que paga mensualmente por el consumo de energía eléctrica?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Muy desacuerdo

5. **¿Cree usted que el cobro por los servicios eléctricos de CNEL EP es el justo?**

Sí

No

6. **Cuando se ha dirigido a las instalaciones de CNEL EP ¿Sus preocupaciones fueron resueltas de una manera?**

Ineficiente

Mala

Normal

Buena

Excelente

7. **¿Ha optado por cambiar de medidor para poder regular el pago del servicio eléctrico?**

Si

No

8. **¿Cuándo optó por un nuevo medidor dejó de tener problemas en cuanto al pago de la planilla mensual de energía eléctrica?**

Si

No

9. **¿Ha accedido alguna vez a dar una coima a colaboradores de CNEL EP?**

Si

No

10. **¿Con que frecuencia ha accedido usted a dar una coima a funcionarios de CNEL EP a cambio de una “ayuda”?**

Muy frecuente

Frecuente

No tan frecuente



Nunca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE “BABAHOYO”
Facultad de Administración, Finanzas e Informática
Escuela de Administración de Empresas y Gestión Empresarial

Anexo 2

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar: San Juan – Pueblo Viejo – Los Ríos

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	EXC	MB	B	R	M
Atención al Usuario					x
Comunicación efectiva Cliente - Colaborador					x
Nivel de respuesta de las quejas				x	
Efectividad en el manejo de posibles conflictos				x	
Uso de los Valores Corporativos					x

Nivel de profesionalismo				x	
Concientización de cobros de la planilla básica					x
Obtención de respaldo de información sobre los valores a pagar					x