

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**Propuesta de mejora para la gestión de reclamos por
inconformidad de consumo de los usuarios de CNEL – EP.
Unidad de Negocio Guayaquil - Agencia El Fortín – 2022**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Arenilla Solís, Karen Estefanía
Bach. Chóez Sánchez, Julio César

Docente director:

Dra. Arias Hanco, Jeymi Fabiola

TACNA – PERÚ

2022

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

○ Índice General

Tabla de contenido

○	ÍNDICE GENERAL	3
○	ÍNDICE DE TABLAS	5
○	ÍNDICE DE FIGURAS	7
○	AGRADECIMIENTOS	9
○	DEDICATORIA	10
○	RESUMEN	11
○	ABSTRACT	12
○	INTRODUCCIÓN	13
○	CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO	15
	1.1 TÍTULO DEL TEMA.	15
	1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	19
	1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	29
	1.3.1 <i>Objetivo General.</i>	29
	1.3.2 <i>Objetivos Específicos.</i>	29
	1.4 METODOLOGÍA.	29
	1.5 JUSTIFICACIÓN.	31
	1.6 PRINCIPALES DEFINICIONES.	31
	1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES.	34
○	CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	36
	2.2.1 MEJORA CONTINUA.	46
	2.2.2 METODOLOGÍA DE LA MEJORA CONTINUA.	47
	2.2.3 METODOLOGÍA KAIZEN.	47
	2.3 RECLAMOS:	48
	2.3.1 <i>Tipos de reclamos.</i>	48
	2.3.1.1 Reclamos comerciales	49
	2.3.1.2 Reclamos técnicos	50
	2.3.1.3 Reclamos por electrodomésticos quemados	51
	2.4 REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.	51
	2.5 GESTIÓN COMERCIAL:	55
	2.4. ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS BASES TEÓRICAS	58
○	CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL	61
	3.1 RESEÑA HISTÓRICA.	61
	3.2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.	63
	3.2.1 MISIÓN	64
	3.2.2 VISIÓN	64
	3.2.3 VALORES CORPORATIVOS	64
	3.2.3.1 V1. <i>Integridad</i>	64
	3.2.3.2 V2. <i>Transparencia</i>	65
	3.2.3.3 V3. <i>responsabilidad</i>	65
	3.2.3.4 V4. <i>Efectividad</i>	65
	3.2.3.5 V5. <i>Lealtad</i>	65
	3.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL	66
	3.4 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	70
	3.4.1 <i>Residencial</i>	70
	3.4.2 <i>Comercial</i>	70

3.4.3 Industrial	70
3.5 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	72
3.5.1 Matriz FODA	72
○ CAPITULO IV: RESULTADOS	77
4.1 MARCO METODOLÓGICO.	96
4.1.1 Tipo de investigación	97
4.1.2 Diseño de la investigación	97
4.1.3 Población	97
4.1.4 Muestra	98
4.2. DIAGNÓSTICO.	98
4.3. PROPUESTA DE MEJORA.	103
○ CAPÍTULO V SUGERENCIAS	105
5.1. CONCLUSIONES	105
5.2. RECOMENDACIONES	106
○ BIBLIOGRAFÍA	108

o Índice De Tablas

TABLA 1.....	22
<i>CUADRO GENERAL DE NOVEDADES – ÁREA DE RECLAMOS 2021 Y 2022</i>	22
TABLA 2.....	25
<i>EVOLUCIÓN DE NÚMERO DE CLIENTES POR GRUPO DE CONSUMO DEL 2017 AL 2021</i>	25
TABLA 3.....	26
<i>EVOLUCIÓN CONSUMO DE ENERGÍA (GWH)</i>	26
TABLA 4.....	28
<i>CODIFICACIÓN DE REVISIÓN DE RECLAMOS</i>	28
TABLA 5.....	45
<i>NOVEDADES EN LOS RECLAMOS DE AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	45
TABLA 6.....	66
<i>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CNEL EP – PERIODO 2021 AL 2025</i>	66
TABLA 7.....	71
<i>MATRIZ SEGMENTACIÓN DE MERCADO</i>	71
TABLA 8.....	72
<i>MATRIZ FODA – CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD – CNEL EP.</i>	72
TABLA 9.....	79
<i>CUADRO GENERAL DE NOVEDADES DE RECLAMOS – PERIODO 2021</i>	79
TABLA 10.....	80
<i>CUADRO GENERAL DE NOVEDADES DE RECLAMOS – PERIODO 2022</i>	80
TABLA 11.....	81
<i>NOVEDADES DE RECLAMOS – PERIODO 2021-2022</i>	81
TABLA 12.....	82
<i>NOVEDADES DE RECLAMOS – PERIODO 2021</i>	82
TABLA 13.....	83
<i>NOVEDADES DE RECLAMOS – PERIODO 2021</i>	83
TABLA 14.....	84
<i>RECLAMOS DE ENERO 2022</i>	84
TABLA 15.....	85
<i>RECLAMOS DE FEBRERO 2022</i>	85
TABLA 16.....	86
<i>RECLAMOS DE MARZO 2022</i>	86
TABLA 17.....	87
<i>RECLAMOS DE ABRIL 2022</i>	87
TABLA 18.....	88

RECLAMOS DE MAYO 2022	88
TABLA 19	89
RECLAMOS DE JUNIO 2022	89
TABLA 20	90
RECLAMOS DE JULIO 2022	90
TABLA 21	91
RECLAMOS DE AGOSTO 2022	91
TABLA 22	92
RECLAMOS DE SEPTIEMBRE 2022	92
TABLA 23	93
RECLAMOS DE OCTUBRE 2022	93
TABLA 24	94
RECLAMOS DE NOVIEMBRE 2022	94
TABLA 25	95
RECLAMOS DE DICIEMBRE 2022	95
TABLA 26	99
RECLAMO POR INCONFORMIDAD DE CONSUMO – EL FORTIN – ENERO A OCTUBRE 2022	99
TABLA 27	101
RECLAMOS POR INCONFORMIDAD DE CONSUMO EN EL SECTOR DEL FORTÍN DE ENERO A OCTUBRE 2022 – REPRESENTADO EN %	101

o Índice De Figuras

FIGURA 1.....	20
EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA POR SECTORES DESDE EL 2004 AL 2014.....	20
FIGURA 2.....	21
ESTRUCTURA DEL CONSUMO DE ENERGÍA POR SECTORES AL 2014.....	21
FIGURA 3.....	46
NOVEDADES DE RECLAMOS	46
FIGURA 4.....	48
TIPOS DE RECLAMOS.....	48
FIGURA 5.....	49
RECLAMOS COMERCIALES.....	49
FIGURA 6.....	50
RECLAMOS TÉCNICOS.....	50
FIGURA 7.....	51
RECLAMOS POR ELECTRODOMÉSTICOS QUEMADOS.....	51
FIGURA 8.....	63
LINEA HISTORICA DE CNEL EP.....	63
FIGURA 9.....	67
MAPA DE PROCESOS CNEL EP.....	67
FIGURA 10.....	68
ORGANIGRAMA DE CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD.....	68
FIGURA 11.....	75
UBICACIÓN DE UNIDADES DE NEGOCIO CNEL EP.....	75
FIGURA 12.....	84
RECLAMOS DE ENERO 2022.....	84
FIGURA 13.....	85
RECLAMOS DE FEBRERO 2022	85
FIGURA 14.....	86
RECLAMOS DE MARZO 2022.....	86
FIGURA 15.....	87
RECLAMOS DE ABRIL 2022.....	87
FIGURA 16.....	88
RECLAMOS DE MAYO 2022.....	88
FIGURA 17.....	89
RECLAMOS DE JUNIO 2022.....	89
FIGURA 18.....	90
RECLAMOS DE JULIO 2022.....	91

FIGURA 19	92
RECLAMOS DE AGOSTO 2022	92
FIGURA 20	92
RECLAMOS DE SEPTIEMBRE 2022	93
FIGURA 21	94
RECLAMOS DE OCTUBRE 2022	94
FIGURA 22	95
RECLAMOS DE NOVIEMBRE 2022	95
FIGURA 23	96
RECLAMOS DE DICIEMBRE 2022	96
FIGURA 23	99
RECLAMOS POR INCONFORMIDADES DE CONSUMO	99
FIGURA 24	101
RECLAMOS POR INCONFORMIDAD DE CONSUMOS DE ENERO A OCTUBRE 2022	101

o **Agradecimientos**

Nos gustaría agradecer en estas líneas el apoyo que nos han dado durante el proceso de este trabajo, las personas y colegas que nos han aportado de alguna forma con su granito de arena. En primer lugar, quisiéramos agradecer a nuestros padres que nos han ayudado y apoyado en todo este camino, a nuestra directora de tesis la Dra. Jeymi Fabiola Arias Hanco, por habernos orientado en todos los momentos que necesitamos sus consejos.

Así mismo, deseamos expresar nuestro reconocimiento a la Escuela de Posgrado Newman por toda la información brindada a lo largo de esta investigación.

- o **Dedicatoria**

Este logro se lo dedicamos especialmente a Dios, por ser el inspirador de nuestras ideas y darnos la fuerza de voluntad para perseguir uno de nuestros anhelos más deseados.

También agradecemos a nuestra familia, por su amor, paciencia, trabajo y comprensión en todos los momentos de nuestra experiencia de maestrantes, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

- **Resumen**

El presente trabajo de investigación, está enfocado a la Propuesta de mejora para la gestión de reclamos por inconformidad de consumo de los usuarios de CNEL – EP. que se presentan en la Unidad de Negocio Guayaquil, refiriéndose específicamente a la agencia El Fortín, durante el periodo del año 2022, esto, debido a que, en el departamento de Atención al Cliente se reciben diariamente quejas por parte de los usuarios, las mismas que son derivadas a la sección de reclamos para seguir los procesos establecidos de solicitud y darle la solución inmediata a los requerimientos, vale recalcar que dentro de todos los reclamos presentados por los clientes se encuentran los que son por inconformidad de consumo, razón por la cual, se realizó un diagnóstico sobre las causas de esta problemática proponiendo acciones correctivas y concluyentes a favor de los usuarios del servicio público de energía eléctrica, estableciendo mecanismos de control para reducir la cantidad de clientes insatisfechos por inconformidad de consumos. Se manejó una metodología con enfoque cuanti-cualitativo, ya que se utilizaron para el análisis las estadísticas e informes de reclamos por periodos durante el año 2021 y 2022, y se propuso mejoras que logren resultados positivos.

Palabras claves: Gestión de reclamos – Inconformidad de Consumo – Atención al cliente – propuesta – acciones – mecanismos de control.

- **Abstract**

The present research work is focused on the Improvement Proposal for the management of claims for non-conformity of consumption of the users of CNEL - EP. that are presented in the Guayaquil Business Unit, referring specifically to the El Fortín agency, during the period of the year 2022, this, due to the fact that, in the Customer Service department, complaints are received daily from users, the same that are referred to the claims section to follow the established application processes and provide an immediate solution to the requirements, it is worth emphasizing that among all the claims presented by customers are those that are for consumer non-conformity, which is why , a diagnosis was made on the causes of this problem, proposing corrective and conclusive actions in favor of the users of the public electric power service, establishing control mechanisms to reduce the number of dissatisfied customers due to consumption nonconformity. A methodology with a quantitative-qualitative approach was used, since the statistics and reports of claims for periods during the year 2021 and 2022 were used for the analysis, and improvements that achieve positive results were proposed.

Keywords: Claims management - Consumption Nonconformity - Customer service - proposal - actions - control mechanisms.

o **Introducción**

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP., es la distribuidora más grande de electricidad en Ecuador, posee la cobertura del servicio de energía eléctrica del 49% que llega a la población ecuatoriana, la misma que tiene estándares de calidad y por ende es importante la implementación de proyectos y planes estratégicos con el fin de brindar un servicio de calidad con calidez a todos los ciudadanos.

El presente estudio refuerza un proceso de análisis con datos recopilados dentro de la sección de Reclamos que pertenece al departamento de Atención al Cliente, donde sus principales actores aportan información en función de un esquema participativo que recoge los resultados actuales y compara la visión organizacional desde cada uno de sus aspectos, haciendo énfasis en el consumo de energía eléctrica, el comportamiento de ahorro de energía en los hogares, la situación mundial post pandemia en relación al uso de energía eléctrica.

Toda esta información es relevante en el fin de satisfacer la demanda actual y futura de los clientes de CNEL EP., sugerir mejoras, acciones estratégicas que sean medibles bajo un marco de innovación, sostenibilidad y eficiencia que logren la satisfacción de todos los usuarios y comunidad en general por cada uno de los servicios prestados, además de buscar mecanismos de control con el fin de fortalecer la institucionalidad y alinear la gestión de tal forma que se pueda dar cumplimiento a la misión de la organización con eficiencia y calidad.

Con todo lo ya mencionado, se presenta esta investigación con la finalidad de proponer alternativas que disminuyan los reclamos por inconformidad de consumo, dentro del estudio se desarrollan los capítulos a continuación:

En el capítulo I se hace énfasis sobre la descripción de los antecedentes del problema y sus particularidades, como la justificación, alcances y limitaciones, dentro del capítulo II se contempla la vinculación del marco teórico con el tema investigación y en el capítulo III se muestra el marco referencial donde se puede observar la reseña histórica de CNEL EP., la filosofía, su diseño organizacional, los productos, servicios y su diagnóstico organizacional, para el capítulo IV se presentan los resultados de los datos estadísticos que nos permitieron comprender el trabajo a realizar, con la información necesaria se realizaron tablas y gráficos representativos para poder proponer las mejoras

las conclusiones y recomendaciones se desarrollan de acuerdo al estudio desarrollado para poder tener un punto de vista en la propuesta de mejora.

- **Capítulo I: Antecedentes De Estudio**

1.1 Título del Tema.

Propuesta de mejora para la gestión de reclamos por inconformidad de consumo de los usuarios de CNEL-EP. Unidad de Negocio Guayaquil, Agencia El Fortín, 2022.

1.1.1. *Explicar el origen de tema*

El Ecuador aun teniendo una superficie que es pequeña, es considerado uno de los países más biodiversos en todo el mundo, ya que su lugar en la escala geográfica es privilegiado y la existencia de la cordillera de los Andes, establece la presencia de una gran variedad de microclimas y bosques.

Si se habla desde una perspectiva orientada a materia energética, el Ecuador es uno de los países que ha sido favorecido con una cantidad enorme de recursos naturales, principalmente, los recursos hídricos, que son fuente de vida y, así mismo, base fundamental del desarrollo de los países que los poseen.

Usar eficientemente todos estos recursos energéticos es una de las mejores medidas tanto a corto, mediano y largo plazo, para cuidar el medioambiente y preservar lo mejor posible los recursos no renovables, y al mismo tiempo también sirve para disminuir un alto porcentaje de emisiones de Dióxido de Carbono, entre otros gases de efecto invernadero, lo que propician problemas climáticos a nivel mundial.

En el país, los ciudadanos tienen derechos irrenunciables e inalienable, y uno

de ellos es la energía eléctrica, que es considerado como un servicio básico, por tanto, Ecuador, con una empresa pública, la misma que se encarga de la distribución de este servicio a la ciudadanía.

CNEL EP. Es una Corporación Nacional que brinda un servicio público de energía eléctrica en el territorio ecuatoriano, el mismo que llega a la población ecuatoriana, donde, en torno a la demanda del servicio se ha extendido al 49% a nivel nacional.

Dado a todas las particularidades del servicio y al escaso conocimiento por parte de la ciudadanía sobre información en materia de eficiencia energética, aparecen un alto índice de reclamos, queja, pedidos, y diversas solicitudes sobre inconformidades, y estas son presentadas de manera presencial a los centros de atención al cliente, o por otras vía de comunicación como la gestión de reclamos en línea, o a su vez por medio de las redes sociales que juegan un papel fundamental a la hora de visibilizar diferentes situaciones, para exponer requerimientos de los ciudadanos en torno a servicios básicos.

Desde este punto, la inconformidad de consumo se presenta por varios factores, los cuales se analizan y es la razón de nuestra investigación.

Desde cada uno de los sectores de la demanda se reciben los requerimientos de los ciudadanos que son distribuidos en secciones de gestión del reclamo como:

- ✓ Recaudación corte y conexión
- ✓ **Facturación**

- ✓ Instalaciones, acometidas y medidores
- ✓ Hurto de energía
- ✓ Quejas técnicas
- ✓ Luminarias
- ✓ Cocinas de inducción
- ✓ Artefactos quemados

En este estudio, el énfasis de la investigación está dirigida hacia los reclamos presentados por inconformidad de consumos.

- ✓ Facturación:
 - Reclamo por valor facturado
 - Factura no recibida
 - Tarifa mal aplicada
 - Recibo dos facturas y solo tengo un medidor

Estas particularidades hacen necesaria una propuesta de mejora para sugerir estrategias que fomenten el uso eficiente de la energía, bajo la premisa de que los valores altos por consumos de energía eléctrica muchas veces se deben a que no existe una cultura de ahorro de energía.

1.1.2. Justifique su elección por la organización, institución, empresa o sector seleccionado.

Se ha elegido a la Corporación Nacional de Electricidad - CNEL E.P, Agencia El Fortín ya que es una con el mayor índice de reclamos por “inconformidad de

consumo”, inconveniente que se ve reflejado en los valores generados de energía eléctrica que el cliente debe cancelar.

Realmente en el Ecuador se necesitan políticas públicas para la conservación de la energía, ya que la preservación de esta, tiene un papel fundamental desde los aspectos competitivos, ambientales hasta los aspectos sociales, además de que es una de las formas más eficaces de combatir el cambio climático, y disminuir las consecuencias de desastres naturales al garantizarse la seguridad del suministro energético.

Los obstáculos que se presentan son inicialmente en los términos de gestión y uso de la energía eléctrica de manera responsable, los actores tienen una escasa participación, ya que la información es limitada y no toda la población tiene el acceso a la tecnología que actualmente es la que está en auge, pero muchas veces no es efectiva y la dificultad para cuantificar y medir los beneficios de la eficiencia energética. En este sentido, existe la prioridad de una política pública para canalizar en gran medida los requerimientos de la ciudadanía, no solo para que se puedan dar soluciones a sus reclamos con inconformidad de consumo, sino que se pueda establecer mecanismos de control para disminuir estos reclamos.

Hay una transición hacia el desarrollo que se viene experimentando en el Ecuador, aportando una mejor calidad de vida para sus habitantes, pero si se habla del crecimiento económico y demográfico es inevitable el aumento en la demanda energética del país. Este aumento en la demanda de energía puede controlarse implementando programas de ahorro de energía que, en términos simples, aseguren

que Ecuador use menos energía para producir la misma unidad de producto o servicio.

1.2 Planteamiento del Problema.

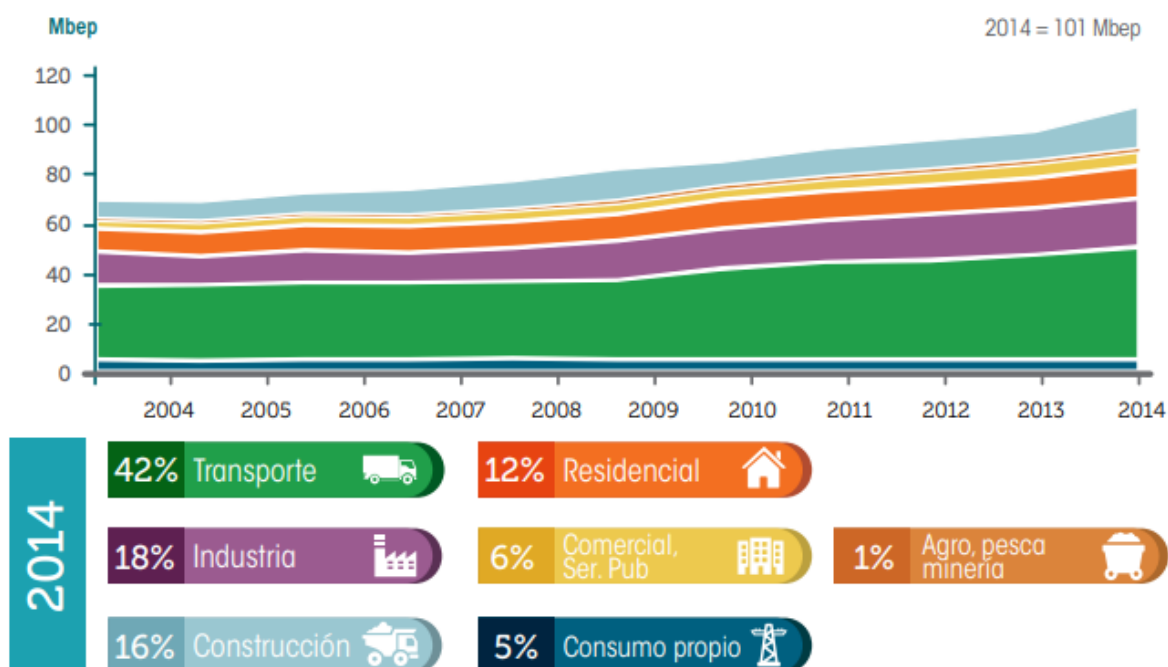
En la era tecnología en la que nos encontramos, donde todo se maneja por medio de aparatos electrónicos y redes sociales, el uso de energía eléctrica es indispensable para todas las actividades que se puedan realizar a diario, es más, una mínima parte de la población e incluso necesita de la electricidad para sobrevivir con aparatos médicos como ventiladores artificiales.

“Lamentablemente a nivel mundial no existe una cultura generalizada de la importancia que tiene el uso eficiente de la energía. En la medida que una sociedad es más desarrollada consume más energía, en la mayoría de los casos de forma ineficiente, por lo tanto, una actitud responsable es tener la mayor eficiencia energética en la vida diaria” (Robles Carlos, 2018).

El servicio de energía eléctrica esta contemplado dentro del Plan Nacional del Buen Vivir del Ecuador, por tanto es un derecho irrenunciable, y debe ser prestado con las mejores garantías que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos, la desinformación respecto a la planilla de servicio básico y el consumo de energía de los electrodomésticos que tienen los hogares, es uno de los problemas latentes y mas significativos al termino del consumo del mes, ya que las planillas que llegan a las casas suelen estar con valores elevados que causan inconformidad a los usuarios y por tanto reclaman y se generan quejas en atención al cliente.

Figura 1

Evolución del consumo de energía por sectores desde el 2004 al 2014.



Fuente: BEN (2015)

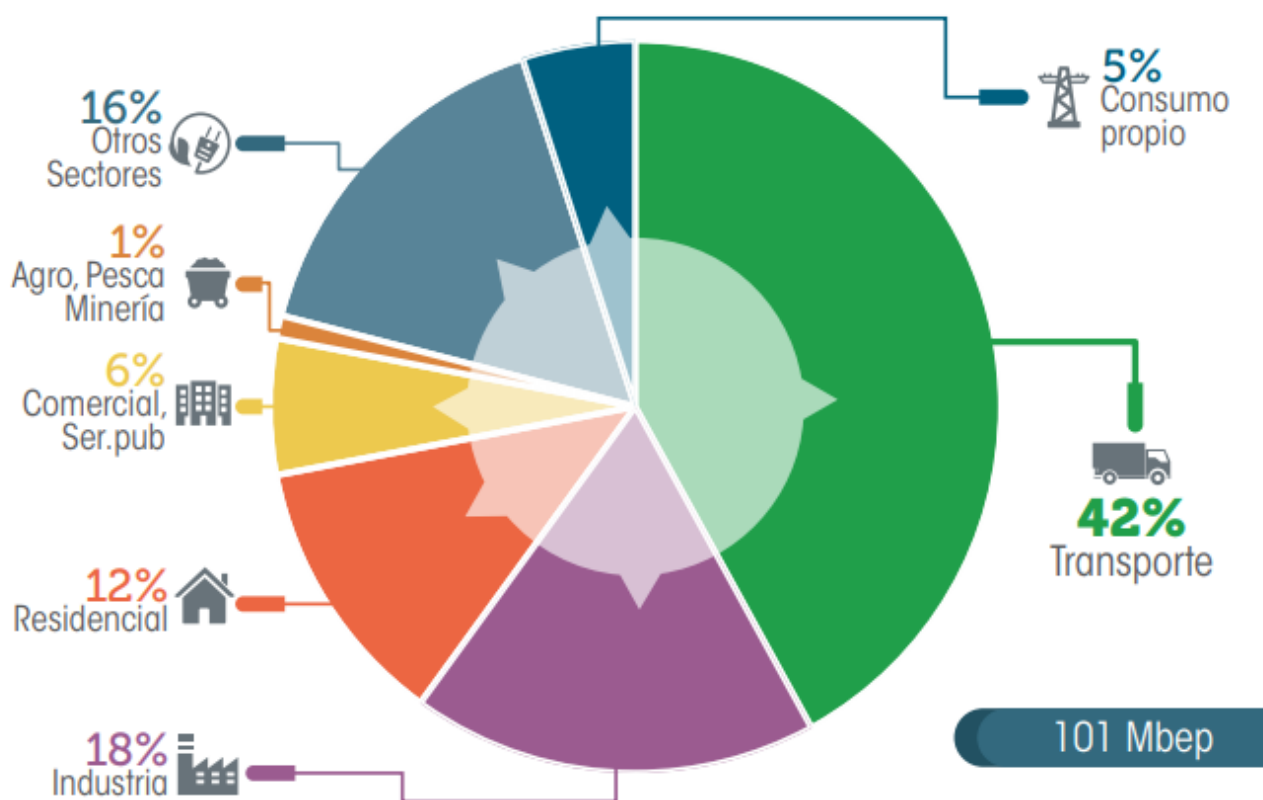
Elaborado por: PLANEE – Plan Nacional de Eficiencia Energética 2016-2035.

Los principales sectores de consumo identificados al año 2014 fueron: sector Transporte, correspondiente a 42% del total del consumo energético nacional; sector Industrial (18%) y sector Residencial (12%), sector Comercial (5,68%), Agropesca y Minería (0,94%), Construcción y otros (16,47%). Finalmente, el autoconsumo (consumo propio) del sector energético representó 5%.

En este trabajo de investigación se están centrandó en el consumo de energía en el sector residencial, propiamente en el sector de El Fortín.

Figura 2

Estructura del consumo de energía por sectores al 2014.



Fuente: BEN (2015)

Fuente: BEN (2015).

Elaborado por: PLANEE – Plan Nacional de Eficiencia Energética 2016-2035.

En este trabajo de investigación se tiene como problema central el aumento del índice de reclamos y quejas por inconformidad de consumo, en el periodo del año 2022. Las causas que han originado el problema derivan de muchas situaciones que se estudian entre las cuales pueden estar la demora en trámites de solución al cliente, desinformación, desinterés en una cultura de ahorro de energía.

Tabla 1

CUADRO GENERAL DE NOVEDADES - AREA DE RECLAMOS 2021 Y 2022

TIPO ORDEN	01- 2021	02- 2021	03- 2021	04 - 2021	05 - 2021	06 - 2021	07 - 2021	08 - 2021	09 - 2021	10 - 2021	11 - 2021	12 - 2021	01 - 2022	02 - 2022	03 - 2022	04 - 2022	05 - 2022	06 - 2022	07 - 2022	08 - 2022	09 - 2022	10 - 2022	11 - 2022	12 - 2022	Total.
Reclamo error de lectura	33	3	12	18	20	67	38	42	43	48	48	44	58	57	58	51	41	67	35	55	38	45	40	36	997
Reclamo consumo estimado	160	69	144	136	136	169	175	176	295	227	189	162	154	213	239	312	248	264	279	309	312	0	0	0	4368
Reclamo consumo elevado	1061	456	1254	2230	3443	4134	2221	1672	1924	1897	1671	1223	1324	2041	2256	2354	2111	1697	1172	1277	1335	1180	1002	835	41770
Cambio de materiales	2022	1322	1642	1653	1249	1295	1914	2183	1393	1515	1282	1851	3489	1947	2134	5487	3568	1333	4435	5777	4969	4301	7223	9408	73392
Reclamo tarifa mal aplicada	12	0	2	4	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
Reclamo conv. Errado	1	1	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	0	1	3	1	1	0	37
Revisión de funcionamiento	770	333	1675	909	482	816	1177	1189	855	1821	1504	459	876	1157	751	224	0	139	1808	637	643	699	601	581	20106
Cambio de tarifa ley de disccap.	146	59	130	124	107	140	144	159	183	168	143	105	115	137	133	161	93	100	91	77	116	103	110	115	2959
Artefactos dañados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inspección pec	0	0	4	6	5	2	1	3	2	13	3	2	1	4	3	10	2	4	2	1	3	1	1	4	77
Reclamo pec	0	0	6	4	0	0	0	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Ordenes motivadas	645	340	851	1045	1058	1177	949	1112	472	554	519	783	1581	811	583	1183	996	471	1993	1479	1179	1168	1634	1535	24118
Ingreso de información al sistema comercial	4207	7447	6039	6075	6850	7682	6092	6897	5064	5916	5754	4754	7475	6331	5953	9421	7737	4122	9781	9241	8181	7927	10213	12322	171481
Entrega de notificaciones	0	0	0	0	0	0	0	432	1212	513	284	1904	222	444	518	0	95	0	491	319	269	0	0	0	6703
TOTAL	4850	2583	5728	6132	6505	7802	6623	6972	6385	6758	5644	6534	7822	6812	6676	9783	7154	4075	10306	9932	8867	7498	10612	12514	346048

Cuadro General de Novedades – Área de Reclamos 2021 y 2022

Fuente: Área de Reclamos CNEL EP.

Elaborado por: Fiscalizaciones de Reclamos – Área de reclamos CNEL EP

Dentro de cuadro general del área de reclamos en el año 2021 y 2022, podemos ver que existen distintas novedades que se presentan en servicios al cliente, que son derivadas a esta área, de acuerdo a cada uno de los requerimientos de los clientes.

Estas novedades se las codifica con un número que permite ubicarlos en distintas escalas como: reclamos error de lectura, reclamos consumo estimado, reclamos consumo elevados, cambio de materiales, reclamos tarifas mal aplicadas, reclamos consumo errado, revisión de funcionamiento del medidor, el cambio de tarifa ley de discapacidad, los artefactos dañados, las inspecciones PEC, reclamos PEC, las ordenes motivadas, el Ingreso de información al sistema comercial, entrega de notificaciones

Es importante proponer estrategias con el fin de reducir el consumo de energía eléctrica, no solo para disminuir el índice de reclamos en el departamento de atención al cliente, sino que también contribuir a la mitigación del cambio climático y crear una cultura de eficiencia energética.

En la agencia El Fortín de CNEL E.P diariamente se registra una cantidad considerable de reclamos, que en su mayoría son generados por inconformidad en el consumo de la energía eléctrica, en la cual el cliente se siente afectado económicamente por los valores a cancelar.

El presente trabajo tiene como objetivo principal determinar las causas o motivos que intervienen en esta problemática con la finalidad de proponer mejoras

para encontrar las soluciones o recomendaciones y así lograr disminuir este inconveniente que afecta no solo a los clientes de la agencia El Fortín, sino a los usuarios en general y a la imagen de CNEL EP como distribuidora y comercializadora del servicio eléctrico.

Se podría mencionar entre las posibles causas o motivos los siguientes factores:

- Equipos de medición en mal estado o mal ubicados
- Inconformidad de consumo
- Lecturas estimadas
- Suspensión del servicio eléctrico

El número de clientes de CNEL ha ido incrementando con una media del 1,71% por año en los últimos cuatro años. Al término del año 2021 CNEL EP tiene con 2.681.531 clientes regulados, lo que corresponde al 50% del total de clientes de las empresas eléctricas en todo el territorio ecuatoriano.

Estos clientes están distribuidos en secciones dentro del Plan Estratégico 2021 - 2025 con la siguiente clasificación: tipo de cliente, tipo de sector, grupo de consumo y nivel de voltaje, por lo que se muestran estadísticas relevantes a la investigación.

A continuación, se presenta la evolución de clientes por el grupo de consumo:

Tabla 2*Evolución de número de clientes por grupo de consumo del 2017 al 2021***GRUPOS DE CONSUMO 2017 - 2021**

Año	Residencial	Comercial	Industrial	Otros	Total
2017	2.252.79	217.171	7.352	33.232	2.509.834
2018	2.283.691	215.970	7.817	34.453	2.541.931
2019	2.234.715	219.759	7.752	34.953	2.587.179
2020	2.371.699	215.668	7.521	35.015	2.629.923
2021	2.423.110	215.839	7.266	35.316	2.681.531
%	90,36%	8,05%	0,27%	1,32%	100,00%

Fuente: CNEL.EP.

Elaborado por: CNEL.EP.

Como podemos ver en el cuadro de grupos de consumo, en el año 2017 los grupos de consumo con mas demanda han sido los de residencial y comercial, seguidos de otro tipo de consumo, y por último el grupo de consumo industrial, la misma dinámica que se observa en los años 2018, 2019, 2020, 2021, en donde el consolidado de la demanda de consumo residencial representa el 90,36% al 2021, la comercial en 8,05%, la industrial en 0.27% y otros tipos de grupos de consumo en 1.32%, llegando así con un total de 2.681.531 de usuarios por grupo de demanda de energía eléctrica.

“En curso de los años 2017-2021 se refleja un aumento del 6,84% en el total de clientes, del 7,59% en el sector residencial y del 6,27% en Otros sectores. Sin embargo, en el mismo período y seguramente como resultado de la crisis pandémica, el sector industrial decrece en 1,17% y el sector comercial disminuye el 0,61%” (CNEL EP., 2021).

“Esta caída es mucho mayor si consideramos como año base el 2019 (previo a la pandemia), con disminuciones del 1,78% en el sector comercial y del 6,27% en el sector industrial. El sector residencial tiene el 90% de los clientes, siendo el grupo minoritario el industrial” (CNEL EP., 2021).

Tabla 3

Evolución consumo de energía (GWh)

Año	Residencial	Comercial	Industrial	Alumbrado Publico	Otros	Total
2017	4.252	2.415	3.372	655	1.543	12.238
2018	4.326	2.380	3.759	718	1.738	12.921
2019	4.580	2.446	4.116	744	1.828	13.713
2020	4.882	2.152	4.122	756	1.776	13.697
2021	4.777	2.356	4.673	781	1.853	14.441
%	33%	16%	32%	13%	13%	100%

Fuente: Corporación Nacional de Electricidad del Ecuador.
Elaborado por: CNEL EP.

Dentro de la evolución de consumo de energía eléctrica, podemos ver que desde el año 2017 al año 2021, el consumo residencial representa el 33%, el comercial el 16%, el industrial 32%, alumbrado público, el 13%, y otros en 13%.

Si bien entre los años 2017 a 2019, el consumo energético tanto de clientes

regulados como no regulados presentó un incremento anual en promedio del 6,03%, en el período 2020 el consumo energético disminuyó en un 0,12% a causa de la pandemia de COVID 19. El consumo energético del presente año 2021, respecto del año anterior, presentó una esperada recuperación del consumo de un 5,43% de incremento anual (CNEL EP., 2021).

Actualmente los clientes de CNEL EP tienen un consumo anual de 14,44 mil GWh. Los clientes residenciales representan el 90% del total de clientes y corresponden al 33% del consumo; mientras tanto los industriales, siendo apenas el 0,27% de los clientes consumen el 32% de la energía facturada. Otro grupo importante de consumo son los clientes comerciales, quienes consumen el 16% de la energía disponible, siendo el 8% de los clientes (CNEL EP., 2021).

En lo que respecta al área de Atención al Cliente, sección de reclamos de la empresa CNEL EP Unidad de Negocios Guayaquil, se utiliza una serie de procesos para generar liberación de las solicitudes por quejas sobre inconformidad de consumos de energía eléctrica a la ciudad de Guayaquil, estas están distribuidas en 10 ítems, representados de la siguiente manera:

Tabla 4*Codificación de revisión de reclamos*

#	REVISION DE RECLAMOS	CODIGO
01	Reclamo de error de lecturas	043
02	Reclamo consumo estimado	045
03	Reclamo consumo elevado	046
04	Cambio de materiales	037
05	Reclamo tarifa mal aplicada	044
06	Reclamo convenio errado	047
07	Revisión de funcionamiento	038
08	Cambio de tarifa de ley de discapacidad	027
09	Artefactos dañados	142
10	Inspección PEC	120

Fuente: Corporación Nacional de Electricidad**Elaborado por:** Departamento de Reclamos CNEL. EP.

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General.

Elaborar una propuesta de mejora para la gestión de reclamos en el CNEL. EP. Unidad de Negocio Guayaquil – Agencia El Fortín, 2022

1.3.2 Objetivos Específicos.

Realizar un diagnóstico situacional de la Agencia El Fortín, respecto a inconformidad de consumo de los usuarios.

Diseñar la propuesta de mejora para la gestión de reclamos por inconformidad de consumo de los usuarios de la Agencia El Fortín de CNEL. EP Unidad de Negocio Guayaquil.

Establecer mecanismos de control de la propuesta de mejora en torno a la gestión de reclamos.

1.4 Metodología.

El presente estudio se desarrolla “dentro de un diseño no experimental, no es posible realizar la manipulación de las variables. Lo que se realiza es la observación de situaciones ya existentes no provocadas de forma intencional por el investigador” (Ibídem, 2007).

La metodología de investigación desarrollada en este proyecto es de análisis cuantitativo se basa en el método de deducción, es decir, de lo general a lo particular, midiendo datos numéricos que se han recopilado a lo largo de dos años en el 2021 y el año 2022, por tanto, el año 2022 será profundizado y comparado

parado analíticamente, con cifras estadísticas sobre dichos números, lo que nos permitirá observar el comportamiento de la variable estudiada.

El diseño a utilizar dentro de la investigación se define como no experimental ya que se va a obtener información de situaciones ya existentes sin manipular variable alguna, transversal debido a que no se conservan los mismos sujetos durante un largo tiempo para repetidos estudios y de tipo exploratorio ya que los estudios de este tipo nos permiten indagar en las incidencias presentando un panorama del estado de una o más variables o elementos en uno o más grupos de personas.

Los actores participantes fueron encuestados individualmente, en las áreas relacionadas al departamento de atención al cliente en la sección de reclamos, obteniendo información de ellos mediante el diseño y aplicación de herramientas de investigación más cercanas a su realidad, es decir, el personal de las áreas como los inspectores, el personal administrativo y módulos de atención al cliente.

El diseño y aplicación correspondiente en propuestas diseñadas para investigaciones como esta, es sólido ya que se siguen los lineamientos de la investigación científica, es decir, basados en la investigación, análisis u observación de fenómenos existentes y averiguando las causas y posibles soluciones, mediante el uso de un procedimiento lógico y sistemático, se realizaron consultas individuales a los participantes inmersos en áreas relevantes para el trabajo de facturación masiva de clientes, la información se obtuvo de ellos mediante el diseño y aplicación de herramientas de investigación más cercanas a su realidad ganada allí, es decir, al

personal del área y departamento de facturación. Relevante para quienes realizan lectura de consumo masivo de clientes.

1.5 Justificación.

Para la justificación teórica, el presente trabajo, permitirá unir de una manera integral las variables presentadas, de acuerdo al comportamiento más cercano en relación a la presentación de reclamos por parte de los usuarios, ya que la Unidad de Negocio Guayaquil a efectos de satisfacer la demanda de “energía eléctrica”, tiene que contar con las mejores condiciones en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

Justificación metodológica, para esto, se tiene una referencia de datos estadísticos anuales del año 2021 y 2022 en donde se refleja la cantidad de novedades que se presentan en atención al cliente, específicamente los representados en reclamos por consumos y lecturas, que orientaran a medir la eficiencia en el área de reclamos, en el cual el usuario se siente afectado económicamente lo que implica reclamos constantes denotando una mala imagen para la agencia El Fortín y a su vez a la Corporación Nacional De Electricidad como tal.

Justificación práctica, la disminución de los reclamos por parte de los usuarios significaría disminuir la insatisfacción por el servicio eléctrico.

1.6 Principales definiciones.

Dentro de las variables que se presentan en este estudios sobre las principales definiciones en la propuesta de mejora en la gestión de reclamos por inconformidad

de consumos de la Agencia El Fortín de CNEL. EP Unidad de Negocio Guayaquil, están centradas en el análisis de la revisión de reclamos, de acuerdo al reporte diario individual de trabajo de los inspectores, tanto de personal interno o estos en relación a inconformidad de consumos, lo que enmarca variables como reclamos por error de lectura, reclamos de consumos estimados y reclamos de consumo elevado que son los más significativos dentro de todos los reclamos que se presentan a diario.

Reclamos comerciales. – “Son aquellos que para su solución no necesariamente se requerirá de una cuadrilla de técnicos para resolverlo son de tipo administrativo” (CONELEC, 2013).

Reclamos técnicos. – “Son aquellos que para su solución implica la ayuda de una cuadrilla de técnicos en el sector requerido” (CONELEC, 2013).

Reclamos por daños de equipos. – “Este tipo de reclamo implica la parte técnica y administrativa para su solución” (CONELEC, 2013).

Factores económicos. – “Implica la situación económica del país y su relación directa entre el crecimiento poblacional de clientes del sector industrial y comercial como impulsores directos de la economía del país así mismo el sector residencial con el consumo o demanda de energía eléctrica” (CONELEC, 2013).

Equipos de medición eléctrica. – “Se denomina equipos de medición Eléctrica a los aparatos electromecánicos y electrónicos diseñado para contar los k/h

utilizados por los clientes de las empresas eléctricas pueden ser monofásicos y trifásicos para uso residencial, comercial e industrial” (CONELEC, 2013).

Hurto de energía eléctrica. – “Se denomina hurto de energía eléctrica al aprovechamiento ilícito del servicio eléctrico público el cual está penado por la ley y los abonados o clientes de la Cnel. Ep en su afán de ahorrar costos por el pago del mismo son tentados a esta práctica, sin embargo, la empresa cuenta con personal para su debido control y penalización” (CONELEC, 2013).

Factores tecnológicos. – “Se denomina factores tecnológicos a los equipos de medición, comunicación, administrativos, logística, control, etc. con el que cuenta la empresa los cuales influyen de manera directa o indirecta en los resultados y la satisfacción del cliente” (CONELEC, 2013)

Factores demográficos. – “Los factores demográficos son los considerados de acuerdo a grupos de clientes los cuales Cnel. clasifica también con el tipo de tarifa que se les atribuye por ejemplo grupos de personas con capacidades especiales. Personas de la tercera edad y además por su sector de residencia este último influye directamente con los reclamos por inconformidad de consumo” (CONELEC, 2013)

Colaboradores externos. – “Se denomina al colaborador externo al personal Técnico y administrativo que colaboran con la empresa de manera particular con las diferentes actividades y servicios que Cnel. ofrece a sus clientes” (CONELEC, 2013)

Colaboradores internos. – “Grupo de trabajadores directos de la empresa, distribuidos en diferentes áreas de servicio ya sean técnicos o administrativos” (CONELEC, 2013)

1.7 Alcances y limitaciones.

Cada país del mundo dirige una o varias empresas encargadas del sector eléctrico ya sean públicas o privadas, Ecuador tiene una de las distribuidoras más grandes de energía eléctrica a nivel nacional la misma que labora bajo la dirección de la Corporación Nacional de Electricidad “CNEL EP” dicha corporación cuenta con 12 unidades de negocios que operan en todo el país

Una de estas es, la Unidad De Negocios Guayaquil, que a su vez se conforma de 9 agencias de servicio al cliente. Dentro de estas agencias de servicio al cliente se encuentra la “Agencia El Fortín”, la cual es objeto del presente estudio. En estas agencias de servicio al cliente se han evidenciado que a diario se receptan reclamos por diversos motivos, sin embargo, existe uno de mayor relevancia denominado “inconformidad de consumo” e identificado con el código de novedades 046.

El presente trabajo se realizará en la agencia El Fortín de CNEL E.P, no obstante, la Agencia El Fortín es una con el mayor índice de reclamos por “inconformidad de consumo”, inconveniente que se ve reflejado en los valores generados de energía eléctrica que el cliente debe cancelar.

Se podría mencionar ciertos factores que tendrían mucha incidencia en esta problemática tales como.

Sectores de difícil acceso debido a la irregularidad geográfica de los mismos, zonas peligrosas por alto índice de delincuencia, medidores mal ubicados debido a remodelaciones de viviendas por parte de los usuarios, medidores obstruidos, etc. También se podría atribuir este inconveniente al desconocimiento del cliente sobre el consumo que genera un electrodoméstico, el mantenimiento que se debe dar a los mismos, y además de ciertas normas técnicas sobre la ubicación del equipo de medición.

o **Capítulo II: Marco Teórico**

2.1. Bases teóricas de las variables y/o tópicos

La base teórica presentada en este trabajo de investigación esta referenciada en el Plan Maestro de Electrificación 2013 – 2022, y la Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP.

ARCERNNR: “Es el ente de regulación y control del sector eléctrico ecuatoriano, cuya abreviatura representa a la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables “(CNEL EP., 2022).

Código único: “Código de diez dígitos con el que se puede identificar a un cliente a nivel nacional, diferenciándose por sus primeros dos dígitos la Empresa de distribución o Unidad de Negocio de la CNEL EP a la que pertenece” (CNEL EP., 2022).

Consumidor o usuario final: “Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio” (CNEL EP., 2022).

Consumo: “Diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior en un intervalo de tiempo determinado, medida en kilovatio-hora, que será considerada para la facturación mensual” (CNEL EP., 2022).

Demanda cliente o demanda facturable: “Es el resultado de la comparación entre la demanda máxima registrada en el medidor y la potencia contratada. Salvo excepciones, ésta no podrá ser inferior al 60% del valor de la máxima demanda de los últimos 12 meses, incluyendo el periodo actual” (CNEL EP., 2022).

Días facturados: “Días de consumo entre la lectura anterior y la lectura actual, que son empleados para la facturación. Salvo la primera factura (nuevo servicio) y la última (liquidación del servicio), por normativa se debe considerar un periodo entre 28 a 33 días de consumo” (CNEL EP., 2022).

Energía activa: “Energía que es consumida por las cargas o aparatos conectados a la red de distribución, y que son cuantificadas por un equipo de medición. Se mide en kWh” (CNEL EP., 2022).

Historial o histograma de consumo: “Gráfico de barras que muestra la comparación del consumo del periodo actual, respecto a los 12 meses previos” (CNEL EP., 2022).

Kilovatio (kW): “Unidad estándar de potencia activa que equivale a 1000 Watts (Vatios)” (CNEL EP., 2022).

Kilovatio-hora (kWh): “Unidad de energía que equivale a una potencia de 1000 Watts (Vatios) consumidos durante una hora” (CNEL EP., 2022).

Lectura actual: “Valor de la lectura o registro del periodo actual que será considerado para el cálculo del consumo a ser facturado” (CNEL EP., 2022).

Lectura anterior: “Valor de la lectura o registro del periodo anterior que será considerado para el cálculo del consumo a ser facturado” (CNEL EP., 2022).

Medidor: “Identificador alfanumérico del serial del equipo de medición que se encuentra instalado en el predio del consumidor, sobre el cual se obtienen los registros de energía activa, energía reactiva, demandas máximas y otros parámetros relacionados con la energía eléctrica, incluye pantalla de visualización” (CNEL EP., 2022).

Mes de consumo: “Mes en donde generalmente predomina el mayor bloque de consumo, dentro de una empresa o Unidad de Negocio” (CNEL EP., 2022).

Subsidio Tarifa eléctrica: “Valor informativo que representa el subsidio otorgado por el estado ecuatoriano, correspondiente a la diferencia entre el costo real de la energía, respecto al precio facturado al consumidor, cuyas tarifas se encuentran reguladas por la ARCERNNR” (CNEL EP., 2022).

Subsidio PEC: “Valor informativo que representa el incentivo monetario otorgado por el Gobierno Nacional a los clientes beneficiarios del programa de cocción eficiente (PEC), hasta un máximo de 100 kWh de consumo incremental. El valor del incentivo otorgado se cuantifica en USD \$0,09 / kWh” (CNEL EP., 2022).

Suministro o Cuenta contrato: “Número identificador del cliente. Este código es único para cada empresa de distribución o Unidad de Negocio de la CNEL EP.” (CNEL EP., 2022).

Tarifa: “Categorización que recibe un consumidor en función del uso que le da a la energía eléctrica, y que cuenta con cargos diferenciados” (CNEL EP., 2022).

Tipo de consumo: “Forma del cálculo del consumo previo a la facturación, puede ser: leído o tomado, estimado o propuesto” (CNEL EP., 2022).

Unidad de Negocio: “División de la CNEL EP de acuerdo a su área de servicio” (CNEL EP., 2022).

Demanda: “Cargo por potencia instalada por cada kW de demanda facturable (según los parámetros y precios unitarios determinados por el ente regulador) como mínimo de pago, independiente del consumo de energía. Este cargo solo es aplicable a los clientes de la categoría no residencial” (CNEL EP., 2022).

Valor Consumo: “Cargo que es cobrado por los kWh consumidos en el periodo de facturación, en función de los cargos tarifarios aplicables a la tarifa, nivel de voltaje y Unidad de Negocio a la que pertenece” (CNEL EP., 2022).

Valores pendientes: “Monto correspondiente a saldos anteriores pendientes de cancelar (se reflejan con signo positivo), o saldos a favor del cliente (se reflejan con signo negativo), al momento de emitir la factura y que son considerados dentro del valor total a cancelar por parte del consumidor” (CNEL EP., 2022).

Reclamos comerciales. - Son aquellos que para su solución no necesariamente se requerirá de una cuadrilla de técnicos para resolverlo son de tipo administrativo (CONELEC, 2013).

Reclamos técnicos. - Son aquellos que para su solución implica la ayuda de una cuadrilla de técnicos en el sector requerido (CONELEC, 2013).

Afectación al servicio público: “Condición en la que se encuentran los bienes e instalaciones necesarios para cumplir con el objeto del servicio público de energía eléctrica. No podrán ser retirados sin la autorización previa respectiva. Se incluye dentro de esta condición a los bienes e instalaciones pertenecientes a los autogeneradores” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021)

Base de datos: “Es un almacén/repositorio que permite guardar grandes cantidades de información de forma organizada, para luego poder ubicarla y utilizarla fácilmente” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Calidad: “Grado con el que el servicio público de energía eléctrica y de alumbrado público general cumplen con los parámetros técnicos y comerciales inherentes al suministro de energía eléctrica y alumbrado público general, respectivamente, establecidos en la normativa vigente” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Calidad del servicio: “Conjunto de atributos técnicos y comerciales inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica, y que constituyen las condiciones bajo las cuales dicha prestación debe desarrollarse. Se divide en calidad de producto, calidad del servicio técnico y calidad del servicio comercial” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Calidad del servicio comercial: “Atributo de la calidad del servicio relacionado con la atención al consumidor final prestado por la distribuidora, y que se caracteriza, entre otros, con los tiempos de atención a nuevos suministros, resolución de reclamos, reposición del suministro, la adecuada facturación y la percepción de satisfacción por el servicio de energía eléctrica por parte de los consumidores” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Consumidor de energía: “Es toda persona natural o jurídica calificada, domiciliada en el país, que como producto del desarrollo de sus actividades consume algún tipo de energía” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Eficiencia energética: “Es el conjunto de acciones que permiten optimizar la relación entre la implementación de diversas medidas de gestión, de hábitos culturales en la comunidad e inversiones en tecnologías más eficientes, sin afectar al confort y calidad de vida de la población” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Formulario de presentación de reclamos: “Registro físico o electrónico en el cual se ingresan los datos personales del reclamante y la información correspondiente al reclamo presentado” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Factura por el consumo de energía eléctrica: “Comprobante de venta con el detalle de los valores a pagar por el consumidor o usuario final a la empresa eléctrica de distribución, por la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y de alumbrado público general. La factura no debe incluir valores por rubros de terceros para los cuales la distribuidora hace las veces de agente de recaudación” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Índice de satisfacción con la atención al cliente (IAC): “Mide la satisfacción del consumidor en relación con la calidez y agilidad para la atención de sus solicitudes y reclamos” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Índice de satisfacción del consumidor (ISC): “Mide la satisfacción de los consumidores y para su cálculo se consideran los cinco índices de satisfacción previamente definidos” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021).

Reclamo del consumidor: “Acción interpuesta por el consumidor ante la empresa eléctrica distribuidora, con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre la inconformidad de los servicios públicos de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público genera” (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2021)

2.2. Importancia de las variables o tópicos clave

CNEL EP. en su afán de brindar un mejor servicio a sus clientes ha venido actualizando sus equipos de medición conforme al cambio de tecnología que año a año se presenta; sin embargo, existen cooperativas de viviendas ubicadas en sectores que debido a la irregularidad geográfica son de difícil acceso y con la finalidad de evitar hurtos de energía eléctrica, se les colocó los equipos de medición en cajas acrílicas transparentes los cuales al inicio brindaban una buena visualidad al display para tomar la lectura o consumo de energía eléctrica, no obstante con el tiempo esto implica un problema para obtener una lectura confiable, y en ocasiones puede producir un error de lectura, una lectura sobrepuesta o estimada.

Son muchos los motivos relevantes por el cual el cliente presenta su reclamo ya que considera altos los rubros facturados en sus planillas, este inconveniente también podría originarse por causas internas o en el interior de las viviendas como instalaciones eléctricas antitécnicas, falta de mantenimiento técnico a los electrodomésticos, aire acondicionado ubicados en áreas sobre dimensionadas, dificultad en el acceso a los medidores para toma de lectura, descontrol en el uso de electrodomésticos resistivos tales como duchas eléctricas ollas arroceras hornos eléctricos y de microondas, etc., etc.

Adicional a esto una falta de conocimiento sobre los días de consumo facturados en la planilla los cuales varían entre 28 y 32 días según el mes a considerar.

Estos reclamos son muy comunes en la Agencia El Fortín donde también se presentan observaciones en los medidores como display o pantalla de lectura del medidor apagado por falta de tensión o voltaje en una fase que energiza al medidor, sector con alto índice de delincuencia o difícil acceso, medidor dañado u obsoleto, falta de aplicación de la normativa técnica sobre la altura reglamentaria de la ubicación del medidor en los cuales no se puede facturar un consumo real al abonado.

Este inconveniente se genera como consecuencia de la acumulación de planilla por falta de pago oportuno del servicio eléctrico del abonado el cual se niega a aceptar, posiblemente el origen de este malestar es el descontrol en el correcto aprovechamiento de la energía eléctrica por falta de asesoría técnica.

Al presentarse una queja por parte de los usuarios, personal de CNEL EP. Crea una orden de reclamo, donde con los datos verificados del cliente se procede a abrir un código de o numero de orden, con la fecha de emisión, y el código del reclamo de acuerdo a cuál es la inconformidad mostrada por el usuario.

Luego de que se genera esa orden de reclamos, es liberada para que se asigne al personal correspondiente para la inspección, por lo que se procede a

visitar el domicilio de quien presentó el reclamo y se realizan las observaciones, se llenan datos técnicos, si es necesario se realiza una prueba técnica, se verifican las cargas de electrodomésticos que existen en el hogar, y el resultado de esa inspección regresa a CNEL EP. Para que sea tratada y analizada.

Dentro de la revisión de reclamos, el personal sitúa al reclamo dentro de una sección de las cuales puede ser reclamo de error de lectura (43), reclamos por consumo estimado (45), reclamos por consumo elevado (46), cambio de materiales (44), reclamos por convenio errado (47), revisión de funcionamiento (38), cambio de tarifa de ley de discapacidad (27), artefactos dañados (142), inspecciones PEC (120).

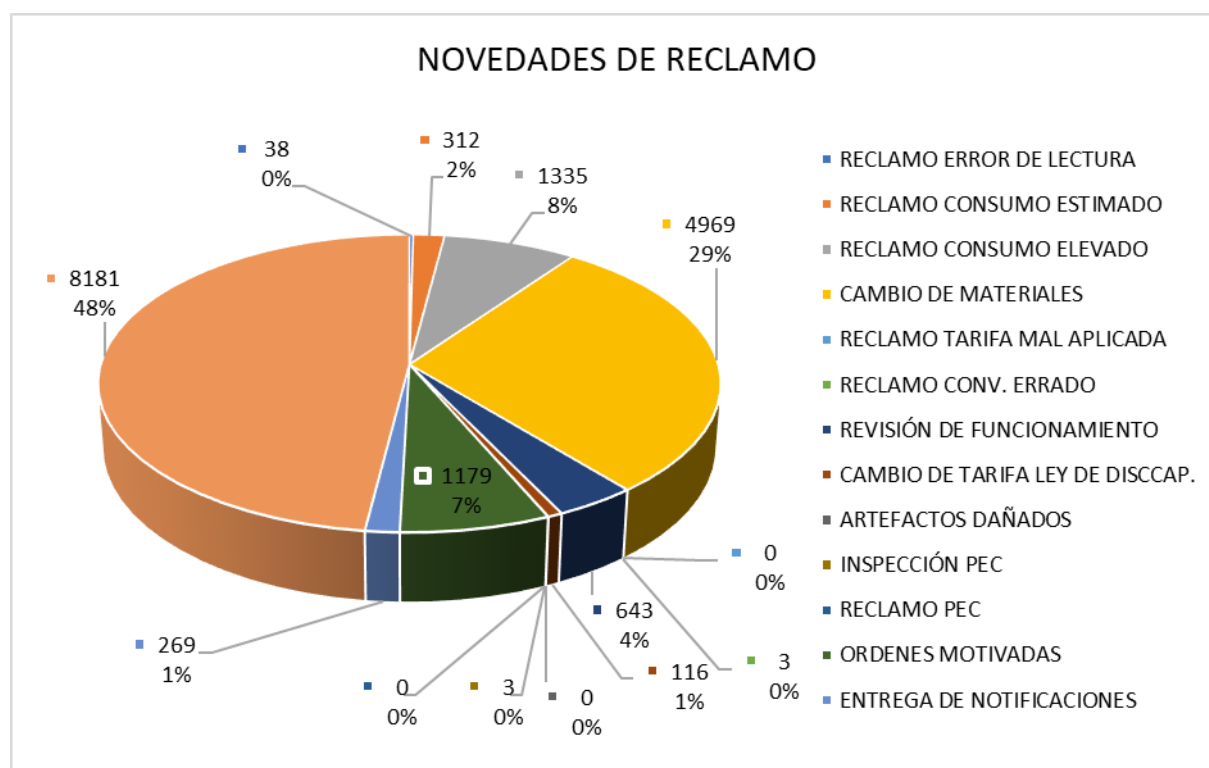
Tabla 5

Novedades en los reclamos de al Departamento de Atención al Cliente

NOVEDADES	CANTIDAD DE ORDENES	APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS COMERCIALES	CANTIDAD DE ORDENES A FACTURAR	PONDERACIÓN DE ATENCIÓN
RECLAMO ERROR DE LECTURA	38	0	38	0,43%
RECLAMO CONSUMO ESTIMADO	312	0	312	3,52%
RECLAMO CONSUMO ELEVADO	1335	0	1335	15,06%
CAMBIO DE MATERIALES	4969	0	4969	56,04%
RECLAMO TARIFA MAL APLICADA	0	0	0	0,00%
RECLAMO CONV. ERRADO	3	0	3	0,03%
REVISIÓN DE FUNCIONAMIENTO	643	0	643	7,25%
CAMBIO DE TARIFA LEY DE DISCCAP.	116	0	116	1,31%
ARTEFACTOS DAÑADOS	0	0	0	0,00%
INSPECCIÓN PEC	3	0	3	0,03%
RECLAMO PEC	0	0	0	0,00%
ORDENES MOTIVADAS	1179	0	1179	13,30%
ENTREGA DE NOTIFICACIONES	269	0	269	3,03%
INGRESO DE INFORMACION	8181	0	8181	
TOTAL	8867	0	8867	100,00%

Fuente: Área de Reclamos CNEL EP.

Elaborado por: Área de Reclamos CNEL EP.

Figura 3*Novedades de reclamos*

Fuente: Área de Reclamos CNEL EP.

Elaborado por: Área de Reclamos CNEL EP.

2.2.1 Mejora continua.

Toda empresa prestadora de servicio sea cual sea el giro de su negocio y más aún si es una empresa pública debe mantener una mejora continua en sus procesos para mantener el liderazgo y por ende la satisfacción del cliente.

Es normal que el ambiente empresarial este sujeto a competencias en el mercado, y a medida que su crecimiento es superior las empresas deben enfrentar nuevos retos por lo que deben ir mejorando en el transcurso del tiempo, a través de la aplicación de métodos de mejora continua, para poder superar sus debilidades y ser más competitivas en el entorno. (Diana Ximena Proaño Villavicencio, 2017).

La excelencia es una de las principales razones por las que CNEL EP. Busca canalizar por diferentes medios, los reclamos para dar soluciones a los mismos, lo que se quiere lograr con esto, es la disminución del índice de reclamos, desde una perspectiva de conocimiento, de, mayor información al usuario.

2.2.2 Metodología de la mejora continua.

En este contexto podríamos decir que existen varios métodos o herramientas de mejora continua aplicables de acuerdo al área de trabajo requerida tales como seis sigmas la cual consiste en comprender mejor las necesidades o requerimientos de los clientes para en base a ello eliminar problemas y defectos dentro de los procesos

El Six Sigma es una filosofía de mejoramiento que parte de la voz del cliente para optimizar los procesos basándose en dos pilares fundamentales: el elemento humano y las herramientas estadísticas; a diferencia de la mejora continua Kaizen, la técnica Six Sigma mejora los indicadores de resultados al menos en 50% (MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS, 2020).

2.2.3 Metodología kaizen.

Esta metodología cuyo significado en japonés es Kai que significa cambio y zen que quiere decir mejora, de ahí proviene la palabra Mejora continua, la misma que es aplicable a nivel personal o a nivel empresarial proponiendo eliminar o modificar todo lo relacionado a los procesos de la cadena de producción optimizando los tiempos de trabajo encorto, mediano o largo plazo.

La aplicación del kaizen permitió mayor productividad y calidad en los procesos. Esto representa grandes oportunidades de desarrollo para las empresas,

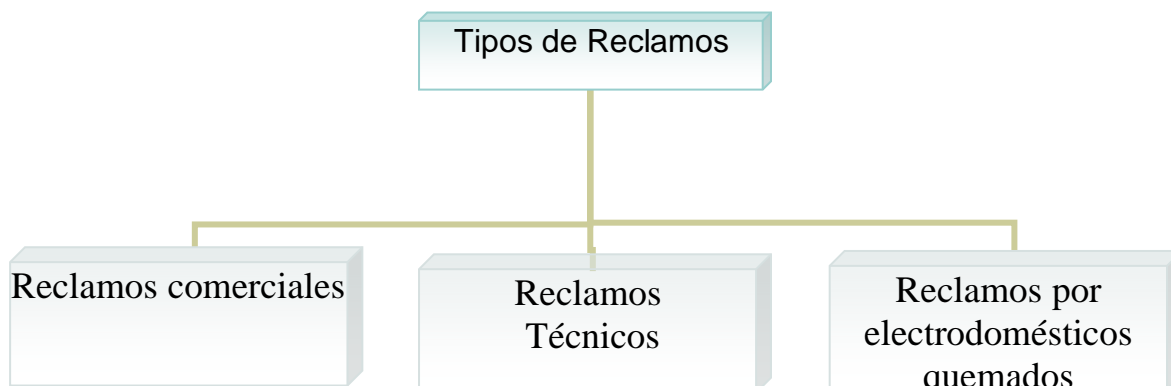
en general, y a la industria electrónica, en particular...Esto demuestra que la mejora continua favorece la productividad, la reducción de costos, la optimización de recursos, el tiempo y la mayor rentabilidad del proyecto (Toscano I., 2021).

2.3 Reclamos:

2.3.1 Tipos de reclamos.

Figura 4

Tipos de Reclamos

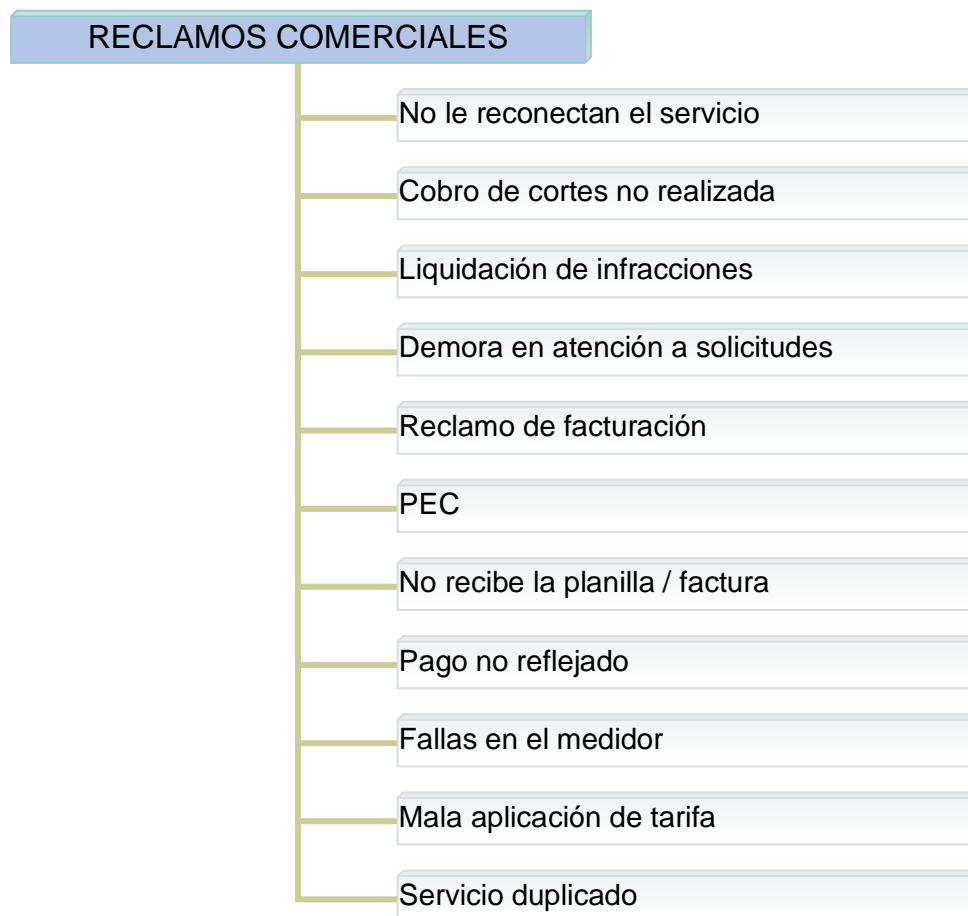


Fuente: Corporación Nacional de Electricidad.
Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla.

2.3.1.1 Reclamos comerciales

Figura 5

Reclamos Comerciales

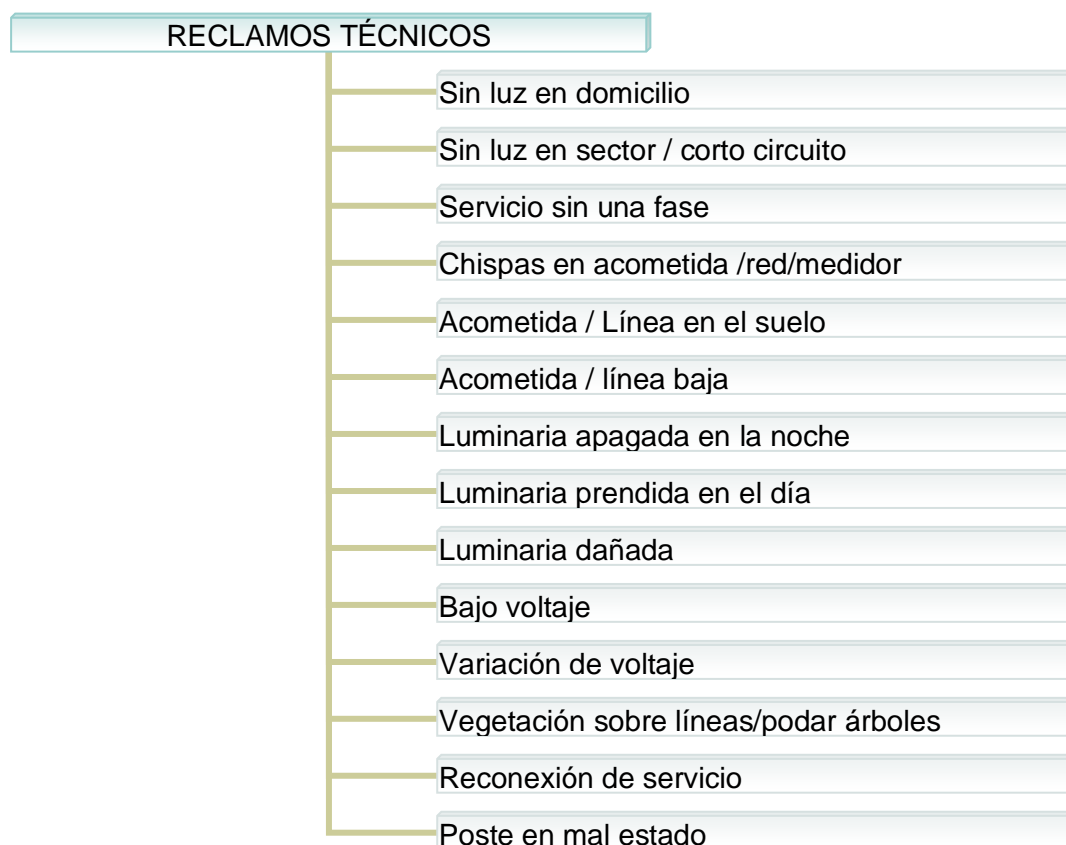


Fuente: Corporación Nacional de Electricidad
Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla

2.3.1.2 Reclamos técnicos

Figura 6

Reclamos Técnicos

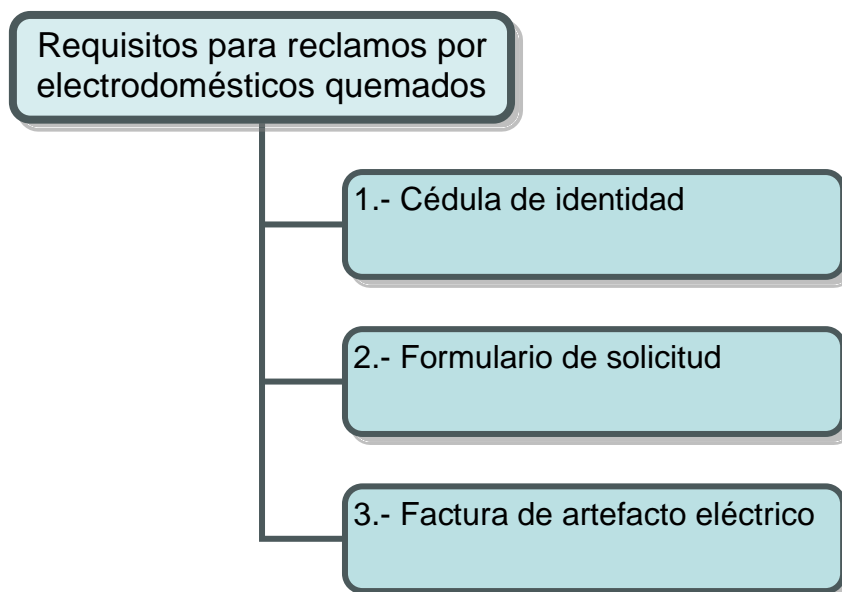


Fuente: Corporación Nacional de Electricidad
Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla.

2.3.1.3 Reclamos por electrodomésticos quemados

Figura 7

Reclamos por Electrodomésticos Quemados



Fuente: Corporación Nacional de Electricidad
Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla

2.4 Reglamento general de la ley orgánica del servicio público de energía eléctrica.

Artículo 1.- Objetivo. - Establecer las disposiciones necesarias para la aplicación de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica - LOSPEE-, cumpliendo los principios constitucionales de accesibilidad, continuidad, calidad,

eficiencia, y participación garantizando la transparencia en todas sus etapas y procesos (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019).

Artículo 3.- Definiciones. - De manera adicional a lo definido en la LOSPEE, se establecen las siguientes definiciones:

Área de servicio: Es el área geográfica establecida por el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables en la cual una empresa eléctrica presta el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica y el servicio público de alumbrado público general (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019).

Calidad: Grado con el que el servicio público de energía eléctrica y de alumbrado público general cumplen con los parámetros técnicos y comerciales inherentes al suministro de energía eléctrica y alumbrado público general, respectivamente, establecidos en la normativa vigente (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019).

Confiabilidad: La probabilidad de que un equipo o sistema pueda desempeñar su función específica, durante un intervalo de tiempo y bajo condiciones de uso o de operación definidas en la regulación correspondiente (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019).

Empresa eléctrica de distribución y comercialización o distribuidora: Persona jurídica cuyo Título Habilitante le faculta realizar la actividad de distribución y comercialización de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general,

dentro de su área de servicio (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019).

Plan Nacional de Eficiencia Energética -PLANEE: Instrumento de planificación que contiene los objetivos, políticas, metas, estrategias y líneas de acción con el fin de incrementar el uso eficiente de los recursos energéticos en los sectores de la oferta y demanda, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019).

Tarifa eléctrica: corresponde al valor que paga el consumidor o usuario final del servicio público de energía eléctrica, por el consumo de la energía y potencia eléctrica que requiere para satisfacer sus diferentes y variadas necesidades, según sus modalidades de consumo y nivel de tensión al que se brinda este servicio (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019).

Artículo 64.- Reclamos. - Es obligación de la distribuidora atender solicitudes, consultas y reclamos de los usuarios, para lo cual le corresponde poner a disposición de los consumidores los medios necesarios, de forma que puedan ser receptados de forma continua, 24 horas al día, durante todo el año. (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019)

El consumidor realizará su reclamo ante la distribuidora, en primera instancia. De no estar de acuerdo con la resolución de la empresa podrá recurrir ante la

ARCONEL, quien resolverá en segunda instancia. El procedimiento para la atención de reclamos estará especificado en la regulación respectiva.

Artículo 65.- Facturación. - Para el caso de sistema post-pago de electricidad, la emisión de facturas a los consumidores será mensual, de modo que no exceda doce (12) facturas al año, en función de lecturas de los medidores que correspondan a períodos de consumo no menores a 28 días ni mayores a 33 días. Sólo serán admisibles facturaciones basadas en estimaciones para los casos que ARCONEL determine mediante regulación. (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019)

Los consumidores que accedan al servicio eléctrico mediante sistemas pre-pago de electricidad, recibirán una factura por cada compra que realicen, de conformidad con las regulaciones correspondientes.

El consumidor deberá cancelar dentro de la fecha máxima de pago constante en la factura, los valores de consumo de energía eléctrica y de alumbrado público, caso contrario la empresa distribuidora podrá suspender el suministro de acuerdo a lo dispuesto en la LOSPEE, e iniciar la gestión de cobro correspondiente; de no ser atendido el pago, la distribuidora podrá iniciar el proceso coactivo.

Sin perjuicio de lo indicado en el inciso anterior, la distribuidora deberá implementar mecanismos que permitan cubrir el no pago de las facturas del servicio de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público por parte de los consumidores, en los términos establecidos en la regulación.

2.5 Gestión comercial:

Unidad Responsable: Gerencia Comercial

Misión: Dirigir, coordinar, organizar y supervisar la comercialización de energía eléctrica en toda el área nacional de concesión, a través de los macroprocesos de Mercadeo, Servicio al Cliente, Catastro y facturación, Control de Energía y Recaudación y gestión de cartera; a fin de atender a los usuarios con calidad y calidez, minimizar pérdidas de energía y maximizar la recaudación; todo de conformidad con la Ley, regulaciones, parámetros técnicos, normas y demás políticas de la CNEL EP. (Empresa Electrica Publica Estrategica - CNEL EP. , 2015)

2.6.1 Subprocesos dependientes:

1. Servicio al Cliente
2. Catastro y facturación
3. Control de Energía
4. Recaudación y gestión de cartera

Atribuciones y Responsabilidades de los subprocesos:

Servicio al Cliente:

1. Supervisar la recepción y atención de solicitudes de suministro eléctrico, cambios en las características del servicio, reclamos, denuncias, convenios, etc.;
2. Supervisar que en las nuevas instalaciones se active el suministro eléctrico en forma oportuna conforme la normativa vigente;
3. Establecer mecanismos para implementar la estandarización del servicio de nuevas instalaciones conforme la normativa vigente;

4. Supervisar que se aplique lo establecido en el Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro de Servicio de Electricidad, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el Manual de Políticas Comerciales y en las demás leyes, reglamentos y regulaciones afines vigentes;
5. Diseñar, actualizar y gestionar parámetros que permitan mejorar los índices de calidad del servicio comercial, cumpliendo con las Regulaciones del CONELEC; promover iniciativas que afiancen el mejoramiento sostenible de los mismos;
6. Colaborar en la implementación de un sistema de gestión por procesos de este subproceso;
7. Gestionar y ejecutar mejoras al sistema de atención de reclamos y centro de contacto;
8. Controlar la operación del Centro de Contacto de la Oficina Matriz a nivel Corporativo y proponer planes o acciones de mejora continua;
9. Conocer y difundir en las Unidades de Negocio sobre nuevas disposiciones de los organismos rectores y de control, relacionados con la aplicación de tarifas eléctricas, tasas y demás rubros imputables al consumidor dentro de su competencia; analizar e informar el impacto de dichas disposiciones, proponiendo los ajustes internos necesarios para su correcta aplicación;
10. Supervisar las actualizaciones a los procesos, políticas y requisitos de recepción y atención de solicitudes de suministro eléctrico, cambios en las características del servicio, reclamos, denuncias y otros relacionados a los servicios que presta este subproceso;
11. Recomendar los procesos contractuales de ínfima cuantía correspondientes a este subproceso;

12. Preparar y ejecutar el Plan Anual de Contrataciones (PAC), el Plan Operativo Anual (POA) y el Presupuesto General del subproceso, previo a la aprobación superior, de forma oportuna y a cabalidad;
13. Preparar las especificaciones técnicas de todos los procesos de contratación de bienes, servicios, obras y consultoría que se requiera;
14. Asegurar la aplicación de las especificaciones técnicas de los proyectos y emitir los informes correspondientes;
15. Dar cumplimiento a los requisitos precontractuales y contractuales de los procesos de adquisiciones a cargo, de conformidad con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su reglamento y demás disposiciones vigentes sobre la materia;
16. Cumplir los indicadores de gestión de este subproceso; 17. Las demás que asigne el Gerente Comercial.

2.3. Análisis comparativo de las bases teóricas

CNEL EP gestiona, desarrolla y maximiza las competencias y habilidades de las personas de la organización, considerándolas el activo más importante, y las involucra en la construcción del plan estratégico de la empresa para alcanzar las metas en conjunto, con base en el día a día. La atención al cliente y satisfacción por el buen servicio brindado son pilares fundamentales del desarrollo del personal de una agencia, como en este caso la del Fortín, así como un buen clima laboral para garantizar un entorno seguro y realizar su trabajo diario.

Para la empresa es muy importante canalizar correctamente las solicitudes de reclamos que presentan los clientes, además de que, en las visitas a los domicilios, la inspección cumpla con la gestión por la que fue ordenada,

Para continuar incluyendo, desarrollando y contribuyendo al capital humano de la institución, se debe contar con un modelo de gestión que permita la adaptación a todas las nuevas implementaciones tecnológicas de la institución, proponiendo lo siguiente:

- Una cultura que promueva la comunicación abierta, el diálogo y el trabajo en equipo motivador y el buen servicio al cliente.

- Crear proactivamente un entorno en el que se aliente a los servidores/funcionarios a contribuir con ideas y sugerencias, y desarrollar mecanismos apropiados para este fin, teniendo en consideración los conocimientos alcanzados teórica o empíricamente desde la experiencia.

2.4. Análisis crítico de las bases teóricas

Para el departamento de Atención al cliente, la gestión de reclamos es una de las funciones más importantes que ya que las denuncias de los usuarios respecto de la facturación traducida en altos consumos, toma de lecturas elevadas, estimadas o errores de lecturas, están a la orden del día.

Por ello la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARC), como ente regulador y de control, y, controlan el cumplimiento de: Atender y resolver de inmediato todas las solicitudes (reclamos) realizados por los usuarios, por esta razón se hace un análisis detallado para determinar la causa de este problema.

Dentro de algunas alternativas para mermar el alto índice de reclamos, está, el plan de comunicación para informar adecuadamente a la ciudadanía sobre los

conceptos incluidos en la factura eléctrica: el ciclo de facturación, el consumo de energía eléctrica, el valor asociado al mismo, los subsidios que otorga el Estado ecuatoriano y demás elementos de valor de terceros correspondientes, tales como como recogida de residuos y Contribución a los bomberos. Asimismo, la ARC realiza acciones de control a nivel nacional para verificar que las empresas distribuidoras y comercializadoras de los servicios públicos de electricidad y alumbrado público presten estos servicios a los usuarios de conformidad con la ley. Servicio eléctrico (LOSPEE) y normatividad vigente.

El artículo 4 de la LOSPEE establece los derechos de los consumidores: “a recibir los servicios públicos de energía eléctrica de conformidad con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio justo” y a “recibir las facturas comerciales de consumo”; y, “si Ud. no está de acuerdo con el servicio público aceptado o el valor facturado, presente un reclamo ante la empresa de servicios públicos y obtenga una pronta respuesta.

El Reglamento ARCONEL N° 001/17 establece los derechos y obligaciones de las empresas distribuidoras del servicio público de energía eléctrica, y lo dispuesto en la LOSPEE y, en la Ley Orgánica de Protección al Consumidor: “Atención a las solicitudes y reclamos de los consumidores en materia de prestación de servicios, atendiendo reclamos de consumidores las 24 horas del día, todo el año.”

En este marco, la dependencia verifica que el consumo y la facturación a los consumidores finales se realicen de manera técnica y en cumplimiento del cuadro

tarifario nacional de los servicios públicos eléctricos aprobado por la ARC. Cabe destacar que los precios de la electricidad no han aumentado. Además, la agencia cuenta con controles para garantizar que las empresas de distribución y mercadeo atiendan los reclamos de los usuarios de manera oportuna, con alta calidad y entusiasmo.

Del 1 de enero al 24 de mayo de 2021, la dependencia tramitó 118 demandas en segunda instancia, de las cuales 73 fueron presentadas en la ciudad de Guayaquil. Si un cliente no está satisfecho con la respuesta de la empresa de servicios públicos a una inquietud de reclamo, el cliente puede presentar un reclamo de segunda instancia ante ARC dentro de los 5 días posteriores a la recepción de una resolución final parcial. Empresas que distribuyan o comercialicen servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público.

o **Capítulo III: Marco Referencial**

3.1 Reseña Histórica.

Cada país del mundo dirige una o varias empresas encargadas del sector eléctrico ya sean públicas o privadas, Ecuador tiene una de las distribuidoras más grandes de energía eléctrica a nivel nacional la misma que labora bajo la dirección de la Corporación Nacional de Electricidad “CNEL EP” dicha corporación cuenta con 12 unidades de negocios que operan en todo el país.

La empresa Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. se constituyó mediante escritura pública de fusión otorgada el 15 de diciembre de 2008, ante el Dr. Humberto Moya Flores, Notario Trigésimo Octavo del cantón Guayaquil, debidamente inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón el 16 de enero del 2009, por medio de la cual se fusionaron las Empresas de Distribución Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A. (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, 2017).

Estas fueron disueltas a efectos de la fusión llevada a cabo; cuyo objeto social es la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, el 100% del paquete accionario corresponde al sector público siendo el único accionista, según los registros del Libro de Acciones y Accionistas, el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, 2017)

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

El Directorio del CONELEC, mediante Resolución No. 013/13, adoptada en sesión de 21 de mayo de 2013, autorizó al Director Ejecutivo del CONELEC para que suscriba el Título Habilitante a favor de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el objeto de regularizar la situación operativa de la prestación de los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica y alumbrado público general; y actividades de generación en el área de prestación de servicios asignada. (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, 2017)

El 17 de septiembre de 2014, en atención a la Disposición Presidencial dada en el Taller de Empresas Públicas del 4 de junio de 2013, se concretó la fusión por absorción de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil EP, hacia la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL EP con el objetivo de crear una institución pública fortalecida que permita brindar a la ciudadanía un servicio público de energía eléctrica seguro, confiable, de calidad y calidez, con una gestión eficaz y eficiente, como medio que permita contribuir a alcanzar el buen vivir para todos los ecuatorianos. (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, 2017).

Figura 8

Linea Historica de CNEL EP.



Fuente: Direccion de Planificacion Estratégica CNEL EP.
Elaborado por: Julio Choez , Karen Arenilla.

3.2 Filosofía Organizacional.

La Unidad de Negocio Guayaquil tiene como objeto principal brindar el servicio público de distribución y comercialización de “energía eléctrica”, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de “energía eléctrica”, mediante condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores. (Ministerio de Energia y Recursos Naturales no Renovables, 2019)

Se ha considerado este tema para determinar causa, efectos y posibles soluciones mediante la presente propuesta de trabajo debido a la gran cantidad de reclamos que ingresan al área de servicio al cliente por inconformidad de consumo de los usuarios, ya que este problema se ha venido evidenciando durante mi trayectoria como técnico de servicio al cliente de CNEL EP. Unidad De Negocios Guayaquil Agencia El Fortín, en el cual el usuario se siente afectado

económicamente lo que implica reclamos constantes denotando una mala imagen para la agencia El Fortín y a su vez a la Corporación Nacional De Electricidad como tal. (Empresa Eléctrica Publica Estratégica - CNEL EP., 2015)

3.2.1 Misión

Se construyó democráticamente nuestra razón de ser como CNEL EP:

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

3.2.2 Visión

La visión de CNEL EP en el largo plazo corresponde a:

“Hasta el año 2021 ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial. (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, 2017)

3.2.3 Valores Corporativos

Los valores que rigen el día a día de CNEL EP son:

3.2.3.1 V1. Integridad

Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad

3.2.3.2 V2. Transparencia

Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.

3.2.3.3 V3. responsabilidad

Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.

3.2.3.4 V4. Efectividad

Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas en su ámbito laboral.

3.2.3.5 V5. Lealtad

Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos. (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, 2017)

Objetivos Estratégicos

Se presenta a continuación los objetivos estratégicos de CNEL EP. En el periodo del 2021 al 2025.

Tabla 6*Objetivos Estratégicos de CNEL EP – Periodo 2021 al 2025*

Comercial	Finanzas	Operaciones	Innovación y tecnología	Sostenibilidad	Organización
<p>OE1: Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes.</p> <p>OE2: Impulsar nuevos modelos de negocios y segmentos de mercado.</p>	<p>OE3: Incrementar la eficiencia en la gestión de los ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y en la calidad del servicio.</p>	<p>OE4: Atender el crecimiento de la demanda del servicio de energía eléctrica y alumbrado público.</p> <p>OE5: Mejorar los niveles de eficiencia y calidad de la red de distribución eléctrica y alumbrado público.</p>	<p>OE6: Mejorar la eficiencia de los servicios tecnológicos y su estructura.</p>	<p>OE7: Integrar la gestión de riesgos y la responsabilidad social de forma transversal en los procesos, planes, y proyectos, considerando las mejores prácticas de sostenibilidad.</p>	<p>OE8: Fortalecer la gestión institucional y el desarrollo de capacidades del Talento Humano.</p> <p>OE9: Optimizar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un mejoramiento continuo de procesos.</p>

3.3 Diseño Organizacional

Dentro del diseño organizacional se presenta el mapa de procesos de CNEL.EP. que se puede observar a continuación:

Figura 9

Mapa de Procesos CNEL EP.



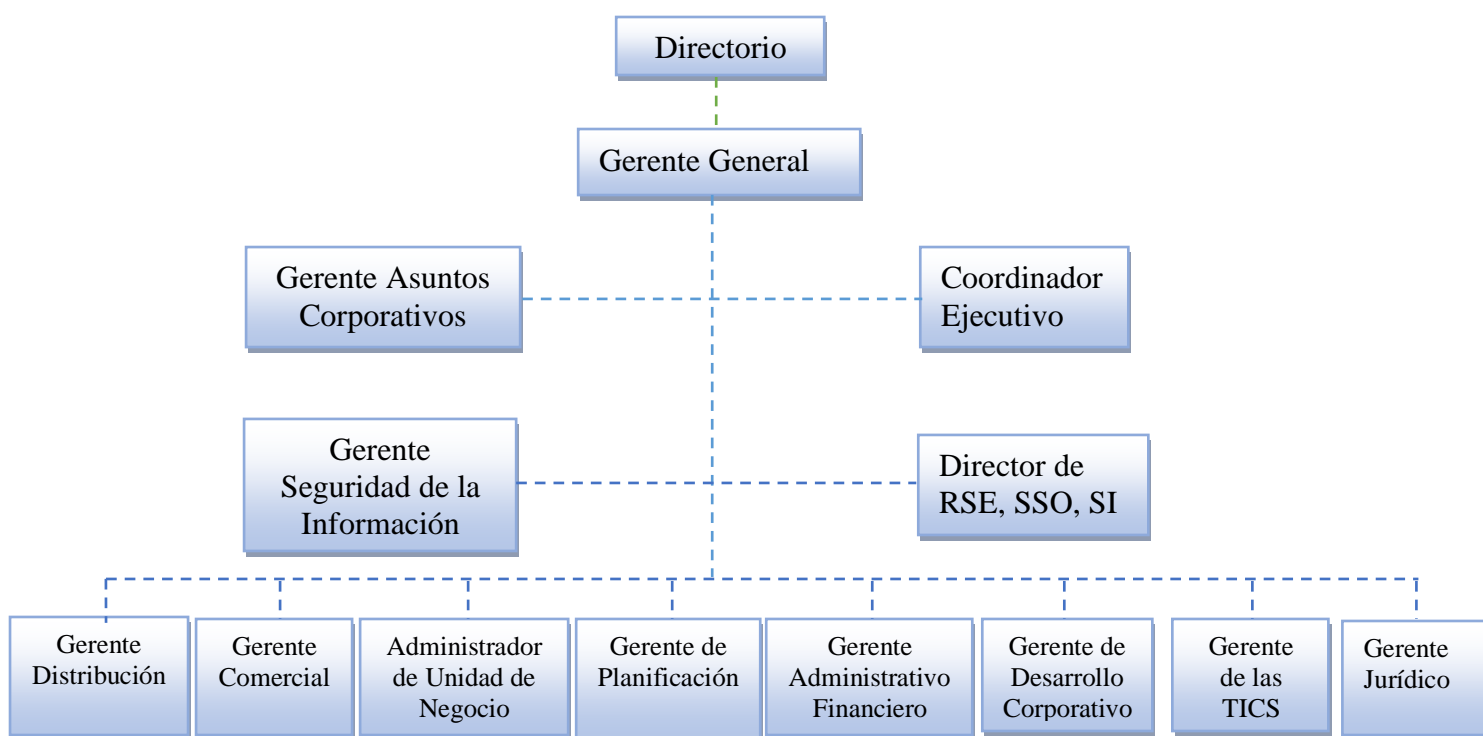
Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de CNEL EP.
Elaborado Por: Dirección de Planificación Estratégica.

Con el objeto de fortalecer la gestión institucional, está en proceso de revisión la implementación de una nueva estructura organización que incorpore nuevos procesos, alineados a la nueva visión institucional, y que permita viabilizar el cumplimiento de la estrategia. Esta estructura se muestra a continuación:

Figura 10

Organigrama de Corporación Nacional de Electricidad

Organigrama CNEL. EP.



Fuente: Dirección de Planificación Estratégica CNEL EP.
Elaborado por: Julio Choez , Karen Arenilla.

Una de estas es, la Unidad De Negocios Guayaquil, que a su vez se conforma de 9 agencias de servicio al cliente. Dentro de estas agencias de servicio al cliente se encuentra la “Agencia El Fortín”, la cual es objeto del presente estudio. (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, 2017)

En estas agencias de servicio al cliente se han evidenciado que a diario se receiptan reclamos por diversos motivos, sin embargo, existe uno de mayor relevancia denominado “inconformidad de consumo” e identificado con el código de novedades 046. No obstante, la Agencia El Fortín es una con el mayor índice de reclamos por “inconformidad de consumo”, inconveniente que se ve reflejado en los valores generados de energía eléctrica que el cliente debe cancelar.

Se podría mencionar ciertos factores que tendrían mucha incidencia en esta problemática tales como:

Sectores de difícil acceso debido a la irregularidad geográfica de los mismos, zonas peligrosas por alto índice de delincuencia, medidores mal ubicados debido a remodelaciones de viviendas por parte de los usuarios, medidores obstruidos, etc. También se podría atribuir este inconveniente al desconocimiento del cliente sobre el consumo que genera un electrodoméstico, el mantenimiento que se debe dar a los mismos, y además de ciertas normas técnicas sobre la ubicación del equipo de medición.

3.4 Productos y/o servicios

Definición y características de clientes por tipo de consumo

3.4.1 Residencial

Corresponde al servicio eléctrico destinado exclusivamente al uso doméstico de los consumidores, es decir, en la residencia de la unidad familiar independientemente del tamaño de la carga conectada.

También se incluyen a los consumidores de escasos recursos económicos y bajos consumos que tienen integrada a su vivienda una pequeña actividad comercial o artesanal.

3.4.2 Comercial

Persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza los servicios de energía eléctrica para fines de negocio, actividades profesionales o cualquier otra actividad con fines de lucro.

3.4.3 Industrial

Persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza los servicios de energía eléctrica para la elaboración o transformación de productos por medio de cualquier proceso industrial. También se debe considerar dentro de esta definición a los agroindustriales, en los cuales existe una transformación de productos de la agricultura, ganadería, riqueza forestal y pesca, en productos elaborados.

Segmentación de mercado

Se puede determinar el segmento de mercado de acuerdo a las siguientes categorías:

- Tipo de cliente
- Tipo de consumo

- Grupo de consumo
- Nivel de voltaje

De acuerdo a la segmentación de clientes podemos ver la cantidad de usuarios que tiene cada categoría en la siguiente tabla:

Tabla 7

Matriz Segmentación de Mercado

LÍNEA DE NEGOCIO: DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA		
Características	Variables	Clientes
Tipo de Clientes	Regulado	2.483.137
	No regulado	74
Tipo de Consumo	Público	21.564
	No Público	2.461.647
Grupo de Consumo	Residencial	2.226.908
	Comercial	215.734
	Industrial	7.255
	Otros	32.314
Nivel de Voltaje	Extra Alta	1
	Alta	131
	Media	18.887
	Baja	2.464.192

Fuente: Dirección de Facturación.

Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla

3.5 Diagnostico Organizacional

3.5.1 Matriz FODA

Como parte del proceso de construcción participativa de los diferentes actores internos a CNEL EP, se identificó y priorizó:

Tabla 8

Matriz FODA – Corporación Nacional de Electricidad – CNEL EP.

Fortalezas	Debilidades
<p>F1: Contar con un recurso humano capacitado y experimentado a nivel técnico y operativo.</p> <p>F2: CNEL es un monopolio regulado.</p> <p>F3: Proyecto SIGDE en marcha.</p>	<p>D1: La implementación parcial de la estructura organizacional de CNEL EP afecta la eficiencia de las Unidades de Negocio.</p> <p>D2: La escala actual de remuneración afecta la eficiencia y fuga de talentos de CNEL EP.</p> <p>D3: El desalineamiento entre la estructura organizacional y los objetivos de la corporación afecta eficiencia de la oficina matriz y las unidades de negocio.</p> <p>D4: Los inadecuados procesos de elaboración de planes anuales (PAC, PAI, POA) afectan los tiempos de</p>

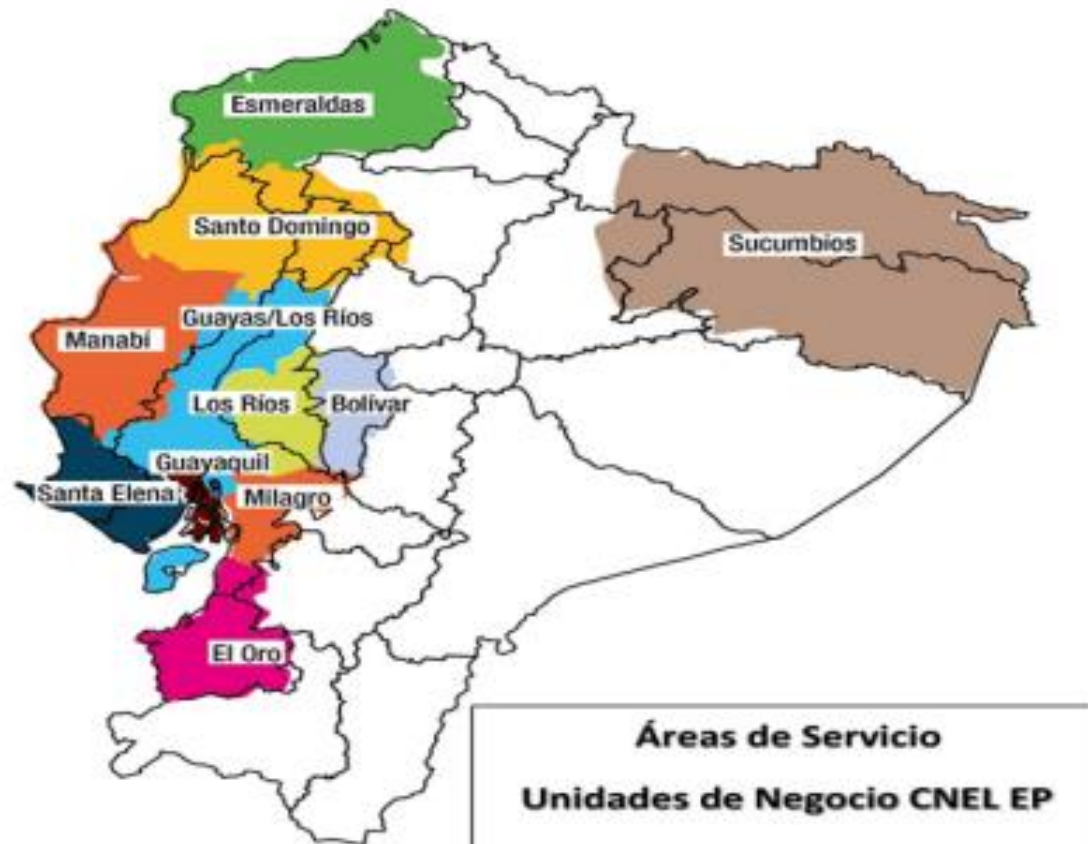
	<p>respuesta en la atención de requerimientos de reprogramación a clientes internos.</p> <p>D5: La implementación parcial de un modelo de gobernanza afecta a la sostenibilidad de la gestión de todos los planes de la organización.</p> <p>D6: El estado actual de implementación de sistemas de información y control de infraestructura de la corporación afecta la eficiencia de las unidades de negocios.</p> <p>D7: La carencia de arquitectura empresarial en la corporación afecta la sostenibilidad de los planes y proyectos.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>O1: La incorporación de clientes del mercado minero y camaronero pueden incrementar los ingresos de CNEL.</p> <p>O2: Nuevos modelos de negocios utilizado la infraestructura existente.</p>	<p>A1: Las pérdidas negras por hurto afectan la liquidez y utilidad de la CNEL EP.</p> <p>A2: El marco legal vigente permite a los grandes consumidores comprar energía eléctrica a generadores o autogeneradores privados que afectan los ingresos por facturación.</p> <p>A3: Cambios frecuentes de autoridades</p>

	<p>ocasionan dilataciones en la ejecución de los planes.</p> <p>A4: La crisis económica del país afecta a la cartera vencida.</p> <p>A5: La falta de coordinación entre los GADS y CNEL afecta la prestación del servicio y la recuperación de cartera.</p> <p>A6: Los retrasos en asignación de recursos gubernamentales por el MINFIN afectan la programación y ejecución de proyectos de inversión</p>
--	---

Fuente: Talleres de construcción colectiva de CNEL.
Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla.

Figura 11

Ubicación de Unidades De Negocio CNEL EP.



Fuente: Corporación Nacional de Electricidad
Elaborado por: CNEL EP.

La Unidad de Negocio Guayaquil Brinda el servicio al cantón Guayaquil, representando el 8,71% del área de la Provincia del Guayas.

- Área: 1.382,89 km²
- Cobertura: 99,02%
- Clientes Regulados: 719.012
- Clientes No Regulados: 44
- Demanda de energía: 5.807,42 GWh
- Demanda máxima de potencia: 979,56 MW

o **Capítulo IV: Resultados**

Dentro de los cuadros presentados podemos ver que son estadísticas, de los años 2021 y 2022, es decir información importante que nos ha llevado a este análisis, se puede observar que tanto en el año 2021 como en el año 2022 el índice más alto de novedades en el departamento de servicios al cliente, es el de los reclamos.

Los reclamos que han sido establecidos en diferentes categorías como reclamos por error de lectura, los reclamos por consumo estimado, también se encuentran los reclamos por consumo elevado, que en este caso en el que se enfatiza el trabajo, que a continuación será desglosado mensualmente el periodo 2022.

Si bien tenemos una referencia de los reclamos presentados en el año 2021, el estudio se centra en el año 2022, pero vale recalcar que, también en el año 2021 los reclamos por consumos elevados fueron los más numerosos, es decir que aun en el año 2022 se sigue recepiendo gran número de reclamos por consumo elevado.

Se puede decir que en el año 2022 se atendieron 18.584 reclamos por consumo elevado, la cifra más alta en la estadística de las quejas que dejan los usuarios en atención al cliente, en este caso se ha delimitado el tipo de orden de reclamos a:

- ✓ Reclamo error de lectura
- ✓ Reclamo consumo estimado
- ✓ Reclamo consumo elevado

- ✓ Reclamo tarifa mal aplicada
- ✓ Reclamo convenio Errado
- ✓ Reclamo PEC

Así es como se generará un punto de partida de los reclamos, específicamente en 3 secciones, reclamos por error de lectura, por consumo estimado y consumo elevado, ya que son aquellos que tienen relación directa con el consumo de energía, la lectura del consumo.

Tabla 9

Cuadro General De Novedades De Reclamos – Periodo 2021

CUADRO GENERAL DE NOVEDADES DE RECLAMOS - PERIODO 2021													
TIPO ORDEN	ENERO 2021	FEBRERO 2021	MARZO 2021	ABRIL 2021	MAYO 2021	JUNIO 2021	JULIO 2021	AGOSTO 2021	SEPTIEMBRE 2021	OCTUBRE 2021	NOVIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2021	total
Reclamo error de lectura	33	3	12	18	20	67	38	42	43	48	48	44	416
Reclamo consumo estimado	160	69	144	136	136	169	175	176	295	227	189	162	2038
Reclamo consumo elevado	1061	456	1254	2230	3443	4134	2221	1672	1924	1897	1671	1223	23186
Cambio de materiales	2022	1322	1642	1653	1249	1295	1914	2183	1393	1515	1282	1851	19321
Reclamo tarifa mal aplicada	12	0	2	4	1	1	3	0	0	0	0	0	23
Reclamo conv. Errado	1	1	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1	26
Revisión de funcionamiento	770	333	1675	909	482	816	1177	1189	855	1821	1504	459	11990
Cambio de tarifa ley de disccap.	146	59	130	124	107	140	144	159	183	168	143	105	1608
Artefactos dañados	0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0
Inspección PEC	0	0	4	6	5	2	1	3	2	13	3	2	41
Reclamo PEC	0	0	6	4	0	0		1	5	1	0	0	17
Ordenes motivadas	645	340	851	1045	1058	1177	949	1112	472	554	519	783	9505
Ingreso de información al sistema comercial	4207	7447	6039	6075	6850	7682	6092	6897	5064	5916	5754	4754	72777
Entrega de notificaciones	0	0	0	0	0	0		432	1212	513	284	1904	4345
TOTAL	4850	2583	5728	6132	6505	7802	6623	6972	6385	6758	5644	6534	145293

Fuente: Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

Tabla 10*Cuadro general de novedades de reclamos – Periodo 2022*

CUADRO GENERAL DE NOVEDADES DE RECLAMOS - PERIODO 2022													
TIPO ORDEN	ENERO 2022	FEBRERO 2022	MARZO 2022	ABRIL 2022	MAYO 2022	JUNIO 2022	JULIO 2022	AGOSTO 2022	SEPTIEMBRE 2022	OCTUBRE 2022	NOVIEMBRE 2022	DICIEMBRE 2022	total
Reclamo error de lectura	58	57	58	51	41	67	35	55	38	45	40	36	581
Reclamo consumo estimado	154	213	239	312	248	264	279	309	312	0	0	0	2330
Reclamo consumo elevado	1324	2041	2256	2354	2111	1697	1172	1277	1335	1180	1002	835	18584
Cambio de materiales	3489	1947	2134	5487	3568	1333	4435	5777	4969	4301	7223	9408	54071
Reclamo tarifa mal aplicada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo conv. Errado	2	1	1	1	0	0	0	1	3	1	1	0	11
Revisión de funcionamiento	876	1157	751	224		139	1808	637	643	699	601	581	8116
Cambio de tarifa ley de disccap.	115	137	133	161	93	100	91	77	116	103	110	115	1351
Artefactos dañados	0	0	0	0				0	0				0
Inspección PEC	1	4	3	10	2	4	2	1	3	1	1	4	36
Reclamo PEC	0	0	0	0									0
Ordenes motivadas	1581	811	583	1183	996	471	1993	1479	1179	1168	1634	1535	14613
Ingreso de información al sistema comercial	7475	6331	5953	9421	7737	4122	9781	9241	8181	7927	10213	12322	98704
Entrega de notificaciones	222	444	518	0	95		491	319	269				2358
TOTAL	7822	6812	6676	9783	7154	4075	10306	9932	8867	7498	10612	12514	200755

Fuente: Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

Tabla 11*Novedades de Reclamos – Periodo 2021-2022*

NOVEDADES DE RECLAMOS - PERIODO 2021 Y 2022																									
TIPO ORDEN	01- 2021	02- 2021	03- 2021	04 - 2021	05 - 2021	06 - 2021	07 - 2021	08 - 2021	09 - 2021	10 - 2021	11 - 2021	12 - 2021	01 - 2022	02 - 2022	03 - 2022	04 - 2022	05 - 2022	06 - 2022	07 - 2022	08 - 2022	09 - 2022	10 - 2022	11 - 2022	12 - 2022	Total.
Reclamo error de lectura	33	3	12	18	20	67	38	42	43	48	48	44	58	57	58	51	41	67	35	55	38	45	40	36	997
Reclamo consumo estimado	160	69	144	136	136	169	175	176	295	227	189	162	154	213	239	312	248	264	279	309	312	0	0	0	4368
Reclamo consumo elevado	1061	456	1254	2230	3443	4134	2221	1672	1924	1897	1671	1223	1324	2041	2256	2354	2111	1697	1172	1277	1335	1180	1002	835	41770
Reclamo tarifa mal aplicada	12	0	2	4	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
Reclamo conv. Errado	1	1	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	0	1	3	1	1	0	37
Reclamo pec	0	0	6	4	0	0	0	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
TOTAL	1267	529	1426	2395	3604	4372	2438	1894	2268	2174	1909	1430	1538	2312	2554	2718	2400	2028	1486	1642	1688	1226	1043	871	47212

Fuente: Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

Tabla 12

NOVEDADES DE RECLAMOS PERIODO 2021													
TIPO ORDEN	ENERO 2021	FEBRERO 2021	MARZO 2021	ABRIL 2021	MAYO 2021	JUNIO 2021	JULIO 2021	AGOSTO 2021	SEPTIEMBRE 2021	OCTUBRE 2021	NOVIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2021	total
Reclamo error de lectura	33	3	12	18	20	67	38	42	43	48	48	44	416
Reclamo consumo estimado	160	69	144	136	136	169	175	176	295	227	189	162	2038
Reclamo consumo elevado	1061	456	1254	2230	3443	4134	2221	1672	1924	1897	1671	1223	23186
Reclamo tarifa mal aplicada	12	0	2	4	1	1	3	0	0	0	0	0	23
Reclamo conv. Errado	1	1	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1	26
Reclamo pec	0	0	6	4	0	0	0	1	5	1	0	0	17
TOTAL	1267	529	1426	2395	3604	4372	2438	1894	2268	2174	1909	1430	25706

Novedades de Reclamos – Periodo 2021

Fuente: Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

Tabla 13*Novedades de Reclamos – Periodo 2021*

NOVEDADES DE RECLAMOS PERIODO 2022													
TIPO ORDEN	ENERO 2022	FEBRERO 2022	MARZO 2022	ABRIL 2022	MAYO 2022	JUNIO 2022	JULIO 2022	AGOSTO 2022	SEPTIEMBRE 2022	OCTUBRE 2022	NOVIEMBRE 2022	DICIEMBRE 2022	total
Reclamo error de lectura	58	57	58	51	41	67	35	55	38	45	40	36	581
Reclamo consumo estimado	154	213	239	312	248	264	279	309	312	0	0	0	2330
Reclamo consumo elevado	1324	2041	2256	2354	2111	1697	1172	1277	1335	1180	1002	835	18584
Reclamo tarifa mal aplicada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo conv. Errado	2	1	1	1	0	0	0	1	3	1	1	0	11
Reclamo PEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1538	2312	2554	2718	2400	2028	1486	1642	1688	1226	1043	871	21506

Fuente: Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

A continuación, se presenta el informe mensual de recepción y liberación de reclamos del departamento de atención al cliente, en el área de reclamos.

Tabla 14

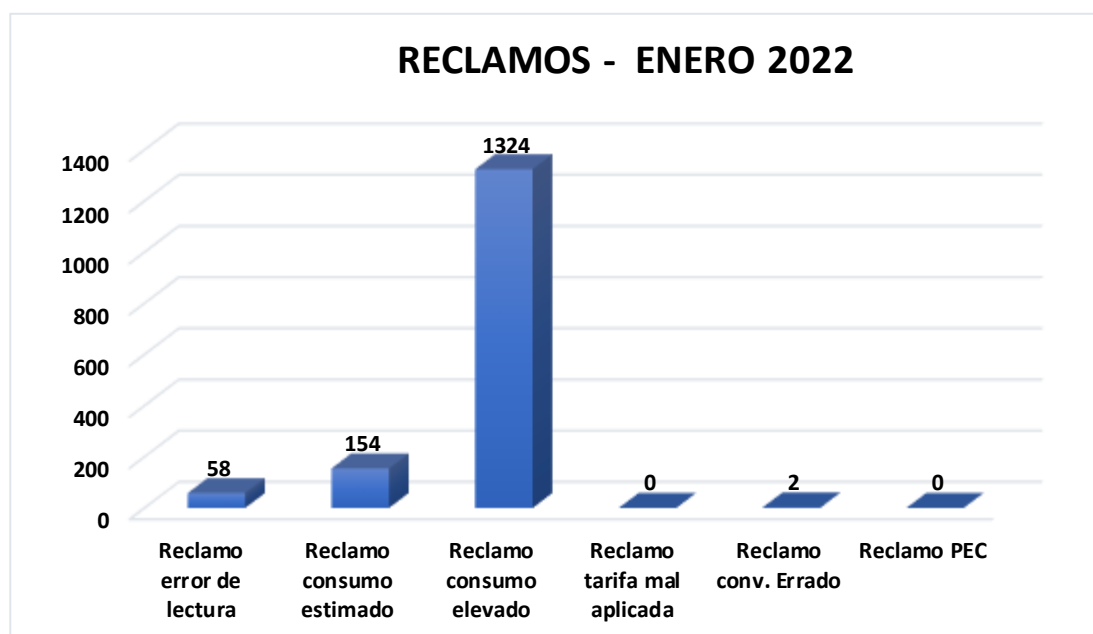
Reclamos de enero 2022

RECLAMOS ENERO 2022	
Reclamo error de lectura	58
Reclamo consumo estimado	154
Reclamo consumo elevado	1324
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	2
Reclamo PEC	0
Total	1538

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 12

Reclamos de enero 2022



Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

En el mes de enero del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 1538 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 1324,

reclamos por error de lectura son 58, por consumo estimado 154, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 15

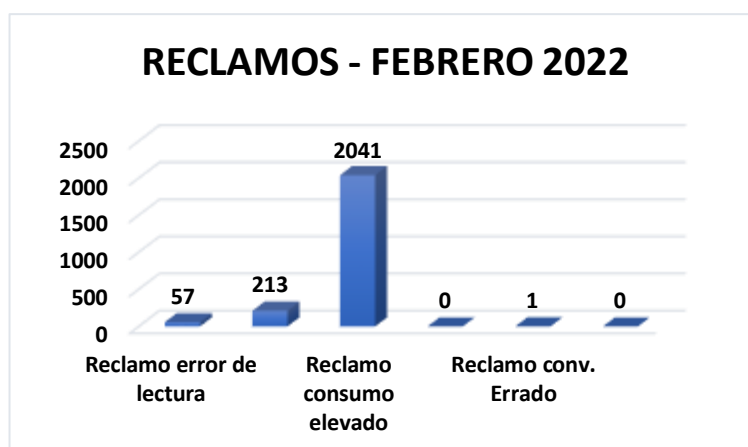
Reclamos de febrero 2022

RECLAMOS FEBRERO 2022	
Reclamo error de lectura	57
Reclamo consumo estimado	213
Reclamo consumo elevado	2041
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	1
Reclamo PEC	0
Total	2312

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 13

Reclamos de febrero 2022



Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

En el mes de febrero del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 2312 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 2041, reclamos por error de lectura son 57, por consumo estimado 213 , reclamos por convenio errado hay 1, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 16

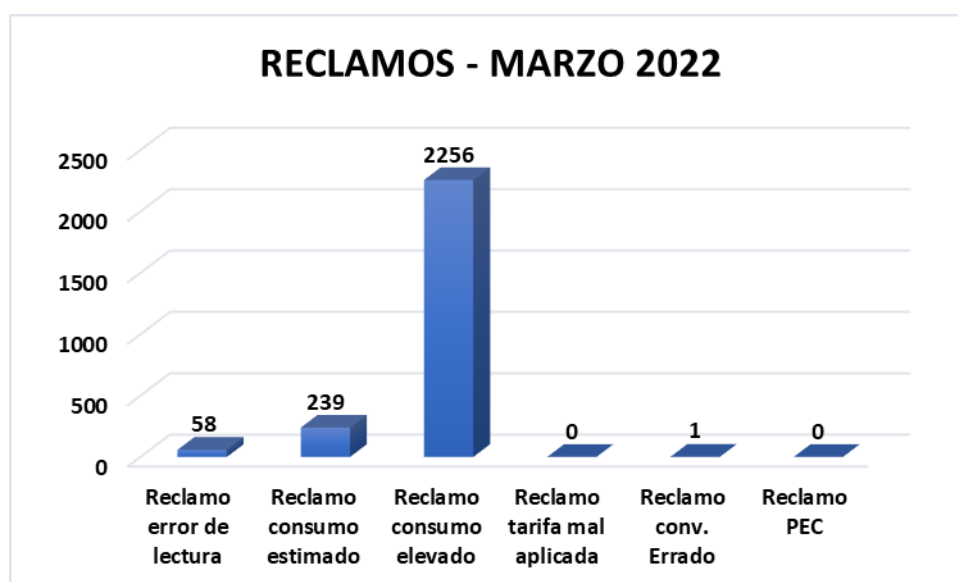
Reclamos de marzo 2022

RECLAMOS MARZO 2022	
Reclamo error de lectura	58
Reclamo consumo estimado	239
Reclamo consumo elevado	2256
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	1
Reclamo PEC	0
Total	2554

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 14

Reclamos de marzo 2022



Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

En el mes de marzo del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 2554 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 2256, reclamos por error de lectura son 58, por consumo estimado 239, reclamos por convenio errado 1 , esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 17

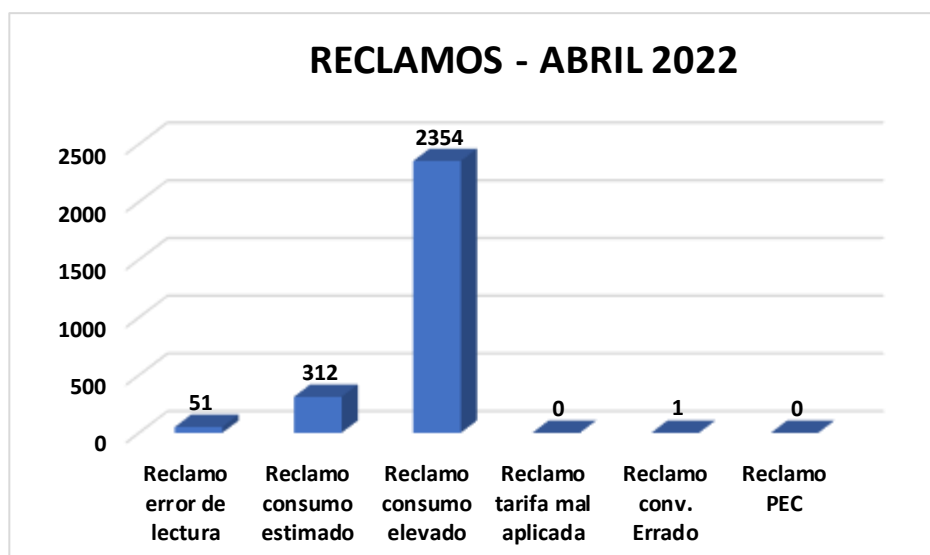
Reclamos de abril 2022

RECLAMOS ABRIL 2022	
Reclamo error de lectura	51
Reclamo consumo estimado	312
Reclamo consumo elevado	2354
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	1
Reclamo PEC	0
Total	2718

Fuente: Área de reclamos CNEL EP

Figura 15

Reclamos de abril 2022



Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

En el mes de abril del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 2718 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 2354, reclamos por error de lectura son 51, por consumo estimado 312, reclamos por convenio errado 1, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 18

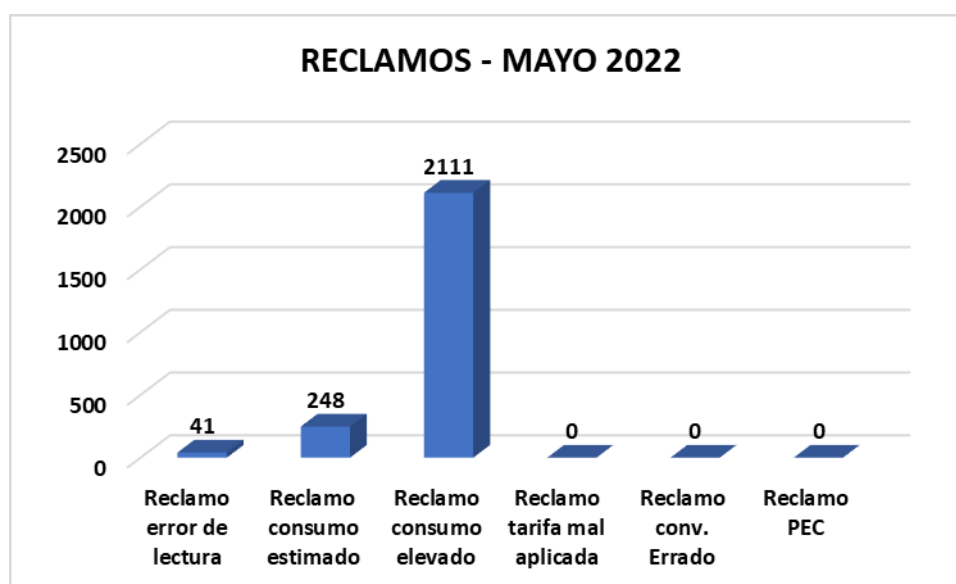
Reclamos de mayo 2022

RECLAMOS MAYO 2022	
Reclamo error de lectura	41
Reclamo consumo estimado	248
Reclamo consumo elevado	2111
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	0
Reclamo PEC	0
Total	2400

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 16

Reclamos de mayo 2022



Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

En el mes de mayo del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 2400 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 2111, reclamos por error de lectura son 41, por consumo estimado 248, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 19

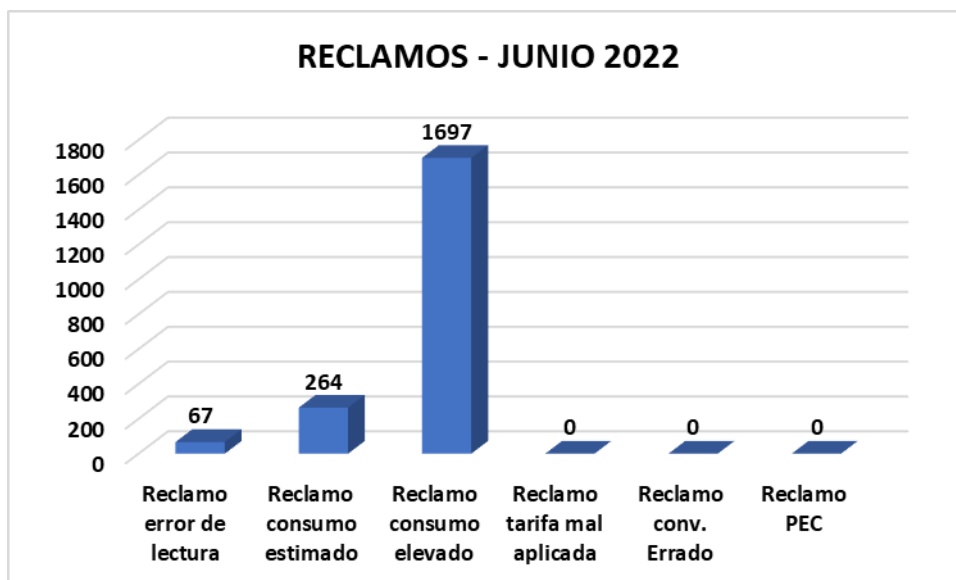
Reclamos de junio 2022

RECLAMOS JUNIO 2022	
Reclamo error de lectura	67
Reclamo consumo estimado	264
Reclamo consumo elevado	1697
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	0
Reclamo PEC	0
Total	2028

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 17

Reclamos de junio 2022



Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

En el mes de junio del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 2028 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 1687, reclamos por error de lectura son 67, por consumo estimado 264, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 20

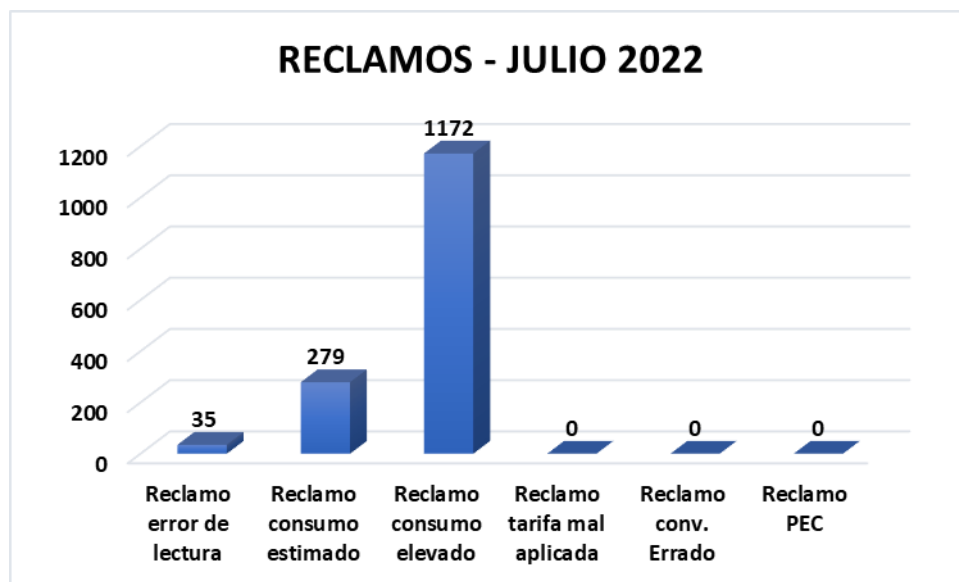
Reclamos de Julio 2022

RECLAMOS JULIO 2022	
Reclamo error de lectura	35
Reclamo consumo estimado	279
Reclamo consumo elevado	1172
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	0
Reclamo PEC	0
Total	1486

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 18

Reclamos de julio 2022



Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

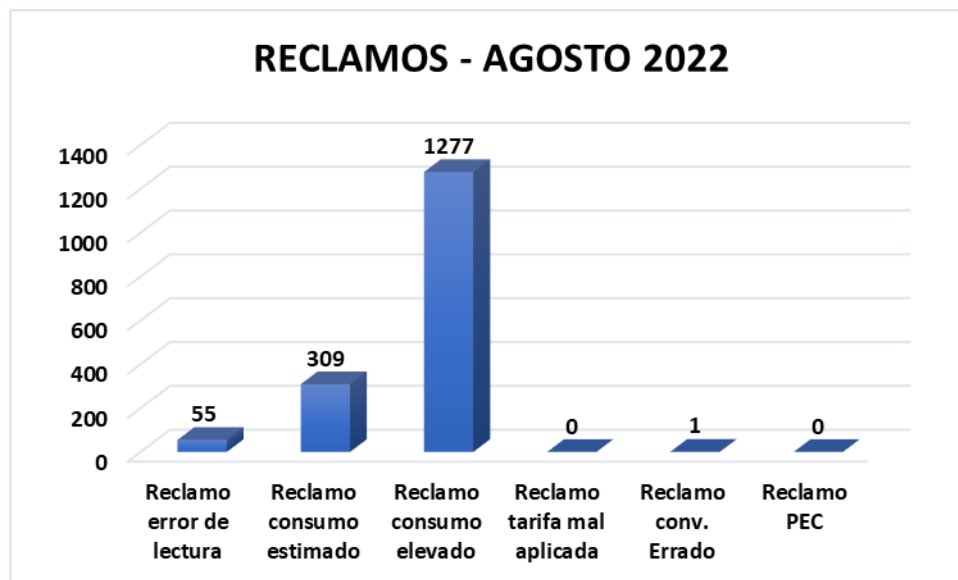
En el mes de julio del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 1486 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 1172, reclamos por error de lectura son 35, por consumo estimado 279, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 21

Reclamos de agosto 2022

RECLAMOS AGOSTO 2022	
Reclamo error de lectura	55
Reclamo consumo estimado	309
Reclamo consumo elevado	1277
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	1
Reclamo PEC	0
Total	1642

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 19*Reclamos de agosto 2022*

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

En el mes de agosto del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 1642 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 1277, reclamos por error de lectura son 55, por consumo estimado 309, reclamos por convenio errado 1, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

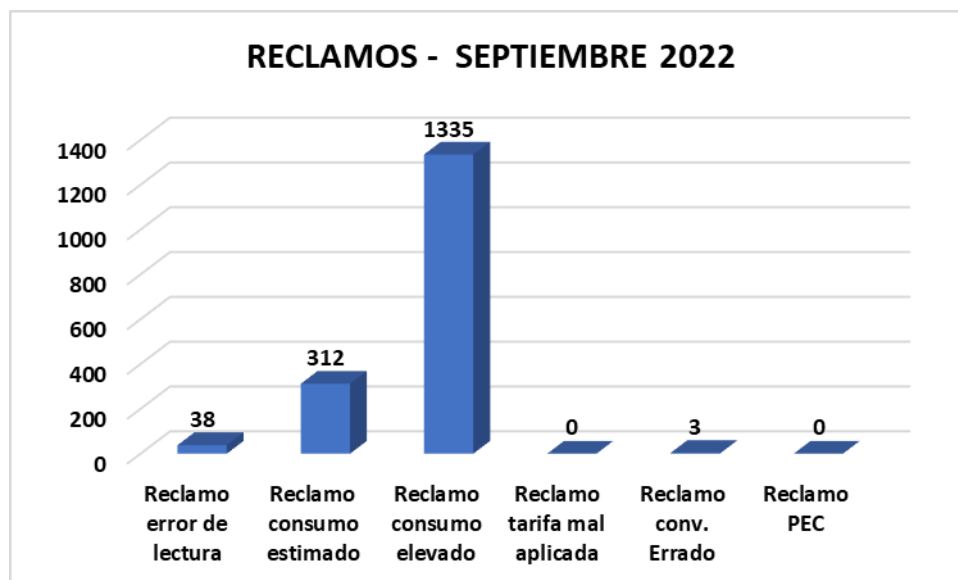
Tabla 22*Reclamos de septiembre 2022*

RECLAMOS SEPTIEMBRE 2022	
Reclamo error de lectura	38
Reclamo consumo estimado	312
Reclamo consumo elevado	1335
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	3
Reclamo PEC	0
Total	1688

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 20

Reclamos de septiembre 2022



Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

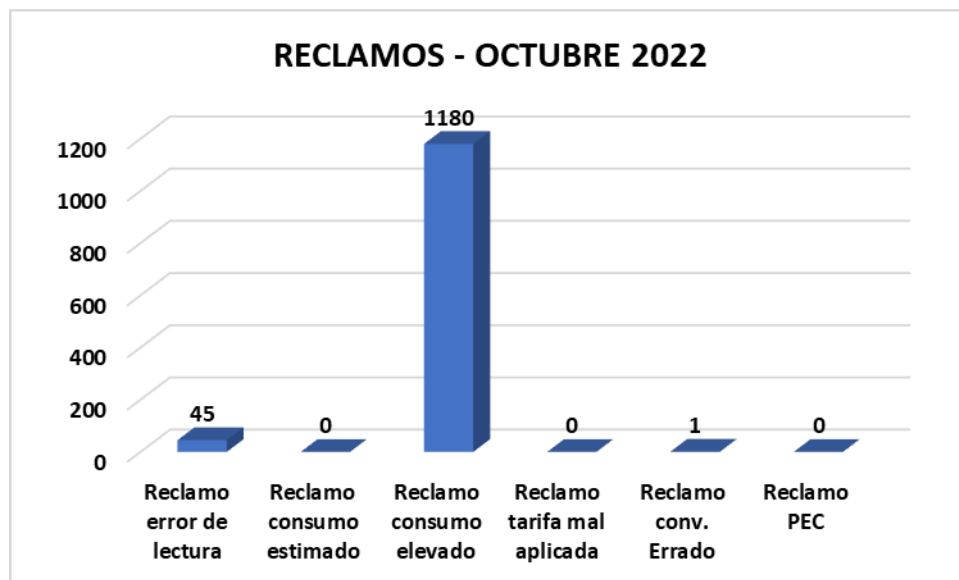
En el mes de septiembre del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 1688 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 1335, reclamos por error de lectura son 38, por consumo estimado 312, reclamos por convenio errado 3, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 23

Reclamos de octubre 2022

RECLAMOS OCTUBRE 2022	
Reclamo error de lectura	45
Reclamo consumo estimado	0
Reclamo consumo elevado	1180
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	1
Reclamo PEC	0
Total	1226

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 21*Reclamos de octubre 2022*

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

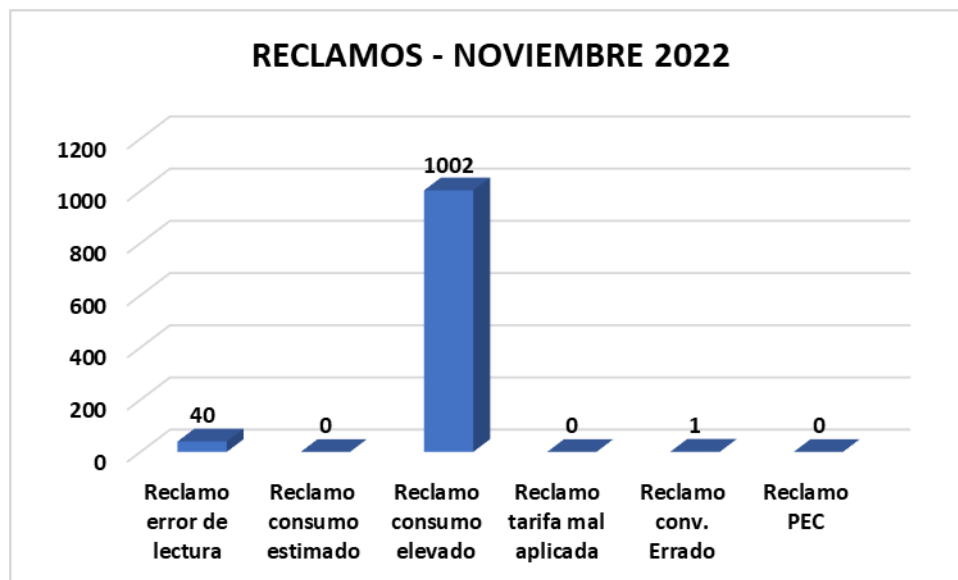
En el mes de octubre del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 1226 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 1180, reclamos por error de lectura son 25, por consumo estimado 0, reclamos por convenio errado 1, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 24

Reclamos de noviembre 2022

RECLAMOS NOVIEMBRE 2022	
Reclamo error de lectura	40
Reclamo consumo estimado	0
Reclamo consumo elevado	1002
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	1
Reclamo PEC	0
Total	1043

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 22*Reclamos de noviembre 2022*

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

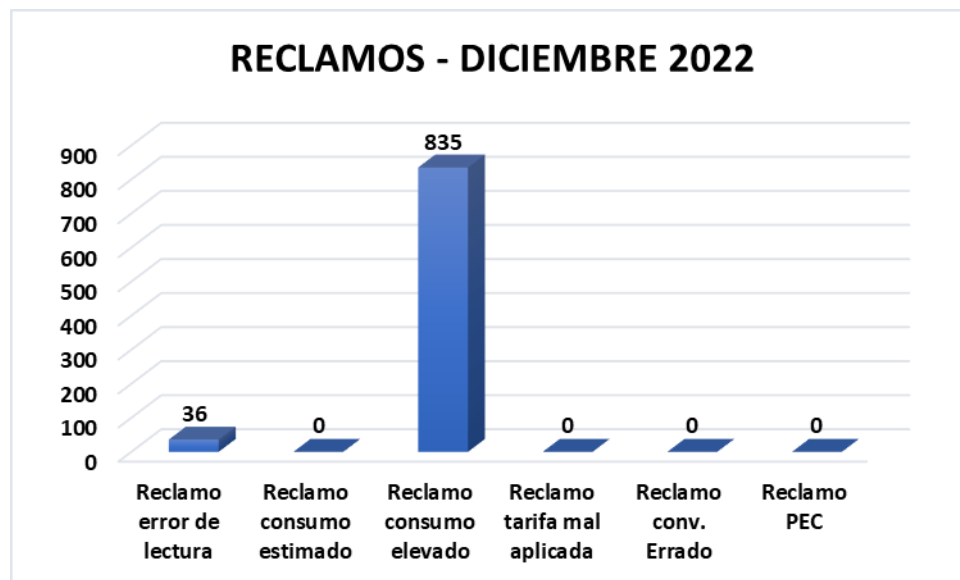
Análisis:

En el mes de noviembre del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 1043 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 1002, reclamos por error de lectura son 40, por consumo estimado 0, reclamos por convenio errado 1, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

Tabla 25*Reclamos de diciembre 2022*

RECLAMOS DICIEMBRE 2022	
Reclamo error de lectura	36
Reclamo consumo estimado	0
Reclamo consumo elevado	835
Reclamo tarifa mal aplicada	0
Reclamo conv. Errado	0
Reclamo PEC	0
Total	871

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Figura 23*Reclamos de diciembre 2022*

Fuente: Área de reclamos CNEL EP.

Análisis:

En el mes de diciembre del año 2022 se puede observar que el número total de reclamos son 871 de los cuales los reclamos por consumo elevado son 835, reclamos por error de lectura son 36, esto da como resultado que existen más reclamos por consumos elevados en comparación con los demás tipos de reclamos.

4.1 Marco metodológico.

Dentro de este estudio de investigación , se busca tener un resultado positivo, en torno a la calidad del servicio que se brinda a la comunidad, como un derecho de la ciudadanía a la energía eléctrica, y con ello va de la mano también el enfoque de garantizar un servicio con calidez, la información que se está aportando es significativo y loable que servirá para mejorar la calidad del servicio que ofrece CNEL EP – Unidad de Negocio Guayaquil, además desde una perspectiva de trabajo en equipo buscamos describir las características y enfoques para lograr los

objetivos que principalmente es la satisfacción de los usuarios, el punto central de la investigación se debe a los altos índices de reclamos presentados en la Agencia de El Fortín, en la cual debemos ahondar en la inconformidad de consumos, pero para estos existen algunas variables respecto a ese tipo de reclamos.

4.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo y cualitativo - descriptivo ya que se busca identificar cuales, desde la gestión de reclamos, son las causas más comunes y concluyentes de inconformidad de consumos, cabe recalcar que, si bien la inconformidad de consumo es una problemática latente de la ciudadanía, existen variables que pueden estar influyendo en esto, prácticamente se reciben los reclamos por diferentes vías de comunicación, incluyendo las redes sociales.

4.1.2 Diseño de la investigación

La presente es una investigación no experimental de diseño transversal, en la que se aplicaran y analizarán datos obtenidos desde una base de CNEL EP, de acuerdo al presente estudio, desde la Agencia El Fortín, evidenciando así resultados más cercanos a lo que está intentando resolver, lo que se debería mejorar y presentar en términos de viabilidad una propuesta de mejora en la gestión de estos reclamos presentados a la Corporación Nacional de Electricidad – Unidad de Negocio Guayaquil – Agencia El Fortín.

4.1.3 Población

La población que es objeto de esta investigación estará conformada por los servidores públicos (trabajadores de CNEL EP), tanto el personal interno (de planta)

que son los inspectores, supervisores, personal administrativo, y moradores del Sector del Fortín.

4.1.4 Muestra

El tipo de muestra que se utilizará será no probabilístico, o también llamada dirigida.

Será una muestra uniforme desde el mismo perfil, es decir serán únicamente el personal de la Corporación Nacional de Electricidad – Unidad de Negocio Guayaquil – Matriz Garzota y usuarios con reclamos por inconformidad de consumos del sector del Fortín en la Ciudad de Guayaquil.

4.2. Diagnóstico.

En la agencia El Fortín de CNEL E.P diariamente se registra una cantidad considerable de reclamos, que en su mayoría son generados por inconformidad en el consumo de la energía eléctrica, en la cual el cliente se siente afectado económicamente por los valores a cancelar.

Se podría mencionar entre las posibles causas o motivos los siguientes factores:

- Equipos de medición en mal estado o mal ubicados.
- **Inconformidad por consumo.**
- Lecturas estimadas.
- Solicitud suspensión del servicio eléctrico.

Tabla 26

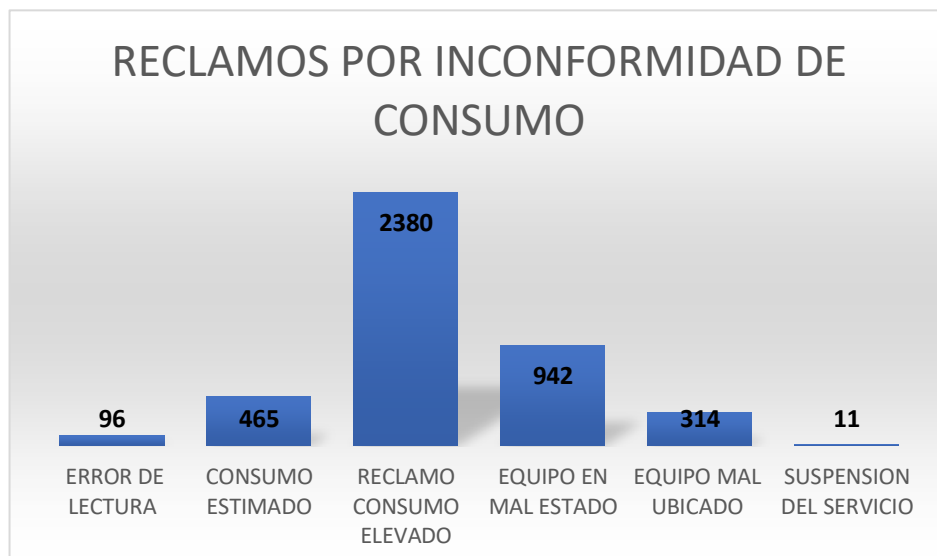
Reclamo por Inconformidad de consumo – El Fortin – enero a octubre 2022.

RECLAMOS POR INCONFORMIDAD DE CONSUMO EN EL SECTOR DEL FORTIN DE ENERO A OCTUBRE DEL 2022		
ITEM	DESCRIPCION DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD
1	ERROR DE LECTURA	96
2	CONSUMO ESTIMADO	465
5	RECLAMO CONSUMO ELEVADO	2380
6	EQUIPO EN MAL ESTADO	942
7	EQUIPO MAL UBICADO	314
8	SUSPENSION DEL SERVICIO	11
TOTAL		4208

Fuente: Departamento de Reclamos CNEL EP.
Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla

Figura 23

Reclamos por Inconformidades de Consumo



Fuente: Departamento de Reclamos CNEL EP.
Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla.

Desde del siguiente análisis podemos verificar que, dentro de los datos recolectados asociados a la inconformidad de consumo de los usuarios, tenemos las variables de error de lecturas, consumos estimados, reclamos por consumos elevados, equipos en mal estado, equipos mal ubicados, e incluso suspensión del servicio eléctrico. El número total de reclamos es de 4208 siendo este el 100%.

Tabla 27

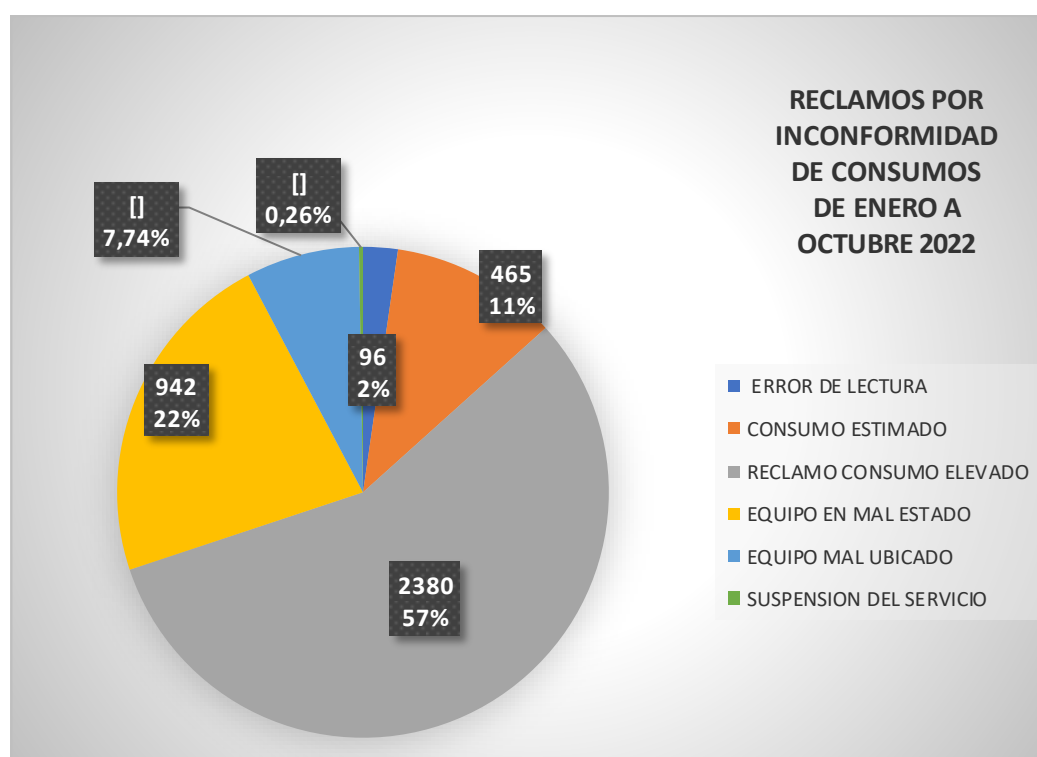
*Reclamos por Inconformidad de Consumo en el sector del Fortín de enero a octubre 2022 –
Representado en %*

RECLAMOS POR INCONFORMIDAD DE CONSUMO EN EL SECTOR DEL FORTIN DE ENERO A OCTUBRE DEL 2022 – REPRESENTADO EN %			
ITEM	DESCRIPCION DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	%
1	ERROR DE LECTURA	96	2,00%
2	CONSUMO ESTIMADO	465	11,00%
3	RECLAMO CONSUMO ELEVADO	2380	57,00%
4	EQUIPO EN MAL ESTADO	942	22,00%
5	EQUIPO MAL UBICADO	314	7,74%
6	SUSPENSION DEL SERVICIO	11	0,26%
TOTAL		4208	100%

Fuente: Departamento de Reclamos CNEL EP.
Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla.

Figura 24

Reclamos por inconformidad de consumos de enero a octubre 2022



Fuente: Departamento de Reclamos CNEL EP.
Elaborado por: Julio Choez, Karen Arenilla.

Como departamento de reclamos y habiendo recopilado los datos del trabajo realizado diariamente por los inspectores de CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil, desde el mes de enero hasta el mes de octubre del año 2022, en el sector de EL FORTIN tenemos como resultados, que el mayor porcentaje de los reclamos se centran en consumos elevados siendo estos 2.380 que representan el 57% del total.

En segundo lugar, tenemos los equipos en mal estados, es decir artefactos que han terminado su vida útil y siguen siendo utilizados por los usuarios, ocasionando problemas eléctricos dentro de las viviendas, o problemas en el consumo de energía eléctrica, estos son 942 casos que representan el 22% del total de reclamos.

Como tercer lugar en cantidades de reclamos receptados, están los consumos estimados, con 465, siendo estos el 11% de reclamos realizados a CNEL.EP, se puede decir que los consumos estimados, es un promedio que se realiza de acuerdo a las lecturas anteriores en caso de tener un historial, o a su vez las cargas por artefactos, que poseen en cada casa, a su vez sumada por la cantidad de kW que consume cada uno de estos equipos.

En cuarto lugar, están los medidores mal ubicados, con una cantidad de 96 que representa el 7.74%, esto se da debido a que, cuando el personal de toma de

lectura, pasa por las viviendas, los medidores se encuentran dentro de los domicilios, dentro de los portones, cerramientos, a una altura que supera el máximo, árboles que perjudican la visibilidad, etc., esto ocasiona que no se tome correctamente la lectura, y en ciertos casos, las lecturas sean estimadas.

En quinto lugar, tenemos como resultados los errores de lectura con una cantidad de 96 partes, siendo esto el 2% de los reclamos totales, si bien es un porcentaje bajo, en comparación con los demás reclamos, un error en la lectura puede provocar que el cliente pague valores excesivos de planilla de energía eléctrica, por lo que se atienden a la brevedad para verificar los consumos.

Y, por último, tenemos la suspensión del servicio eléctrico, que son 11 reclamos que representan el 0,26%, estos son aquellos usuarios que no han tenido servicio eléctrico, ya sea por corte, por problemas en el sector, por interferencia de cableado, mala conexiones internas de la vivienda, o corto circuito, etc.

4.3. Propuesta de mejora.

Específicamente para esta propuesta de mejora estamos centrados en el área de servicios al cliente donde se receiptan reclamos de varias clases, por ejemplo, inconformidad de consumos, consumos estimados, medidores en mal estado, entre otros, donde conjuntamente con el área operativa de revisión de reclamos se coordinan trabajos técnicos de inspecciones personalizadas a cada cliente, mismos que se ingresa en el sistema con el resultado obtenido.

Dentro de la propuesta de mejora se busca evidenciar las principales características que conllevan la generación de los reclamos por inconformidad de consumos, ¿Cuáles son las causas de los mismos? Y como afectan estos en la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía.

Dentro del siguiente planteamiento en la investigación, se propone identificar si los siguientes antecedentes se han considerado como causas de la inconformidad de consumos.

- Existen casas con malas conexiones intradomiciliarias.
- Los electrodomésticos que consumen más energía son aires acondicionados, planchas, refrigeradoras antiguas, congeladores entre otros.
- Hacinamiento de persona en un grupo familiar con electrodomésticos que producen sobrecarga al medidor.
- Casas que agrupan varias familias con un solo medidor.
- Casas donde existen negocios con congeladores donde sus medidores están declarados como servicios residenciales.

Para estos antecedentes se realiza una guía de propuesta de mejora, que nos dará orientación entorno a la solución de la problemática presentada, donde se sugiere que:

- El personal técnico debe estar altamente capacitado, es decir tener conocimiento avanzado sobre el trabajo que realiza.
- El personal cuente con todas las herramientas necesarias para realizar sus trabajos.
- Desplegar charlas en los diferentes puntos críticos de reclamos, dentro de la Agencia del Fortín a fin de que los usuarios interpreten y conozcan

sobre el proceso de facturación, la lectura de un medidor, y como ahorrar energía eléctrica con los electrodomésticos que mas consumen

- Sensibilizar a la ciudadanía que el artefacto de medición solo sirve para registrar la energía consumida durante cada periodo.

○ **Capítulo V Sugerencias**

5.1. Conclusiones

En conclusión, de los datos obtenidos podemos decir:

Dentro de la inconformidad de consumos, podemos evidenciar el desconocimiento de la interpretación de planilla de energía eléctrica, la desinformación sobre la cantidad de kilovatios horas que consume cada electrodoméstico, la importancia de conocer los problemas que pueden provocar los artefactos dañados u obsoletos lo que genera malestar en los usuarios.

El hacinamiento en las viviendas, donde viven 3, 4 y hasta 5 hogares que comparten energía eléctrica desde el mismo medidor, uniendo cargas, forman un pico en la lectura de consumo de energía, ya que mientras más alta es la carga de energía eléctrica, más elevado va a ser el kilovatio hora, por tanto, la planilla reflejará valores exorbitantes.

Los reclamos que ingresan al área de servicio al cliente por inconformidad de consumo de los usuarios, mayormente son porque se sienten afectados económicamente lo que implica reclamos constantes muestran una mala imagen para la agencia.

Los consumos estimados afectan a los usuarios cuando las cargas de energía eléctrica en sus viviendas, son menores a lo que representan en kilovatios horas sus artefactos, pero así también afecta a la empresa el hecho de que la ubicación no visible o con mala visibilidad del medidor en las casas, no permita una toma de lectura clara, y precisa y se tenga que estimar los consumos con lecturas anteriores.

5.2. Recomendaciones

El consumo de energía en Ecuador tiene una tendencia de crecimiento, por eso se están diseñando estrategias que permitan ahorrar energía. El MEER ha desarrollado proyectos que promueven el uso racional de la energía, para mejorar la eficiencia energética en los diferentes sectores: residencial, público e industrial del país. (Jara Nelson G., 2014).

Desde una propuesta de mejora en la gestión de reclamos por inconformidad de consumo se toman en consideración las siguientes recomendaciones:

- Se realicen charlas informativas sobre el consumo de energía, el consumo de cada artefacto por kilovatio hora, se eduque a las personas sobre el ahorro de energía y brindar información completa a los requerimientos y dudas de los usuarios.
- Concienciar a los usuarios respecto el uso de medidores compartidos para los diferentes hogares que viven en una vivienda, es decir promover que cada

hogar tenga sus cargas por separado en cada medidor, para evitar así, la sobrecarga y disminuir el consumo de energía eléctrica.

- Promover la reubicación de medidores a la fachada, como se venía haciendo, a fin de mejorar la toma de lectura y la disminución de las estimaciones.

Para los usuarios, el tener la información necesaria y el conocimiento respecto a sus requerimientos, logrará una disminución sustancial en los reclamos por inconformidad de consumo.

o **Bibliografía**

- (2020). En E. B. NORIEGA, *MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS* (pág. 39). Lima-Perú: Litho & Arte S. A. C.
- Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables. (2021). *NORMATIVA DEL SECTOR ELECTRICO*. Obtenido de https://www.controlrecursosyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/09/A_D_ARC_R6-1.pdf
- Carlos, R., & Omar, R. (30 de abril de 2018). *Revista Espacios*. Obtenido de Un panorama de las energías: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n34/a18v39n34p10.pdf>
- CNEL EP. (2021). *Plan Estratégico 2021 - 2025*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/PLAN-ESTRATEGICO-CNEL-EP-2021-2025.pdf>
- CNEL EP. (2022). *Corporación Nacional de Electricidad*. Obtenido de Glosario de contenido.: <https://www.cnelep.gob.ec/glosario/>
- CONELEC. (2013). *Plan Maestro de Electrificación 2013 -2022*. Obtenido de Ministerio de Electricidad y Energía Renovable : <https://www.regulacioneolica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Vol2-Estudio-y-gesti%C3%B3n-de-la-demanda-el%C3%A9ctrica.pdf>
- Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. (23 de Noviembre de 2017). *Plan Estratégico 2017 - 2021*. Obtenido de https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Plan-Estrategico_CNELEP_2017-2021.pdf
- Diana Ximena Proaño Villavicencio, V. G. (2017). METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA. En V. G. Diana Ximena Proaño Villavicencio, *3c empresa* (pág. 7). «3C Empresa, Investigación y pensamiento crítico».
- Empresa Electrica Publica Estrategica - CNEL EP. . (enero de 2015). *ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS*. Obtenido de file:///E:/Angelica%20Tesis%20Maestria/MARCO%20TEORICO%20ANGELICA%20-%20RONNY/Estatuto-Organico_CNEL.pdf
- Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables. (15 de agosto de 2019). *LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA*. Obtenido de REGLAMENTO GENERAL: <file:///E:/Angelica%20Tesis%20Maestria/MARCO%20TEORICO%20ANGELICA%20-%20RONNY/REGLAMENTO-LOSPEE%20ELECTRICA.pdf>
- Robles Carlos, T. J. (junio de 2018). *SciELO*. Obtenido de Procedimiento para la Selección de Criterios en la Planificación Energética de Zonas Rurales Colombianas: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000300071
- Toscano I., A. B. (2021). Homeostasis de la industria de manufactura en Jalisco, México: El kaizen como negentropía en la logística de embarques. *TECNURA* , 31.