

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



Propuesta de mejora para la aplicación del Subsidio de la Tarifa de la Dignidad a los clientes residenciales de CNEL EP, del Sistema Daule, Guayas-Ecuador.

Trabajo de Investigación

para optar el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en

Administración de Negocios

Autor:

Ing. Villegas, Claudia Giomara

Ing. Franco, Kléber Giovanni

Docente Guía:

Mg. Vargas, Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2022

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TARIFA DE LA DIGNIDAD

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Autorización

Julissa Alexandra Vargas Fuentes, docente de la Escuela de posgrado Newman,
AUTORIZA a **Claudia Giomara Villegas Mosquera** a defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

24 %

El porcentaje máximo permitido es de 25%

Observaciones al documento (si las hubiera)

Tacna, 24 de enero 2023

Firma:



PROPUESTA DE MEJORA DE LA TARIFA DE LA DIGNIDAD

Tabla de contenido

Resumen	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
Capítulo I Antecedentes de Estudio.....	15
Título del Tema.....	15
Planteamiento del Problema de Investigación.....	15
Diagnóstico Básico	15
Pronóstico	16
Control	16
Objetivos de la Investigación	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Metodología	18
Justificación.....	19
Justificación Teórica	19

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TARIFA DE LA DIGNIDAD

Justificación Práctica	20
Justificación Metodológica.....	21
Principales definiciones.....	21
Alcances y limitaciones	25
Capítulo II Marco Teórico	26
Conceptualización de las Variables	27
Teorías de Otros Autores	43
Análisis Comparativo	46
Análisis Crítico	47
Capítulo III Marco Referencial	49
Reseña histórica.....	49
Filosofía Organizacional	51
Misión.....	52
Visión.....	52
Objetivos Estratégicos.....	52
Políticas Empresariales.....	53

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TARIFA DE LA DIGNIDAD

Valores Corporativos.....	53
Diseño Organizacional.....	53
Servicios.....	55
Diagnóstico Organizacional.....	55
Diagnóstico Político.....	56
Diagnóstico Económico.....	56
Diagnóstico Social.....	57
Diagnóstico Tecnológico.....	57
Diagnóstico Ambiental.....	58
Proveedores.....	58
Clientes.....	59
Capítulo IV Resultados.....	61
Marco Metodológico.....	61
Generalidades, Metodología e Investigación.....	61
Enfoque de Investigación.....	63
Nivel de la Investigación.....	64

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TARIFA DE LA DIGNIDAD

Diseño de la Investigación.....	64
Método de Investigación	64
Técnica de Investigación	65
Instrumento de Investigación	66
Población.....	67
Muestra.....	67
Diagnóstico.....	67
Propuesta de Mejora	69
Fundamentos de la Propuesta.....	69
Implementación de la Mejora.....	75
Definición de la Mejora	75
Objetivo de la Mejora.....	75
Plan de Acción.....	75
Mecanismos de Control	76
Mecanismos de Implementación	77
Capítulo V Conclusiones.....	78

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TARIFA DE LA DIGNIDAD

Conclusión de la Propuesta de Mejora	78
1 Bibliografía	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Aplicación de la Tarifa de la Dignidad, 2017-2021</i>	47
Tabla 2 <i>Subsidio Tarifa de la Dignidad Entregado 2021</i>	68
Tabla 3 <i>Subsidio de la Tarifa de la Dignidad entregado en lo que va el 2022</i>	68
Tabla 4 <i>Análisis de Aplicación General del Subsidio</i>	70
Tabla 5 <i>Análisis de los Reclamos en el Año 2021</i>	71
Tabla 6 <i>Evaluación del Subsidio en el periodo 2021-2022</i>	73
Tabla 7 <i>Análisis de Rangos de Incrementos en temporada invernal</i>	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Historia de CNEL EP</i>	50
Figura 2 <i>Área de Servicio-Cobertura CNEL EP</i>	51
Figura 3 <i>Organigrama Funcional de CNEL EP</i>	54
Figura 4 <i>Personal de CNEL EP</i>	54
Figura 5 <i>Identificación de Actores</i>	60

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TARIFA DE LA DIGNIDAD

Resumen

El objetivo de este trabajo investigativo, fue diseñar una propuesta de mejora en la aplicación del subsidio de la tarifa de dignidad en clientes residenciales de la CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD del Sistema Daule, Guayas-Ecuador. Para ello, se utilizó el enfoque cuantitativo y correlacional de carácter “no experimental”; para realizar el análisis y propuesta de mejora se usó, un reporte que permite obtener y comparar información de clientes que reciben este beneficio de la tarifa de la dignidad en facturación, desde junio-2021 a mayo-2022. La población analizada fue de 363,034 clientes en la Unidad de Negocio Guayas los Ríos, del cual la muestra estuvo conformada por los 43,532 clientes de la Agencia Daule. Este análisis determinó, la existencia de un grupo de clientes que pierden el beneficio de la tarifa de dignidad en los meses de la temporada invernal y lo conservan en la época de verano. Es decir, de enero a junio, esto ocasiona incrementos en el costo mensual de las facturas, reclamos y malestar generalizado, adicionalmente se encontró que el rango de consumo en que los clientes pierden este beneficio es entre 131 y 160 kWh. Por ello se concluye, que se debe proponer a la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNNR), un incremento del umbral de aplicación de la tarifa de la dignidad de 130 a 160 kWh durante los meses de facturación de enero a junio.

Palabras Clave: Tarifa de la Dignidad, Consumo, Clientes Residenciales, época invernal, reclamos, incremento.

Abstract

The objective of this investigative work was to design a proposal for improvement in the application of the dignity rate subsidy in residential clients of the NATIONAL ELECTRICITY CORPORATION of the Daule System, Guayas-Ecuador. For this, the quantitative and correlational approach of a "non-experimental" nature was used; To carry out the analysis and proposal for improvement, a report was used that allows obtaining and comparing information from clients who receive this benefit of the billing dignity rate, from June-2021 to May-2022. The population analyzed was 363,034 clients in the Guayas los Ríos Business Unit, of which the sample consisted of the 43,532 clients of the Daule Agency. This analysis determined the existence of a group of clients who lose the benefit of the dignity rate in the winter months and keep it in the summer season. That is, from January to June, this causes increases in the monthly cost of invoices, claims and general discomfort, additionally it was found that the range of consumption in which customers lose this benefit is between 131 and 160 kWh. For this reason, it is concluded that an increase in the threshold of application of the dignity rate from 130 to 160 kWh during the billing months of January to June.

Keywords: Dignity Rate, Consumption, Residential Clients, winter season, complaints, increase.

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TARIFA DE LA DIGNIDAD

Introducción

En la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP se ha presentado en los últimos años un incremento de los reclamos por consumos en los meses de enero a mayo de cada año, este estudio analiza las posibles causas de los mismos, basándose en la revisión de los rangos de consumo de los clientes que son afectados por el incremento en sus facturas de electricidad.

El objetivo del presente trabajo es presentar una propuesta de mejora basados en que una de las principales causas por las que los clientes reclaman es porque pierden el Subsidio de la Tarifa de la Dignidad, al superar sus consumos los 130 kWh durante la temporada invernal.

Con este objetivo se tomó como muestra para aplicar la propuesta de mejora a los clientes residenciales de la Agencia Daule de CNEL EP; se identificaron los clientes que perdían el beneficio, se compararon los consumos de los mismos entre invierno y verano, se comparó estos consumos con la cantidad de reclamos presentados y se presentó la propuesta de mejora.

Esta propuesta consiste en incrementar el rango de aplicación del Subsidio de la Tarifa de la dignidad cuyo techo es 130 kWh a 160kWh durante los meses de facturación enero a junio de cada año.

Con esta aplicación se pretende que los clientes que reciben este subsidio durante los meses de julio a diciembre, no lo pierdan producto de la estación invernal, ya que la misma ocasiona un incremento en la humedad, temperatura y uso de la

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TARIFA DE LA DIGNIDAD

energía eléctrica ocasionada por factores que no pueden ser controlados por los clientes, ocasionando una afectación directa a la economía de familias de escasos recursos de la costa ecuatoriana.