

**IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE SERVICIOS EN LA OFICINA DE
ATENCIÓN AL USUARIO DE CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A.
E.S.P. DIVISIÓN ZONA PACIFICO – TUMACO.**

MARIA CRISTINA GONZÁLEZ CASTILLO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
VICERECTORIA DE POSGRADOS E INVESTIGACIONES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO
2010**

**IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE SERVICIOS EN LA OFICINA DE
ATENCIÓN AL USUARIO DE CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A.
E.S.P. DIVISIÓN ZONA PACIFICO – TUMACO.**

MARIA CRISTINA GONZÁLEZ CASTILLO

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Especialista en Alta Gerencia**

**Asesor:
DR. CARLOS OMAR OJEDA ENRIQUEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
VICERECTORIA DE POSGRADOS E INVESTIGACIONES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO
2010**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de su autor

Art. 1. Del acuerdo N° 324 del 4 de octubre de 1966 , emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2010

RESUMEN

Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. división zona pacífico – Tumaco, es una empresa en donde cada día crece el número de sus usuarios debido a la expansión en la zona rural, los cuales requieren de una buena atención. En los últimos meses se ha estado presentando vicisitudes en el servicio de atención al usuario, lo que ha incrementado las quejas, reclamos, congestiones e inconvenientes en la empresa.

Los usuarios no solo solicitan un buen servicio en el producto sino también, solicitan una buena atención en el servicio solicitado, y a partir de allí un bienestar en la satisfacción de sus necesidades. En donde se genere un trato oportuno y eficaz.

ABSTRACT

Nariño SA Power Plant E.S.P. Pacific Area Division - Tumaco, is a company where every day a growing number of users due to expansion in rural areas, which require good care. In recent months there has been presenting vicissitudes in the service user, which has increased complaints, claims, congestion and inconvenience to the company.

Users not only request a service in the product but also seek good care of the services requested, and from there a well in meeting their needs. Where they generate a timely and effective treatment.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. ASPECTOS GENERALES	13
1.1. TITULO	13
1.2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.2.1. Planteamiento del problema	13
1.2.2. Formulación del problema:.....	14
1.3. PREGUNTAS ORIENTADORAS	14
2. OBJETIVOS.....	16
2.1. OBJETIVO GENERAL.	16
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	16
3. JUSTIFICACIÓN.....	17
4. MARCO REFERENCIAL	18
4.1 MARCO TEORICO:	18
4.2. MARCO TEMPORAL O SITUACIONAL:	20
4.3. MARCO CONCEPTUAL	21
4.5 MARCO LEGAL.	25
4.6 MARCO CONTEXTUAL	29
5. DISEÑO METODOLÒGICO	32
5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:.....	32
5.2 MÉTODO DE ESTUDIO	33
5.3. FUENTES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	33
5.3.1. Fuentes primarias	33

5.3.2. Secundarias	33
5.3.3. Instrumentos de recolección de la información	33
5.4. MUESTRA Y POBLACIÓN	34
6. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	36
7. CONCLUSIONES	52
8. RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	56
NETGRAFIA	57
ANEXOS	58

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico No. 1. Número y porcentaje de usuarios por estrato.	36
Grafico No.2 Numero y porcentaje de usuarios por zonas.	38
Grafico No.3. Cantidad y porcentaje de usuarios que reclaman en oficina.....	39
Grafico No.4. Cantidad y porcentaje de usuarios que califican la prestación del servicio.....	40
Grafico No.5. Cantidad y porcentaje de usuarios que califican la atención del servicio.....	41
Grafico No.6. Cantidad y porcentaje de usuarios que califican el tiempo en la solución de la queja o reclamo.....	43
Gráfico No.7. Cantidad y porcentaje que conocen sobre el protocolo de servicios.....	45
Grafico No.8. Cantidad y porcentaje de usuarios con deuda.....	46
Grafico No.9. Cantidad y porcentaje de usuarios que conocen estrategias para estar al día.	48
Grafico No.10. Cantidad y porcentaje de usuarios que dan recomendaciones para mejorar el servicio en la atención y la prestación del servicio.....	50

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Miramos predios de usuarios de estrato uno.	37
Figura 2. Estado de las redes en un barrio de Tumaco.	47

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta	59

INTRODUCCIÓN

El usuario es un componente fundamental en una empresa, pero hay empresas que no logran brindar un servicio que satisfaga las necesidades de sus usuarios y en especial en la atención que se les ofrece. Por ello se requiere la implementación de estrategias que permitan una buena atención al cliente.

Por lo tanto por medio del siguiente trabajo se propone la implementación de un protocolo de servicios para el mejoramiento de la atención al cliente en Centrales Eléctricas de Nariño, seccional Tumaco, con lo cual se beneficiarían los usuarios y la empresa al presentar una buena imagen de calidad y eficiencia en el servicio.

El presente trabajo contiene las estadísticas del estudio realizado en la Empresa Centrales Eléctricas de Nariño con sede en Tumaco, a los usuario del servicio de energía sobre la implementación de los protocolos del servicio en la Oficina de Atención al usuario.

En el capítulo I, se describe el problema, se definen los objetivos a alcanzar, se justifica y se expresa el alcance y limitaciones del mismo. El capítulo II, se sustenta a través de marco teórico con la definición de términos básicos para el desarrollo de la investigación y la definición de las hipótesis y variables.

El capítulo III, sustenta la justificación. El capítulo IV define el marco referencial. El capítulo V define el diseño metodológico, determina el universo y muestra, de igual manera las técnicas e instrumentos de recolección y de procesamiento de datos. El capítulo VI se da a conocer el presupuesto utilizado para la presente investigación. En el Capítulo VII se presenta el cronograma de actividades y el capítulo VIII se presenta el resultado de la encuesta.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. TITULO

IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE SERVICIOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P. DIVISIÓN ZONA PACIFICO – TUMACO.

1.2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

1.2.1. Planteamiento del problema. Hace aproximadamente cinco décadas nació en Nariño Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. CEDENAR S.A. E.S.P., empresa la cual ha tenido un crecimiento importante a nivel Departamental con la ampliación de redes llegando de esta forma a la división zona pacifico – Tumaco, y por ende la electrificación de veredas, en donde poco a poco se han incrementado los usuarios, pero no la vinculación de personal para la atención adecuada a éstos.

En la división zona pacifico – Tumaco se vienen realizando contrataciones con MYPYMES buscando atender las necesidades de los usuarios con respecto a recaudo, toma de lecturas, atención de peticiones quejas y reclamos pero los resultados no han sido los mejores; hay usuarios que viven en veredas y se han visto en la obligación de llegar hasta las oficinas principales de Tumaco a presentar reclamos que fácilmente el personal contratado por las MYPIMES lo pueden atender, pero que no lo hacen por no estar capacitado y carecer de elementos para atención en campo, de una u otra forma perjudicando a los usuarios.

También se observan casos de usuarios que realizan pagos en las veredas y los recaudadores en ocasiones no reportan estos pagos, perjudicando al usuario por el no pago de su factura.

Otra situación presentada a diario en la recepción de PQR's es por usuarios a los que no se les ha instalado el equipo de medida, sus casas han estado deshabitadas por varios meses y se les registra en la factura el cobro por consumo promedio, situación que no debería presentarse, porque el personal contratado cada fin de mes se acerca a las viviendas a tomar lecturas y a los ocho días siguientes regresa a entregar las facturas del correspondiente mes al usuario y deberían reportar la información del estado del predio en el momento de la visita; siendo esta una causa susceptible de identificar por ellos, generando con este comportamiento una cartera ficticia para el empresa.

Hay usuarios que tienen equipo de medida y no se les toma lectura, convirtiéndose este en un reclamo y posterior ajuste a la factura.

Miramos que en atención al cliente hay funcionarios que llevan más de cinco años cumpliendo con estas funciones, y el stress que genera la atención personalizada en ventanilla es una situación que debe manejarse con la rotación periódica del personal, oxigenando de esta manera a las personas que llevan un determinado tiempo y que por el cansancio laboral pueden ocasionar errores en la atención, inclusive llegar hasta a la agresividad con usuarios y compañeros siendo contraproducente para la empresa.

A raíz del problema social causado por los desplazados, se han formado muchas invasiones en las zonas periféricas de la localidad y en la necesidad de obtener estas personas el servicios se conectan fraudulentamente de las líneas generando sobrecarga y quema de transformadores, porque estos están instalados de acuerdo a la carga instalada registrada y censado en la empresa legalmente. Razón por la cual se requiere la contratación de personal especializado para tratar de inculcar al usuario cultura de buen uso y pago del servicio.

Existen seis cubículos de atención al cliente con el fin de brindar una atención eficaz y eficiente al usuario, pero estos en su mayoría son utilizados por personal que desempeñan otras funciones lo cual genera retardos en la atención, inconformidad y desinformación al usuario.

Ahora bien, por no existir un control adecuado en la ubicación de los usuarios que cogen su turno para presentar sus quejas se genera desorden y conflicto entre los mismo usuarios que irrespetan los turnos.

Por lo anterior, es necesaria la implementación de protocolos de servicios para atención al usuario en Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P División Zona Pacífico –Tumaco para brindar el servicio oportuno, eficaz, eficiente y de calidad al usuario ya que todos los esfuerzos deben estar orientados hacia él, porque es él la razón de ser de la empresa.

1.2.2. Formulación del problema:

¿Cuál es el impacto de la oficina de atención al usuario de Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. División Zona Pacífico – Tumaco con relación a los usuarios?

1.3. PREGUNTAS ORIENTADORAS

- ¿Qué ventajas y/o desventajas presenta la atención al usuario de Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. División Zona Pacífico – Tumaco?

- ¿Qué estrategia utiliza CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco para verificar el estado del servicio con sus usuarios?
- ¿Qué efectos tiene el hecho que la empresa CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco tenga una cartera considerablemente alta?
- ¿Existe un protocolo de servicios en la empresa CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco para la atención de sus usuarios?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.

Implementar Protocolos de servicios en la Oficina de Atención al usuario de Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico para analizar el nivel de satisfacción en los usuarios de CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco.
- Formular alternativas encaminadas a lograr una mejor atención al usuario de Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco.
- Investigar las estrategias que utiliza CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco para verificar el estado del servicio con sus usuarios.

3. JUSTIFICACIÓN

CEDENAR es una empresa dedicada a la prestación del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Nariño y a su vez se ha convertido en el monopolio para este sector, en ese sentido CEDENAR está dividido en 5 zonas y seccionales: Zona Centro (Pasto), Zona Norte (San Pablo, la Unión, La Cruz), zona Sur (IpiALES, Tuquerres), Zona Occidente (Sandóná) y Zona Pacifico (Tumaco); para el presente proyecto se trabajará con la División Zona Pacifico-Tumaco.

La empresa desde su inicio ha venido contribuyendo al desarrollo del Municipio a través de la prestación de su servicio pero en el ejercicio de sus operaciones es visible la deficiencia del servicio unido a diversos factores como la no toma de lecturas a usuarios con equipo de medida, el hacer cobros a usuarios con servicio suspendido y/o predios desocupados, la no aplicación de pagos realizados por los usuarios; razones por las cuales se propone realizar esta investigación.

Para esta investigación se tendrá en cuenta empezar de lo particular a lo general, para ser más concretos y asertivos en la problemática y proponer una alternativa de solución pertinente. Además esta investigación pretende contribuir con el mejoramiento del servicio que ofrece la empresa en el Municipio y por consiguiente al desarrollo sostenible de la región.

Para obtener resultados aproximados a la realidad se emplearan técnicas de investigación como encuestas, entrevistas, dirigidas a los usuarios ya que son ellos quienes buscan satisfacer sus necesidades de la mejor manera posible, determinando de esta manera el servicio que ofrece CEDENAR S.A. E.S.P. división Zona Pacifico.

De acuerdo a los objetivos de la investigación el resultado será una respuesta favorable a la implementación de protocolos de servicios a la oficina de Atención al Cliente, mediante un análisis de las condiciones y perspectivas que hacia el futuro se pueden ofrecer en la región.

Independientemente de ello, constituye una iniciativa al mejoramiento de la calidad del servicio en la empresa.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEORICO:

Atención al cliente, las estrategias del servicio al cliente, gestión de calidad para el servicio, los diez mandamientos para la atención al cliente , protocolo de servicio, son términos que serán definidos y tratados dentro de los parámetros establecidos en el desarrollo del marco teórico de este trabajo, debido a que se propone establecer un Plan de acción de mejora continua en el servicio de atención al cliente de los usuarios del servicio de energía de CEDENAR S.A. E.S.P. ¹ Podemos citar a Rafael Lopez Guerrero, Doctor en Administración de Empresas y Llc. En Derecho. Director de la revista científica Starviewerteam como inventor de protocolo wirrsip.

ATENCION AL CLIENTE: Para la prosperidad de una empresa, la línea de enlace con el público necesita actuar con un nivel muy consistente de preocupación y atención a las necesidades de los clientes, razón por la cual en este sector debe estar personas de la empresa que sean amables, útil, cooperadoras e interesadas en las necesidades de los clientes.

ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

GESTION DE CALIDAD PARA SERVICIO: Para mejorar la calidad del servicio y la productividad de una empresa se debe tener en cuenta siempre cuatro elementos: Participación, evaluación, recompensa y continuidad.

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCION AL CLIENTE: Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

1.- El cliente por encima de todo

Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

¹ Disponible en: http://www.google.com.co/#q=inventor+del+protocolo&hl=es&prmd=v&source=univ&tbs=vid:1&tbo=u&ei=NA-zTKTDJ4P7lwf8x_nkDw&sa=X&oi=video_result_group&ct=title&resnum=2&ved=0CB4QqwQwAQ&fp=a6603f6431526d8a

2.- No hay nada imposibles cuando se quiere.

A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que él desea.

3.- Cumple todo lo que prometas.

Son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

4.- Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera. Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5.- Para el cliente tú marcas la diferencia

Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.

6.- Fallar en un punto significa fallar en todo, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.

7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos

Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente La única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar Si se logra alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

PROTOCOLO DEL SERVICIO: Es el conjunto de expresiones y disposiciones de solemnidad que se adoptan en los actos o eventos. Son mecanismos reguladores de las relaciones sociales. El personal de atención al cliente ejerce la función de

enlace entre la organización y sus clientes y es esta función la que constituye la vida social y protocolaria de la organización.

REGLAS IMPORTANTES PARA LA PERSONA QUE ATIENDE

- 1.- Mostrar atención
- 2.- Tener una presentación adecuada
- 3.- Atención personal y amable
- 4.- Tener a mano la información adecuada
- 5.- Expresión corporal y oral adecuada

4.2. MARCO TEMPORAL O SITUACIONAL:

El municipio de Tumaco se encuentra localizado en las coordenadas geográficas de 1°40' 50" de Latitud Norte y a 78°31' 11" de Longitud al Oeste de Greenwich, sobre la región suroccidental del departamento de Nariño en la costa Pacífica². Limita al Norte con el Océano Pacífico y el municipio de Francisco Pizarro; al Oriente con los municipios de Roberto Payán y Barbacoas; al Sur con el municipio de Barbacoas y la vecina República del Ecuador y, por el Occidente con el Océano Pacífico.

El territorio del municipio de Tumaco tiene una temperatura promedio de 29 °C, con máximas de 32 °C y mínimas de 22 °C; humedad relativa del 89%, precipitación pluvial entre los 2.500 a 4.000 mm de lluvia al año, brillo solar promedio de 3,5 horas de luz/día, con vientos suaves y moderados. De acuerdo con la clasificación establecida por Holdridge, Tumaco pertenece a las zonas de vida de bosque húmedo (bh-T) y muy húmedo tropical (bmh-T).

El municipio de Tumaco cuenta con una población estimada en más de 150.000 habitantes, de los cuales el 56% (84.000 personas) reside en el casco urbano y el 44% en la zona rural (66.000 personas). Sus pobladores en su mayoría pertenecen a la etnia negra, aunque también existe una proporción importante de indígenas; los mestizos, mulatos y blancos se encuentran en menor proporción.

Las comunidades presentan un alto índice de necesidades básicas insatisfechas, bajos ingresos económicos y difíciles condiciones de acceso a los servicios básicos de salud, agua potable y saneamiento.

Los pobladores de la zona rural, se dedican a la agricultura tradicional basada en los cultivos de cacao, palma africana, plátano y cocotero, y a la explotación de los recursos naturales existentes en el territorio como la pesca, extracción de madera de los bosques naturales y la caza de animales generalmente para el autoconsumo. Por su parte, en la zona urbana predominan las actividades

² Documento Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Tumaco 2010.

portuarias, pesqueras, aserríos, comerciales, bancarias e institucionales, que proveen empleo a gran parte de la población.

4.3. MARCO CONCEPTUAL

ASESORAR: ³ Aconsejar o informar a alguien sobre algo.

ATENCIÓN: ⁴ La atención es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración.

CALIDAD: La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Además la calidad de un producto o servicio es una herramienta que permite que este sea comparado con cualquier otro de su misma especie.

CALIDAD DE LA EMPRESA: Es mejorar continuamente como individuo para alcanzar una actitud mental y emocional positiva en la interpretación de nuestros valores y el logro de los sueños consignados en la visión y misión.

CLIENTE: ⁵ Es la persona, Institución o empresa que necesita un producto o servicio y está dispuesto a pagar por ellos lo que realmente vale. Un cliente al utilizar un servicio busca atención y respaldo, para poderse sentir seguro, tranquilo y satisfecho. Además “cliente es aquel que compra o consigue el producto, es decir, es aquella persona que acude a un punto de venta y efectúa la transacción”.

CLIENTE EXTERNO: ⁶ Son aquellos que no pertenece a la Empresa u Organización y va a solicitar un servicio o a comprar un producto.

CLIENTE INTERNO: ⁷ Son aquellas personas dentro de la Empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.

DESVENTAJA: ⁸ Circunstancia o condición a favor.

³ Diccionario Enciclopédica Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.

⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/Atenci%C3%B3n>

⁵ *Comportamiento del consumidor Enfoque América Latina. Rolando Arellano Cueva. Pág. 8.*

⁶ <http://www.monografias.com/trabajos42/atencion-al-cliente/atencion-al-cliente2.shtml>

⁷ <http://www.monografias.com/trabajos42/atencion-al-cliente/atencion-al-cliente2.shtml>

⁸ <http://es.thefreedictionary.com/ventaja>

DIAGNOSTICO: ⁹ La palabra Diagnóstico, proviene del griego diagnostikós formado por el prefijo día (a través), y gnosis (conocimiento o apto para conocer). En general, el término indica el análisis que se realiza para determinar cuál es la situación y cuáles son las tendencias de la misma. Esta determinación se realiza sobre la base de informaciones, datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

EFECTO: ¹⁰ Lo que se produce por una causa, su resultado.

ENERGIA: ¹¹ Es la capacidad para obrar, transformar o poner en movimiento algo.

ENERGÍA ELÉCTRICA: ¹² Se denomina **energía eléctrica** a la forma de energía la cual resulta de la existencia de una diferencia de potencial entre dos puntos, lo que permite establecer una corriente eléctrica entre ambos —cuando se les coloca en contacto por medio de un conductor eléctrico— para obtener trabajo. La energía eléctrica puede transformarse en muchas otras formas de energía, tales como la energía luminosa o luz, la energía mecánica y la energía térmica.

E.S.P.: Empresa de Servicios Públicos.

ESTRATEGIA: La estrategia es un modelo coherente, unificados e integrador de decisiones que determina y revela el propósito de la organización en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción, y prioridades en la asignación de recursos, tratando de lograr una ventaja sostenible a largo plazo y respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas surgidas en el medio externo de la empresa, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la organización.

ESTRATEGIA DE SERVICIO: Una Estrategia de servicio es una fórmula característica para prestación de un servicio, esa estrategia es inherente a una premisa de beneficio bien escogida que tiene valor para el cliente y que establece una posición competitiva real.

INCENTIVO: Es la capacidad de motivación de una meta. Las metas que nos sentimos motivados a alcanzar, se conocen por lo general como incentivo positivo; aquellas que en cambio pretendemos evitar son incentivos negativos.

⁹ http://www.formacionenlinea.edu.ve/formacion_educadores/formacion-educadores/curso_ppa/unidad2/u5_1.html

¹⁰ Diccionario Enciclopédica Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.

¹¹ <http://definicion.de/energia/>

¹² http://es.wikipedia.org/wiki/Energ%C3%ADa_el%C3%A9ctrica

IMPACTO: ¹³Es el proceso sistemático que permite la medición de resultados a posteriori a través de indicadores, a fin de constatar el grado en que se han alcanzado los objetivos propuestos en un periodo de tiempo determinado.

INVESTIGACION: Es el estudio de los métodos, procedimientos y técnicas utilizados para obtener nuevos conocimientos, explicaciones y comprensión científica de los problemas y fenómenos planteados y, por consiguiente, que nos puedan llevar a la solución de los mismos.

MOTIVACION: La motivación es un proceso mediante el cual las personas se sienten impulsadas a realizar determinadas actividades dirigidas a la consecución de un objetivo. Las personas se sienten motivadas a realizar una actividad determinada cuando les produce satisfacción realizarla.

NECESIDAD: Necesidad es un estado de carencia percibida que puede ser física o mental del que es difícil sustraerse porque genera una discrepancia entre el estado real (lo que es un momento dado) y el deseado (que supone el objeto, servicio o recurso que se necesita para la supervivencia, bienestar o confort).

OFICINA: Es el local utilizado para un trabajo.

PROTOCOLO: ¹⁴“Es el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes”

SATISFACCION: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

SERVICIO: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

SERVICIO INTERNO: El servicio interno lo constituyen el personal de todas las áreas de una organización (sistemas, almacén, distribución, mantenimiento, compras, producción, finanzas, y otros), que aunque no tienen contacto directo con el cliente externo, su desempeño (con el cliente interno) puede ayudar o afectar el esfuerzo por satisfacer al cliente real. Investigaciones realizadas arrojan que el mal servicio interno, disminuye la productividad y eficiencia de las empresas.

¹³ <http://www.eumed.net/libros/2009b/559/EI%20concepto%20de%20impacto.htm>

¹⁴ http://www.protocolo.org/social/protocolo_y_etiqueta_social/que_es_el_protocolo_su_aplicacion_oficial_y_social.html

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. ¹⁵“Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición...”

“**Usuario regulado:** persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

“**Usuario no regulado:** persona natural o jurídica, con una demanda máxima superior a 2 Mw por instalación legalizada, cuyas compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente. La Comisión de Regulación de Energía y Gas podrá revisar dicho nivel, mediante resolución motivada.

“**Operación integrada:** es la operación óptima que se adelanta por dos o más sistemas independientes.

Autogenerador: ¹⁶aquel generador que produce energía eléctrica exclusivamente para atender sus propias necesidades” .

USUARIO: El usuario es la persona que utiliza algún servicio público, privado, empresarial o profesional con la finalidad de beneficiarse de este.¹⁷“El punto en el que la mayoría de los individuos acepten que sus necesidades están relativamente bien satisfechas”.

USUARIO: ¹⁸“Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio”.

VENTAJA: Se usa para designar la diferencia a favor de una empresa respecto de otra.

¹⁵ Artículo 14 Numeral 25 Ley 142 de 1994.

¹⁶ artículo 11 definiciones especiales, Ley 142 de 1994.

¹⁷ Comportamiento del consumidor Enfoque América Latina. Rolando Arellano Cueva. Pág. 14.

¹⁸ Artículo 14 Numeral 33 Ley 142 de 1994.

4.5 MARCO LEGAL.

Para hablar acerca de protocolos de atención al cliente es necesario tener en cuenta aquella legislación que nos remite a los servicios públicos, para ello tenemos lo siguiente:

- Ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Tal como lo establece el artículo 1º de la presente ley, la que se aplica para servicios públicos domiciliarios entre ellos energía eléctrica, como también que el Estado intervendrá en la “prestación eficiente” artículo 2 Numeral 5 y artículo 334 de la Constitución Política.

¿Que es la energía eléctrica?, es un servicio público esencial, y por ende es de vital importancia la atención que brindan las empresas prestadoras de este servicio para su buen funcionamiento, distribución y la atención que se le debe dar al usuario

Ahora bien según el artículo 9º de la presente ley establece los DERECHO DE LOS USUARIOS:

1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.
2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
5. LIBERTAD DE EMPRESA. Es derecho de todas las personas organizar y operar empresas que tengan por objeto la prestación de los servicios públicos, dentro de los límites de la Constitución y la ley.
6. FUNCIÓN SOCIAL DE LA PROPIEDAD EN LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. Para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen las siguientes obligaciones:

7. Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.
8. Abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia, cuando exista, de hecho, la posibilidad de la competencia.
9. Facilitar a los usuarios de menores ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.
10. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.
11. Cumplir con su función ecológica, para lo cual, y en tanto su actividad los afecte, protegerán la diversidad e integridad del ambiente, y conservarán las áreas de especial importancia ecológica, conciliando estos objetivos con la necesidad de aumentar la cobertura y la costeabilidad de los servicios por la comunidad.
12. Facilitar el acceso e interconexión de otras empresas o entidades que prestan servicios públicos, o que sean grandes usuarios de ellos, a los bienes empleados para la organización y prestación de los servicios.
13. Colaborar con las autoridades en casos de emergencia o de calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos.
14. Informar el inicio de sus actividades a la respectiva Comisión de Regulación, y a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones.
15. Las empresas que a la expedición de esta ley estén funcionando deben informar de su existencia a estos organismos en un plazo máximo de sesenta (60) días.
16. Las empresas de servicios serán civilmente responsables por los perjuicios ocasionados a los usuarios y están en la obligación de repetir contra los administradores, funcionarios y contratistas que sean responsables por dolo o culpa sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.
17. Las demás previstas en esta ley y las normas concordantes y complementarias.

PARÁGRAFO. Los actos administrativos de carácter individual no sancionatorios que impongan obligaciones o restricciones a quienes presten servicios públicos y afecten su rentabilidad, generan responsabilidad y derecho a indemnización, salvo que se trate de decisiones que se hayan dictado también para las demás personas ubicadas en la misma situación.

La Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, le asignó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, la función de fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio de energía eléctrica. De la misma manera la Ley de 1994, Ley Eléctrica, le asignó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas la responsabilidad de definir y hacer operativos los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio de energía eléctrica.

Es así como la CREG, en cumplimiento de sus atribuciones legales emitió y adoptó, en junio de 1998, el Reglamento de Distribución. En este reglamento se regula la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local de Energía Eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional y contiene, además, las normas sobre la calidad en la prestación del Servicio de Distribución de Electricidad. Los objetivos del Reglamento de Distribución son, entre otros:

Definir y hacer operativos los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad que debe contemplar el servicio de distribución de energía eléctrica.

- Establecer procedimientos para la planeación, operación y expansión de los Sistemas de Transmisión Regional (STR's y los Sistemas de Distribución Local (SDL's).

Definir normas para el diseño y ejecución del plan de inversiones y conexiones a dichos sistemas.

Las empresas de servicios públicos (ESP) responsables de la calidad, planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo, o parte, de un STR y/o SDL, se definen como Operadores de Red (OR).

En este contexto, se diferencia la Calidad de la Potencia Suministrada de la Calidad del Servicio Prestado. La Calidad de la Potencia se relaciona con las desviaciones de los valores especificados para las variables de tensión y la forma de las ondas de tensión y corriente, mientras que la Calidad del Servicio Prestado se refiere a la confiabilidad del servicio.

Respecto a la Calidad del Servicio de Distribución Prestado (Confiabilidad) y con el fin de dar garantías mínimas a los usuarios de la electricidad en Colombia, el Reglamento de Distribución definió:

- Los criterios de calidad del servicio de energía eléctrica,
- Los indicadores que miden la calidad, y
- Las responsabilidades y compensaciones por la calidad del servicio prestado.

Se establecieron entonces, dos indicadores fundamentales para medir la calidad del servicio de energía eléctrica prestado a los usuarios:

- Uno que mide el tiempo máximo en el cual el servicio puede ser interrumpido en el año, llamado indicador DES (por Duración Equivalente de las Interrupciones del Servicio).
- Otro que mide el número máximo de interrupciones del servicio en el año, correspondiente al indicador FES (por Frecuencia Equivalente de las Interrupciones del Servicio).

Las metas de calidad aplicables actualmente se encuentran definidas en la resolución CREG 113 de 2003; allí se definen los valores de DES y FES para el año 2004 y siguientes. Cuando se incumplen las metas de calidad fijadas por la CREG, el Operador de Red debe compensar a los usuarios afectados, para lo cual se debe seguir el procedimiento establecido en el Artículo 7o. de la Resolución CREG 096 de 2000.

- Ley 143 de 1994, por medio de la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética.

Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. es una empresa que tiene el monopolio de la región debido a que es la única que presta el servicio de energía eléctrica, es por ello que le corresponde al Estado “Regular aquellas situaciones en que por razones de monopolio natural, la libre competencia no garantice su prestación eficiente en términos económicos” artículo 3 Numeral c, Ley 143 de 1994 le corresponde a CEDENAR otorgar un buen servicio y más aun una buena atención al usuario en estricto sentido.

En cuanto al tipo de servicio que deben otorgar las empresas según lo establecido en el artículo 6 de la presente ley expresa que “las actividades relacionadas con el servicio de electricidad se regirán por principios de eficiencia, calidad, continuidad, adaptabilidad, neutralidad, solidaridad y equidad”. Es un servicio de calidad en todo el sentido de la palabra en tanto al servicio energía como a la calidad en la atención al usuario del servicio.

- Ley 689 de 2001, por medio de la cual se modifica parcialmente la ley 142 de 1994.
- Estatuto Nacional del Usuario.

El organismo encargado de la inspección, control y vigilancia de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Las funciones de este organismo se encuentran señaladas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001).

“Los usuarios del servicio público domiciliario de electricidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículos 152 y siguientes tienen el derecho a presentar ante la respectiva empresa prestadora del servicio, sus peticiones, quejas, y recursos. Las empresas responderán al usuario dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la misma.

Si el usuario no se encuentra de acuerdo con la respuesta podrá interponer recurso de reposición ante la empresa según lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, cuando se trate de actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa y en subsidio podrá interponer el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Según lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 las empresas deberán responder los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

El hacer que se cumpla la normatividad vigente es función asignada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. ¹⁹Por lo tanto, si usted considera que la empresa no se encuentra cumpliendo con las normas vigentes deberá dirigirse a la Superintendencia organismo al cual le corresponde investigar a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios”.

4.6 MARCO CONTEXTUAL

CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco: “Es una empresa de Servicios Públicos Mixta, constituida como Sociedad Anónima del orden Nacional adscrita al sector de Minas y Energía, sometida al régimen general de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y a las normas especiales que rigen a las empresas del Sector Eléctrico.

²⁰La misión de CEDENAR S.A. E.S.P., es generar, distribuir y comercializar la Energía Eléctrica, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y fomentar el desarrollo económico y social de la región.

La visión de CEDENAR S.A. E.S.P., será una Empresa competitiva enfocada en prestar un buen servicio y generadora de valor para sus accionistas.

Dentro de los servicios que ofrece se tienen los siguientes:

- **Generación:** Producen la energía eléctrica mediante el óptimo funcionamiento de plantas hidroeléctricas (Río Mayo, Río Bobo, Julio Bravo, Río Sapúyes, Río Ingenio).

¹⁹ www.superservicios.gov.co.

²⁰ www.cedenar.com.co

- Distribución: La energía eléctrica llega a través de un sistema de líneas, subestaciones con sus equipos asociados que operan a tensiones menores de 220 KV; se distribuye en cinco zonas geográficas: Centro, Norte, Sur Pacífico y Occidente.
- Dentro de la zona pacífico se encuentra Tumaco, la cual es objeto en el presente trabajo.
- Comercialización: Prestan el servicio de compra y venta de energía eléctrica para usuarios finales, regulados y no regulados en todo el Departamento Nariño atiende a más de 250.000 clientes”

El suministro de energía antes de la creación de Centrales Eléctricas de Nariño, se hacía mediante pequeñas plantas hidráulicas cuyas capacidades estaban entre 20 y 50 KVA.; de esta manera los municipios que disponían del servicio de energía eran: Cumbal, El Tambo, Consacá, San José, Buesaco, Linares, Contadero, Potosí y Ricaurte. Estas plantas fueron construidas con la participación del municipio respectivo y el Departamento.

El suministro de energía para la ciudad de Pasto se inició mediante la Empresa Eléctrica de Pasto por Don Julio Bravo con una planta construida sobre el río Pasto y que fue puesta en operación en 1948, con una capacidad de 2.000 Kva. Posteriormente el Municipio de Pasto creó la Hidroeléctrica Municipal y adelantó la construcción de una planta en Río Bobo, con una capacidad de 3.600 Kva. Distribuidos en dos grupos de 1.800 Kva. cada uno; esta planta hidroeléctrica fue puesta en operación el 20 de julio de 1952 y su administración dependía directamente del Municipio de Pasto, es decir la ciudad de Pasto fue atendida por medio de la Empresa Eléctrica de Pasto Ltda. y la Hidroeléctrica Municipal.

²¹La Empresa se constituye en una sociedad anónima con la participación de varios accionistas y se da impulso a partir de ese momento a varios proyectos de gran envergadura y que han permitido el suministro de energía eléctrica no solo a la capital del Departamento de Nariño sino a los demás municipios”, entre esos municipios se encuentra Tumaco.

Tumaco es un municipio en donde el suministro de energía se ha mirado afectado por las diferentes derribadas de las torres en diferentes sectores de la región, lo que ha ocasionado el gran número de solicitudes, quejas y reclamos por parte de los usuarios afectados por esta situación, ante esto, existe el servicio de atención al cliente en la empresa, pero no es el mejor, ya que la atención que se presta no es de calidad.

²¹ www.cedenar.com.co

La atención al usuario en CEDENAR Tumaco debe ser un reto muy importante, no solo para ellos sino también para los trabajadores de la empresa, porque en ellos está el buen desempeño de esta función.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Corresponde a un estudio descriptivo explicativo con perfil cualitativo que profundiza en el conocimiento a través de la caracterización de la problemática a partir de la actitud que asumen los actores frente al fenómeno que los afecta y sus aportes referidos a planteamientos de sugerencias y recomendaciones para su solución.

La investigación es de tipo descriptiva porque apunta a establecer los rasgos que caracterizan el problema dándolo a conocer de manera detallada; Es explicativa porque identifica las causas y consecuencias del problema determinando las relaciones existentes entre ellas. Y busca determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco, y con base en ello implementar los protocolos de atención al usuario.

La Hermenéutica como medio interpretativo de textos, diagnósticos, etc., es la base fundamental de la teoría que se ha planteado por buscarle solución a problemas como la inconsistencias presentada en la atención al usuario, es decir, se pretende hacer una interpretación de los diagnósticos que en torno a la problemática planteada se han generado a la luz de la realidad social de estos usuarios.

La realidad será el fruto de la interacción con los usuarios de éste servicio de energía eléctrica, indagando sobre los problemas que a nivel personal, familiar y social o comunal se han presentado a partir de las inconsistencias presentadas en la atención al usuario.

La fuente directa de la nuestra investigación lo constituirá la interrelación con los usuario del servicio de energía eléctrica a través de las entrevistas a los usuarios que de conformidad con los datos suministrados por CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacifico – Tumaco se efectuarán en un número aproximado de 100 encuestas, que conforman una muestra representativa de los 30.467 usuarios, de los cuales aproximadamente los 18.000 son habitantes del municipio de Tumaco, por ende se trabajará con el Método Etnográfico, aquellas que tratan de describir e interpretar las modalidades de vida de los usuarios. El enfoque etnográfico se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del

ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y pueden generar inconformidades.

Por su parte los documentos objeto de estudio y de interpretación (Hermenéutica) serán lo relacionado en la base de datos de registro de los usuarios del servicio. Así mismo como fuentes indirectas tomaremos los documentos periodísticos de orden regional donde se han presentado las noticias del caso.

5.2 MÉTODO DE ESTUDIO

El método utilizado en esta investigación es inductivo – deductivo. Para realizar la investigación propuesta se analizará la información obtenida de los usuarios del servicio de energía de CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacífico (urbana y rural), a través de una encuesta (anexo 1), que nos permite conocer las causas y efectos que genera el problema en estudio. Para lograr este objetivo se recurre a métodos específicos como revisión de documentos, donde se destaca una bibliografía sobre el tema, observación, estadísticas y testimonio oral, incluido el de funcionarios de atención al cliente de la empresa.

5.3. FUENTES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

5.3.1. Fuentes primarias: Está conformada por usuarios del servicio de energía de CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacífico y funcionarios de atención al cliente, y del área administrativa.

5.3.2. Secundarias: Boletín eléctrico, revistas, libros, artículos, internet, memorias de seminarios, conferencias, profesionales conocedores del tema de investigación.

5.3.3. Instrumentos de recolección de la información: para recolectar la información primaria del estudio de investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- Observación directa en campo.
- Encuestas con preguntas abiertas.
- Registro Fotográfico.

5.3.4. Técnicas para el análisis e interpretación de la información. Para el análisis e interpretación de la información recopilada en campo, se utilizara la hoja electrónica Excel del cual se recopilaran la información.

5.4. MUESTRA Y POBLACIÓN

Para la realización de las encuestas se elegirá una muestra probabilística estratificada ya que se pretende hacer estimaciones de variables en la población de acuerdo con los estratos seleccionados.

La población a la que se aplicará la encuesta y que se ha determinado como objeto de estudio son los estratos 1, 2, 3 y 4; además se tiene en cuenta a los usuarios de la zona rural de San Andrés de Tumaco.

Tabla 1. Suscriptores por estrato de Energía Eléctrica.

ESTRATO	TOTAL
1	25679
2	3483
3	1074
4	126
TOTAL	30362

Fuente: CEDENAR S.A. E.S.P. Reporte de usuarios por uso y estrato.

Con la presente investigación se tomara como muestra las encuestas realizadas al estrato uno que corresponden a 25.679 hogares, dado que representan más del 84% de los usuarios de la Empresa, generalmente son las personas que mas presentan quejas y reclamos y son los sectores más vulnerables en sus derechos fundamentales y esencialmente en lo económico a los cuales la Empresa debe brindar una mejor atención.

El diseño muestral es fijo ya que se realizará el proceso sobre toda la muestra que se establece, para lo cual se aplicará la siguiente fórmula poblacional de muestreo aleatorio con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

$$n = N \frac{Z * p * q}{e * (N - 1) + Z * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población universal

Z = Valor de la tabla normal estándar correspondiente al área bajo la curva, para un 95% de confiabilidad.

p = probabilidad que un suceso ocurra, generalmente un 50%

q = probabilidad que un suceso no ocurra, generalmente un 50%

e = error permisible 5%

Reemplazando:

$$n = 30362 \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (30362 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 30362 \frac{3,8416 * 0.25}{0.0025 * 30361 + 3,8416 * 0.25}$$

$$n = 30362 \frac{0.9604}{75.9025 + 0.9604}$$

$$n = 30362 * 0.0124949$$

$$n = 379.57$$

Este valor se aproxima para la presente investigación a 380 encuesta.

La muestra representativa para los hogares de los estratos 1 del Municipio de San Andrés de Tumaco son 380 encuestas.

Para el procedimiento de selección de elementos muestrales aleatoriamente de tal manera que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido se usará el procedimiento Multietápico debido a que se llevarán a cabo las siguientes etapas para selección: en la primera etapa, se seleccionaron las Unidades Primarias de Muestreo (UPM) que son las selecciones o barrios identificados por la Secretaria de Planeación Municipal de Tumaco, con la ayuda de mapas cartográficos, mediante un proceso de selección sistemática con un arranque aleatorio proporcional al tamaño de segmentos de cada sección, dentro del estrato; en la segunda etapa se escogen las Unidades Secundarias de Muestreo (USM) mediante la selección de barrios, escogidas aleatoriamente proporcionales al tamaño de segmentos de cada barrio de la sección seleccionada en la anterior etapa; en la tercera etapa se seleccionan los hogares dentro de las viviendas del segmento indicado y en la cuarta etapa se seleccionan personas dentro de los hogares escogidos.

6. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de las 380 encuestas a los usuarios del servicio de energía eléctrica de CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P. de San Andrés de Tumaco.

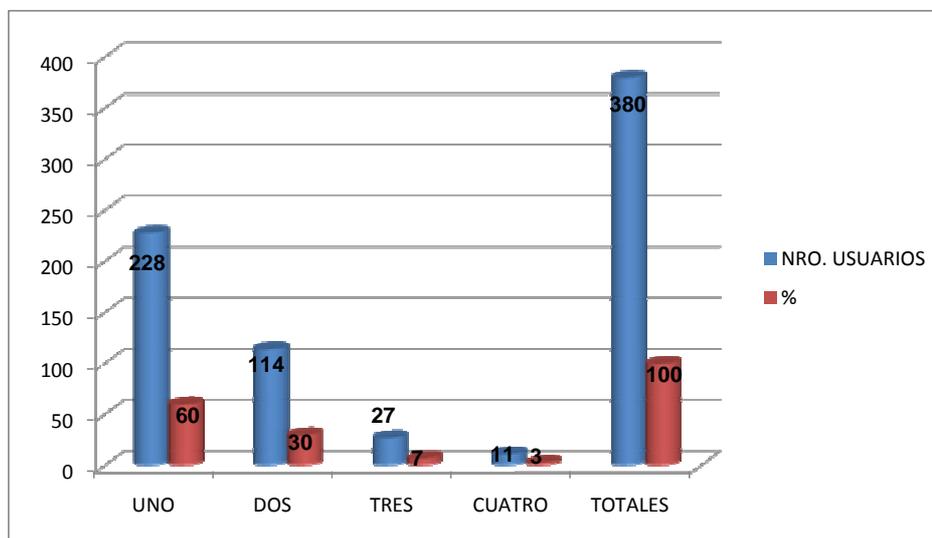
1. Según su factura, CEDENAR S.A. E.S.P. en qué estrato socioeconómico lo tiene clasificado:

Tabla No.1.

ESTRATO	NRO. DE USUARIOS	%
1	228	60
2	114	30
3	27	7
4	11	3
TOTAL	380	100

Fuente: Esta investigación.

Grafico No. 1. Número y porcentaje de usuarios por estrato.



Fuente: Esta Información.

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior el 60% de los usuarios encuestados pertenecen al estrato uno; el 30% pertenecen al estrato dos; el 7% al estrato 3 y el 3% al estrato 4.

Esto demuestra que el mayor porcentaje de población de Tumaco, usuarios del servicio de energía son de estrato 1 y 2 que corresponden a familias pobres y vulnerables que representan la mayoría de la población.

Según la estadística de la Empresa la mayoría de usuarios matriculados son del estrato 1 seguido del estrato 2.

Figura 1. Miramos predios de usuarios de estrato uno.



Fuente: Esta Información.

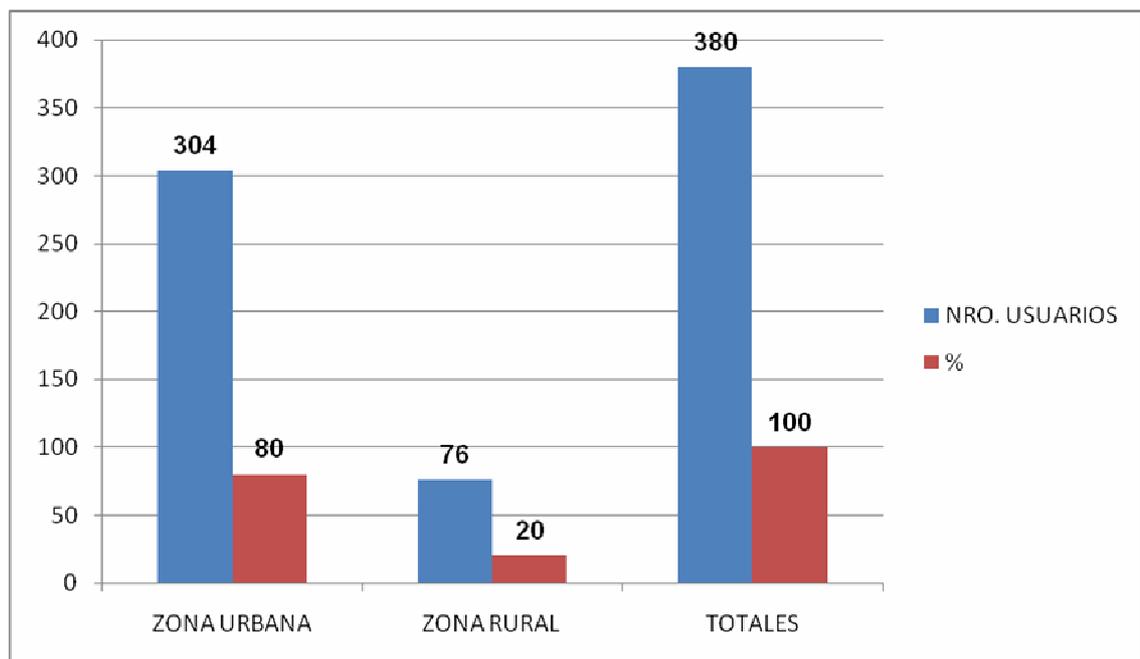
2. En qué zona de Tumaco vive:

Tabla No.2.

ZONA	NRO. USUARIOS	%
URBANA	304	80
RURAL	76	20
TOTAL	380	100

Fuente: Esta Investigación

Grafico No.2 Numero y porcentaje de usuarios por zonas.



Fuente: Esta Información.

Los participantes respondieron en un 80% que son de la zona urbana y el 20% de la zona rural. Esta situación se presenta por que el 54% de la población de Tumaco reside en el casco urbano que cuenta con una cobertura de servicio del 96%; por su parte, solo el 30% de la zona rural esta interconectado al sistema nacional y tiene un servicio permanente atendido por la empresa. Lo anterior explica por qué es menor el número de usuarios en la zona rural.

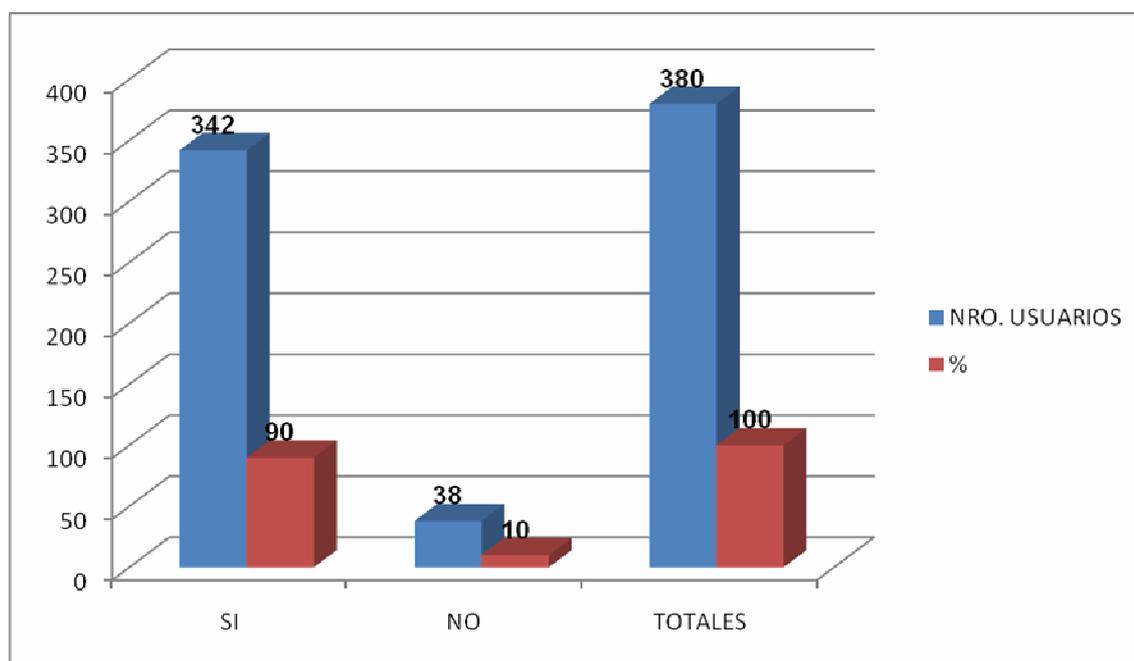
3. Cuando tiene alguna inquietud acerca del servicio de CEDENAR se ha acercado a las instalaciones?

Tabla No.3.

RESPUESTAS	NRO. USUARIOS	%
SI	342	90
NO	38	10
TOTALES	380	100

Fuente: Esta Investigación

Grafico No.3. Cantidad y porcentaje de usuarios que reclaman en oficina.



Fuente: Esta Información.

De acuerdo con el análisis de la información de la tabla anterior el 90% de los usuarios encuestados se acercan personalmente a las instalaciones de CEDENAR S.A. E.S.P., donde 91 reclaman por incremento del consumo en el mes, 39 dicen que le llegan dos recibos diferentes al mismo predio, 12 reclaman por que les han bajado la cañuelas dejándolos sin el servicio estando al día en los pagos, 41 reclaman por citaciones de anomalías encontradas en la vivienda, 56 reclaman por que no les llega la factura, 68 por pago realizados y no descargados, 28 por acometida floja, 7 por revisiones muy continuas sin solicitud de ellos.

Lo anterior demuestra la preferencia de los usuarios en acercarse a las instalaciones a presentar las reclamaciones, siendo necesaria la implementación de una línea gratuita ya que un porcentaje considerable de usuarios es escasos recursos económicos y todos no tienen la facilidad de llegar a las oficinas.

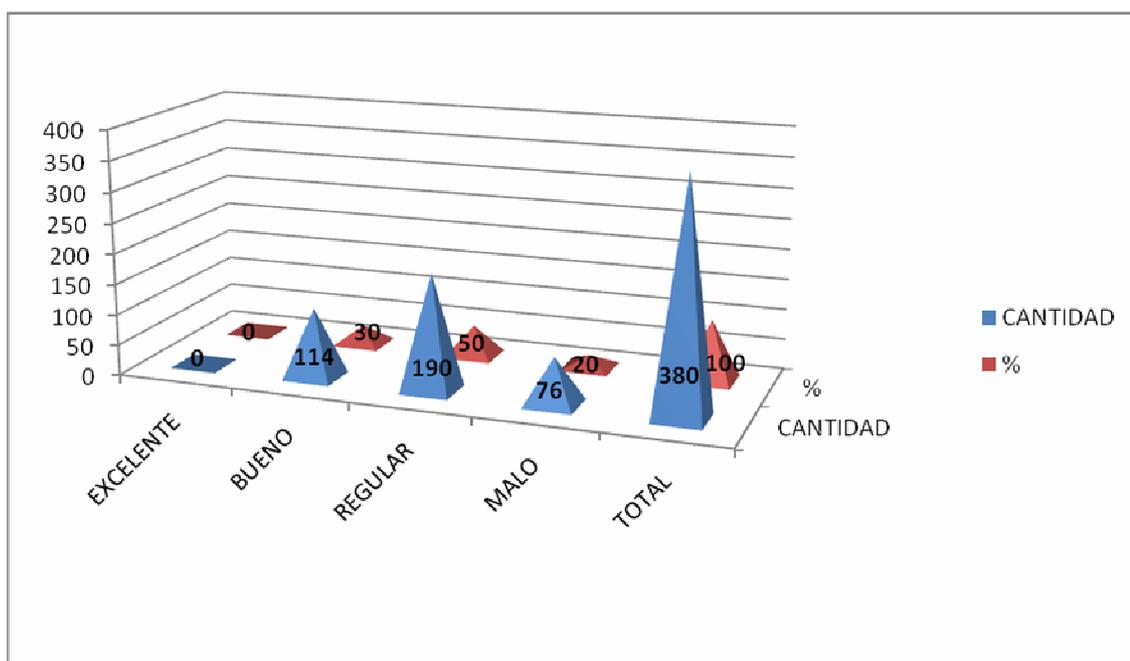
4. Cómo califica el servicio que ofrece CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacífico – Tumaco?.

Tabla No. 4

CALIFICACION	CANTIDAD	%
EXCELENTE	0	0
BUENO	114	30
REGULAR	190	50
MALO	76	20
TOTAL	380	100

Fuente: Esta Investigación

Grafico No.4. Cantidad y porcentaje de usuarios que califican la prestación del servicio.



Fuente: Esta Información.

En esta pregunta ninguno de los usuarios encuestados dijo que la empresa CEDENAR S.A. E.S.P. presta un excelente servicio. El 30% de los usuarios lo califican de bueno y dicen “peor es no tenerlo”. El 50% respondieron que era regular de los cuales 108 afirman que se va mucho la energía y no avisan, 82 dicen que la energía llega muy baja por tal causa; y el 20% respondieron que era malo de los cuales 28 afirman que cuando hay voladura de torres llaman a la línea

7271185 y no dan razón de nada y los 48 dicen que no dan la solución a los reclamos a tiempo y toca recurrir a otras instancias.

Lo anterior demuestra el inconformismo que presentan los usuarios frente a la prestación del servicio; por lo cual es necesario un plan de mejoramiento de redes y un sistema de mantenimiento preventivo mensual.

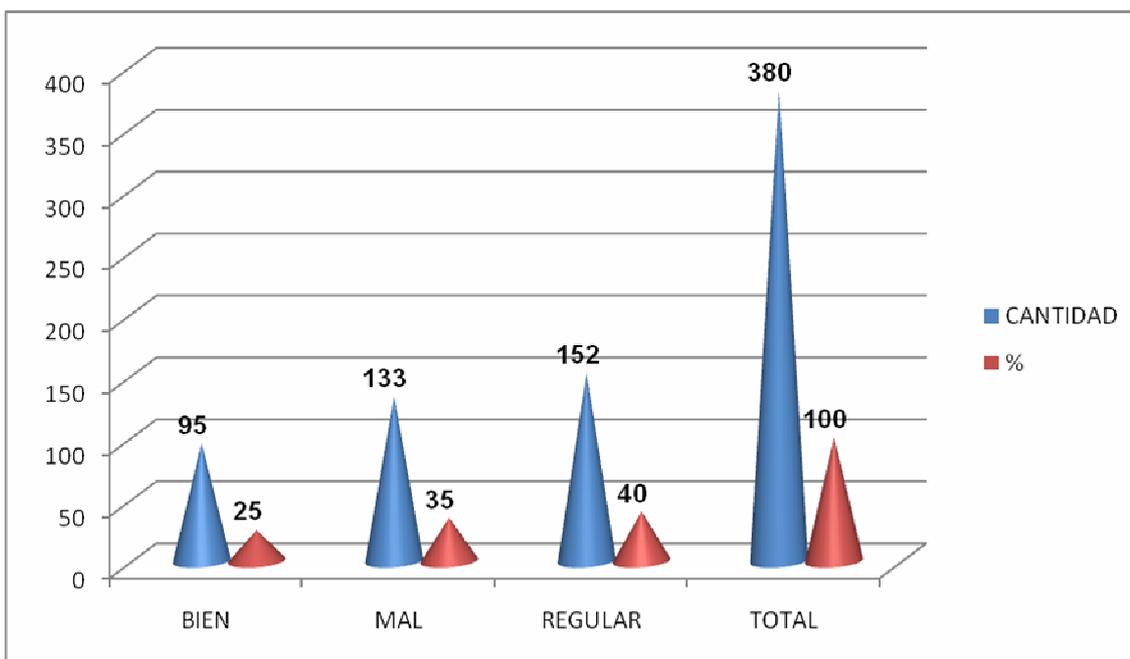
5. Cuando se dirige a hacer un reclamo por la atención del servicio cómo es atendido?

Tabla No.5.

CALIFICACION	CANTIDAD	%
BIEN	95	25
MAL	133	35
REGULAR	152	40
TOTAL	380	100

Fuente: Esta Investigación

Grafico No.5. Cantidad y porcentaje de usuarios que califican la atención del servicio.



Fuente: Esta Información.

En la tabla anterior se observa que el 25% de los usuarios encuestado que corresponden a 95 personas responden: **BIEN**.

63 de ellos argumentan que aunque han sido bien atendidos prefieren además buscar la ayuda del Señor Gerente porque él da solución inmediata a sus reclamos. Los 32 restantes se sienten conformes con las respuestas recibidas en ventanilla por parte del personal destinado para atención al cliente.

Frente a este criterio, es importante citar que en los protocolos de servicios que hacen referencia a los reclamos la empresa estipula que los funcionarios del área de atención al cliente están autorizados para solucionar inquietudes como por ejemplo ajustes de acometidas, autorizaciones de pagos parciales, copias de facturas, entre otras.

En aspectos como los anteriores el usuario se encuentra satisfecho ya que lo dicen en expresiones como:

- ***“Cuando he venido a solicitar que me revisen las instalaciones porque se me ha ido la energía y estoy al día, inmediatamente han enviado a alguien.”***
- ***“La atención es buena, por que cuando no puedo pagar todo y vengo a abonar me lo autorizan”.***
- ***“Cuando he venido a solicitar el duplicado de mi factura me lo han entregado sin ningún problema”.***

Al hacer un análisis comparativo entre lo establecido por la empresa y las respuestas dadas por los usuarios, se hace necesario inferir que estos se sienten satisfechos con el servicio que presta la empresa ya que cumple con lo establecido en la Ley 142 de servicios públicos domiciliarios y el contrato de condiciones uniformes, mas sin embargo, es importante conocer en qué requerimientos o necesidades el funcionario no ha podido satisfacer plenamente al usuario ya que solicita una segunda atención de parte del Gerente de la Empresa.

El 40% corresponde al criterio **REGULAR**: con un total de 152 personas que preguntadas sobre lo mismo, coincide que la atención no es la mejor por razones como: 82 manifiestan que debería entregar fichas para agilizar los turnos, 21 de ellos argumentan que no les dan la información adecuada y los 49 restantes manifiestan que deberían contratar más personal para que no los demoraran en la atención;

De lo anterior se deduce que es necesario brindarle mayor satisfacción en el servicio que equivale a agilizar la atención, establecer un sistema de fichas en la puerta, donde el que vaya llegando se le entregue la ficha y establecer un tiempo promedio para atención de tal manera quede contento y que salga con su problema resuelto.

y el 35% manifiesta que mal, de los cuales 48 dicen que los ponen a voltear como pelotas y no les resuelven nada, 42 afirman que el personal que va a las veredas no está bien capacitado, y 43 manifiestan que algunos funcionarios son mal genitados.

Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso y pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver.

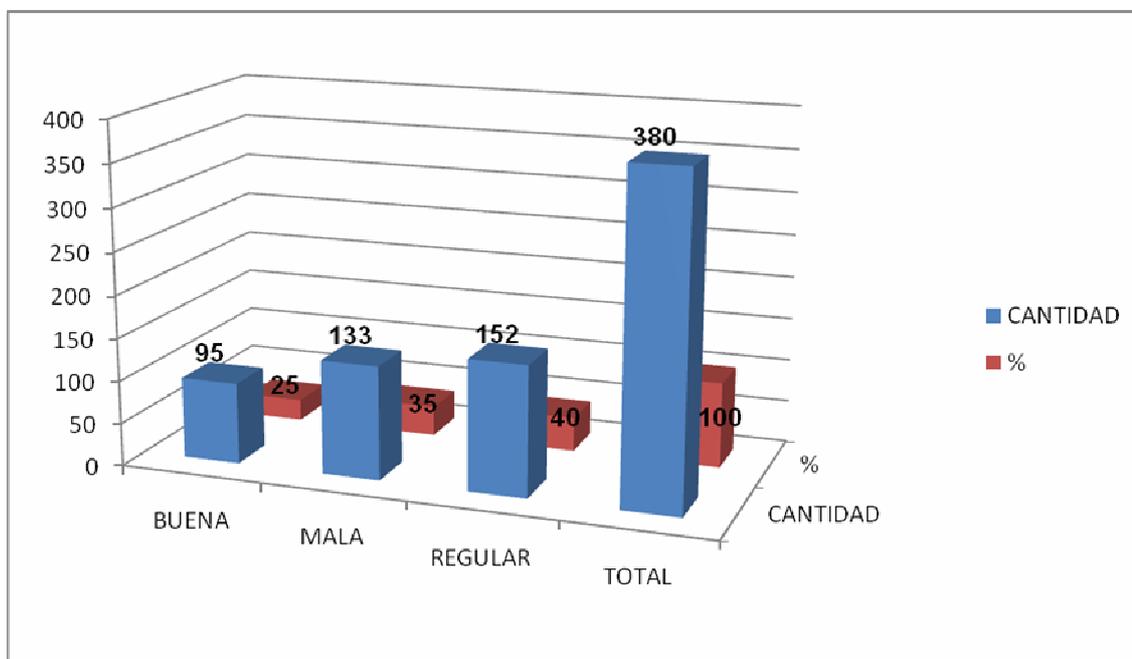
6. Considera usted que el tiempo que da la oficina para la solución a su queja o reclamo es:

Tabla No.6

CALIFICACION	CANTIDAD	%
BUENA	95	25
MALA	133	35
REGULAR	152	40
TOTAL	380	100

Fuente: Esta Investigación

Grafico No.6, Cantidad y porcentaje de usuarios que califican el tiempo en la solución de la queja o reclamo.



Fuente: Esta Información.

El 40% de los encuestados respondieron que el tiempo de solución a los reclamos es regular coincidiendo en esta respuesta los usuarios de la zona urbana y rural; el 35% responden que es mala, donde el 30% de los usuarios urbanos afirma que han presentado derechos de petición y no han sido resueltos en los términos previstos, el 50% de urbanos y rurales afirman que cuando suspenden se demoran para reconectar, el 20% de los usuarios rurales manifiestan que se les debería dar solución inmediatamente a sus reclamaciones; y el 25% afirman que es buena donde el 50% de los usuarios urbanos y rurales afirman que tienen que acudir al jefe para que se solucione rápido su solicitud y el otro 50% dice que los funcionarios de ventanilla son atentos aunque no solucionen nada.

La empresa para la atención de PQR's se rige por lo establecido en la Ley 142, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y la CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas.

En la actualidad se está dando respuesta a los requerimientos antes de los términos previstos por la Ley; inclusive en el caso de reconexión del servicio por suspensión del servicio se están ejecutando antes de las 72 horas que es lo reglamentado, demostrando así el interés de satisfacer al usuario.

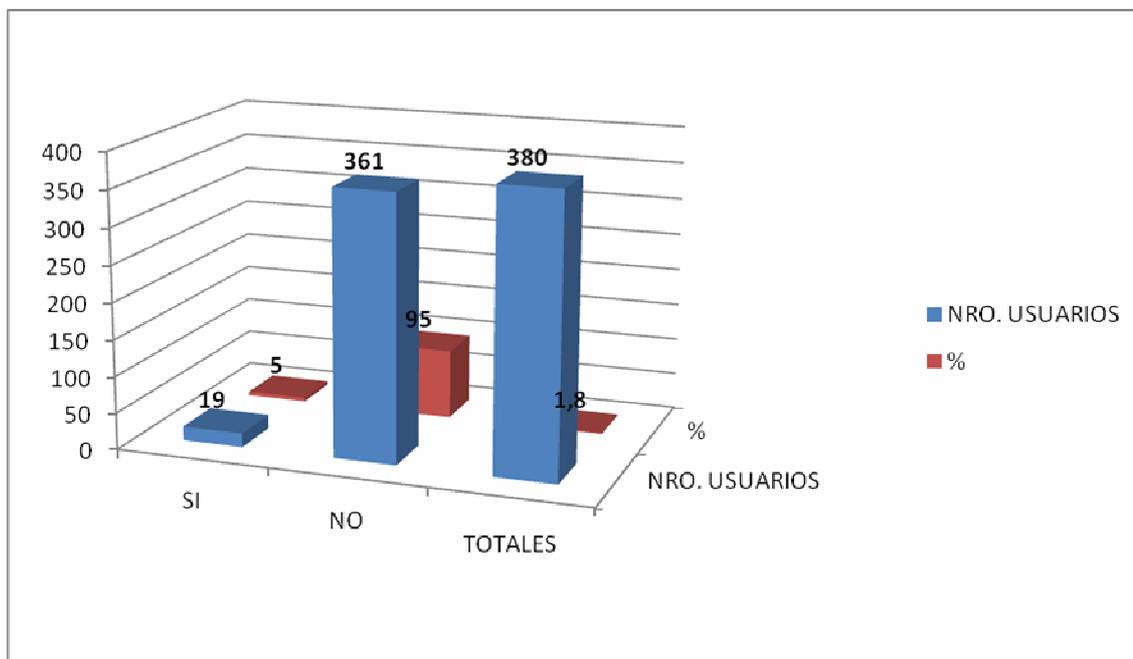
7. Conoce usted el protocolo de servicio para atención al usuario?

Tabla no.7.

RESPUESTAS	NRO. USUARIOS	%
SI	19	5
NO	361	95
TOTALES	380	100

Fuente: Esta Investigación

Gráfico No.7. Cantidad y porcentaje que conocen sobre el protocolo de servicios.



Fuente: Esta Información.

Teniendo en cuenta el conjunto de respuesta, se concluye que todos los encuestados, no saben del protocolo de servicios utilizado en la Empresa CEDENAR S.A. E.S.P., situación derivada de la deficiencia tanto en la atención como en la prestación del servicio siendo un punto preocupante donde los actores principales administrativos y de mantenimiento hay que fortalecer.

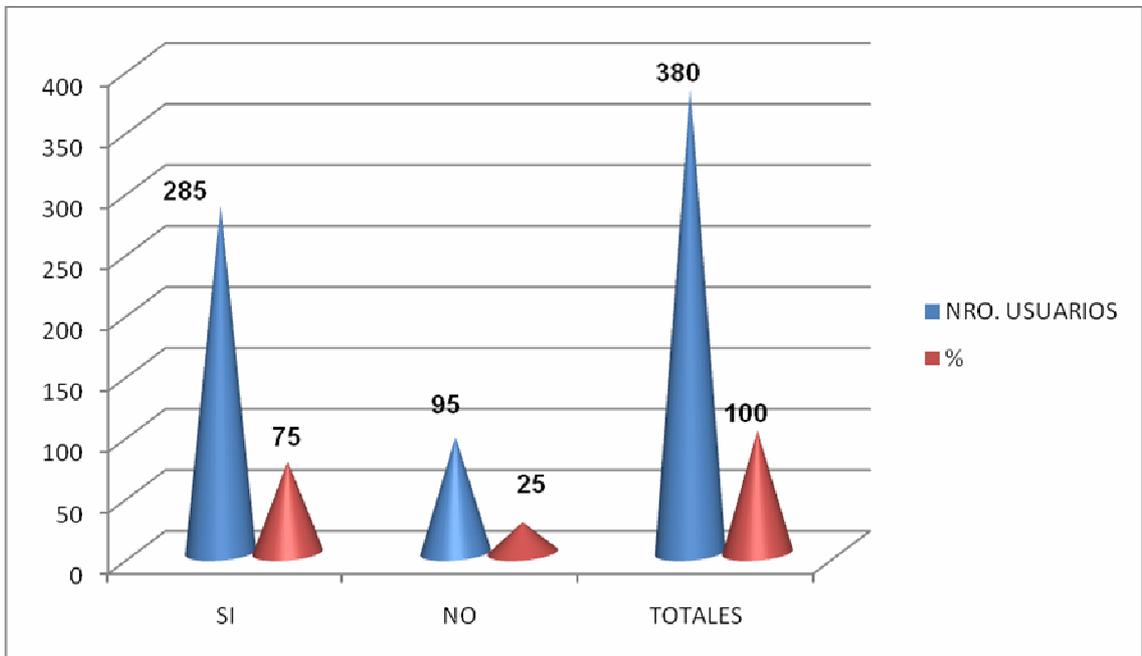
8. En la actualidad usted tiene algún saldo pendiente de pagar a la oficina de CEDENAR S.A. E.S.P.?

Tabla No.8.

RESPUESTAS	NRO. USUARIOS	%
SI	285	75
NO	95	25
TOTALES	380	100

Fuente: Esta Investigación

Grafico No.8. Cantidad y porcentaje de usuarios con deuda.



Fuente: Esta Información.

Los usuarios contestaron de la siguiente manera: el 75% tiene deuda con la empresa, de los cuales el 53% han realizado financiación y están al día, el 47% también han realizado financiación y se encuentran en mora. Lo cual demuestra la falta de cultura de pago del servicio de energía por parte de los usuarios, donde la empresa debe tomar decisiones como los cortes masivos en lugares de difícil cobra para obligarlos a este.

Figura 2. Estado de las redes en un barrio de Tumaco.



Fuente: Esta Información.

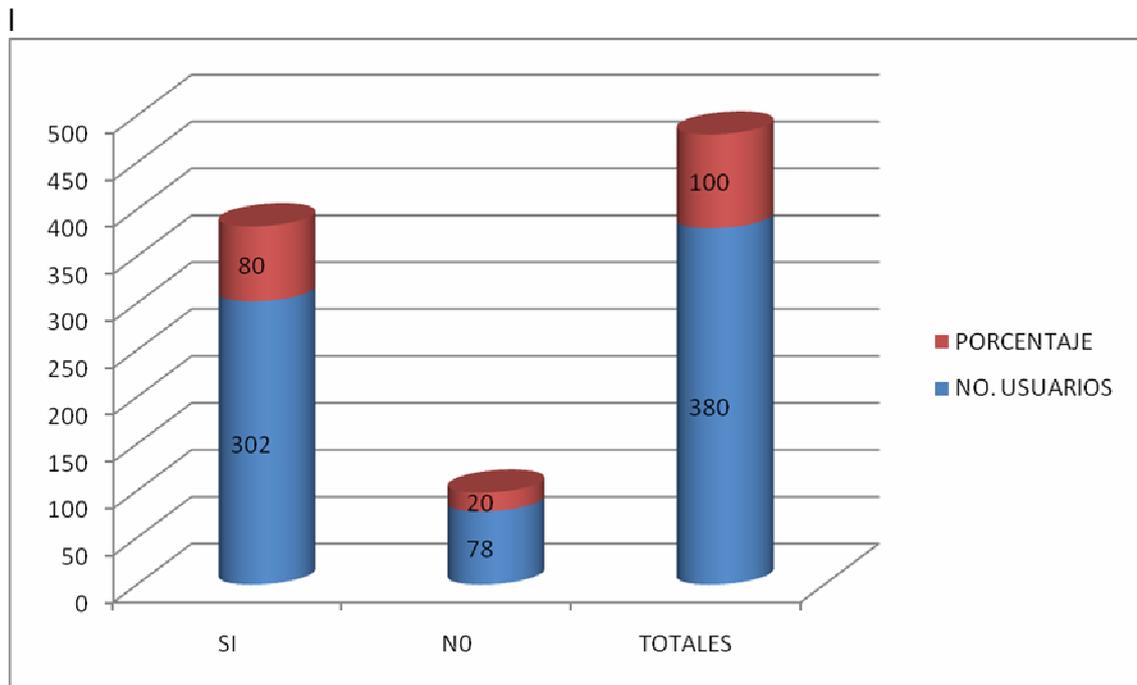
9. Conoce alguna estrategia que CEDENAR brinde a sus usuarios para que estén al día en los pagos del servicio.

Tabla No.9.

RESPUESTAS	NRO. USUARIOS	%
SI	304	80
NO	76	20
TOTALES	380	100

Fuente: Esta Investigación

Grafico No.9. Cantidad y porcentaje de usuarios que conocen estrategias para estar al día.



Fuente: Esta Información.

El 80% de los encuestados respondieron que conocen de estrategias coincidiendo en su mayoría que es la financiación, donde se realiza descuento de recargos y se autoriza un abono y el saldo se financia en cuota desde \$5.000, pero 10% dice que de nada sirve que le financie si los consumos llegan muy costosos y se ven en la obligación de atrasarse; el 20% manifiesta que no conoce de estrategias.

De lo anterior concluimos que existe una falta de cultura de ahorro y pago de servicios, y según las estadísticas del mes de septiembre a los usuarios de la zona urbana de la División Zona Pacifico Tumaco se facturó \$1.257.216.218.00 y del 100% pagaron el 67,4% sin tener en cuenta deuda de los meses anteriores. Igualmente a la zona rural se le facturo de consumo mes \$221.873.065 y se recaudo el 62% \$139.638.431 sin tener en cuenta el valor de los meses vencidos.

10. Usted como usuario del servicio de energía, qué recomendación le hace a la empresa CEDENAR S.A. E.S.P. para mejorar la atención y la prestación del servicio.

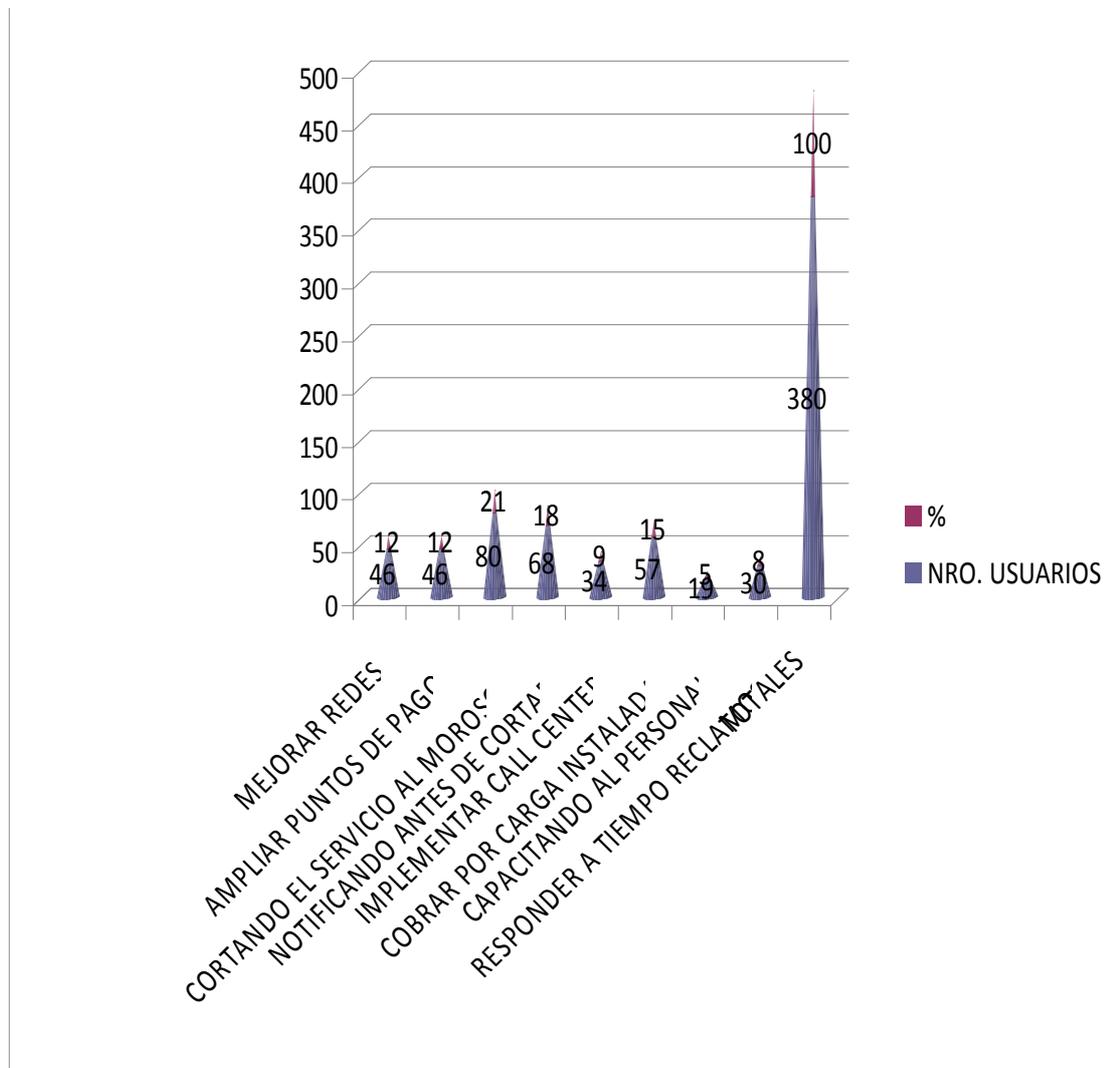
Tabla No.10.

RESPUESTA	NRO. USUA	%
MEJORAR REDES	46	12
AMPLIAR PUNTOS DE PAGO	46	12
CORTANDO EL SERVICIO AL MOROSO	80	21
NOTIFICANDO ANTES DEL CORTE	68	18
IMPLEMENTANDO UN CALL CENTER	34	9
COBRAR SEGÚN CARGA INSTALADA*	57	15
CAPACITANDO AL PERSONAL	19	5
RESPONDIENDO A TIEMPO LOS RECLAMOS	30	8
	380	100

*para los usuarios que no tienen equipo de medida.

Fuente: Esta investigación

Grafico No.10. Cantidad y porcentaje de usuarios que dan recomendaciones para mejorar el servicio en la atención y la prestación del servicio.



Fuente: Esta Información.

Esta pregunta fue formulada para que los usuarios respondieran libremente así: el 12% de los usuarios manifiestan que mejorando redes, de los cuales el 30% es de la zona rural y el 70% zona urbana., el 12% solicitan la ampliación de puntos de pago por que en ocasiones tienen que pagar transporte para llegar a la oficina a pagar, de ellos el 41% no confía en los recaudadores de la zona rural por que en ocasiones no les han descargado los pagos y el 59% es de la zona urbana; el 21% manifiesta que cortando el servicio a quien debe de los cuales el 72% es de la zona rural y dicen que últimamente les bajan cañuela a todo el sector y el 28% de la zona urbana argumenta lo mismo; notificando antes del corte el 18% donde la gran mayoría es de la zona rural; Implementando un call center el 8% siendo

enfáticos los usuarios zona urbana y rural que cuando hay apagones llaman a la línea 7271185 y no les contestan; cobrar según carga instalada del 100% de la muestra el 15% encuestados de la zona urbana y rural son usuarios con servicio directo y manifestaron su inconformidad por el cobro alto sin equipo de medida; en cuanto a la capacitación del personal el 5% de la muestra se refiere más que todo a los funcionarios encargados del corte y suspensión que en ocasiones llegan de manera grosera y agresiva a ejecutar el trabajo; y el 8% dicen que dando respuesta a tiempo a los reclamos de los cuales el 3% usuarios de la zona urbana han tenido que llegar a otras instancias para lograr que su reclamación sea atendida.

Al analizar estos gráficos y los resultados obtenidos con respecto al cumplimiento de los protocolos de servicios para la atención al cliente se pudo comprobar que solo se encuentran implantados en este momento un 7,2% de los requisitos de dicha norma y definidos un 22,8%. En total solo un 12,4% de los requisitos estaban desarrollados.

Se puede afirmar tras estos resultados que los puntos débiles de la atención al cliente que solo un 12,4% de los requisitos estaban desarrollados en un porcentaje muy pobre frente a la solución de las necesidades de los usuarios del servicio los cuales están estipulados en los protocolos del servicio, pero vale la pena valorar las fortalezas como:

Es la única empresa que presta el servicio de energía eléctrica en la ciudad abarcando la zona rural. Luego el ofrecer un servicio de calidad es una meta constante para esta empresa, puesto que sus clientes o usuarios deben tener plena satisfacción en el servicio que se les presta. Es una meta plenamente justificada que las determinaciones que esta oficina de ahora en adelante acrediten la satisfacción no solo de los usuarios sino también de sus trabajadores.

Esto a pesar de ser una ventaja en el sentido económico incluso, puede llevar a una debilidad en su funcionabilidad, por que en el acto de no tener con quien competir no siente la necesidad de mejorar o cualificar la gama de servicios que presta y la atención con el máximo de calidad a los usuarios, como indican en los diez mandamientos de la atención al cliente.

Estos hechos animan a sacar provecho al presente proyecto destacando la necesidad de implementar los protocolos de atención al cliente en esta empresa para aumentar la satisfacción del usuario quien es la razón de ser esta.

7. CONCLUSIONES

A continuación, se citan las conclusiones obtenidas en este proyecto como respuesta a los objetivos planteados:

En el Municipio de Tumaco más del 80% de los usuarios del servicio de energía eléctrica pertenecen al estrato socioeconómico 1 y 2, demostrando con ello que la población del Municipio es mayoritariamente de bajos recursos económicos.

Según el estudio el casco urbano del Municipio de Tumaco cuenta con el servicio de energía eléctrica en un 96% y la zona rural en un 30% aproximadamente, disminuyéndose de esa forma la capacidad de satisfacción de una de las necesidades básicas de los servicios públicos.

En la empresa objeto de estudio se encontraron algunas debilidades que deben ser revisadas y superadas.

No se ha establecido un control real sobre los usuarios matriculados, los cuales en ocasiones por no pagar las facturas con deudas muy altas se acercan a las oficinas a solicitar nuevas matriculas generando doble facturación y estas a su vez cartera irreal las cuales incrementan las pérdidas de la empresa.

Se realizan cortes masivos donde se ven afectados usuarios que están al día con el servicio generando choques y enfrentamiento entre los usuarios, los trabajadores de campo y a su vez con el personal encargado de la atención al cliente.

Se encontraron casos de usuarios que en sus instalaciones se encontraron anomalías en las instalaciones y no corregidas a tiempo, volviéndose a reportar generando doble cobro.

Se observaron usuarios reclamando duplicado de la factura donde manifestaban que no les estaban entregando mensualmente estas obligándolos a llegar hasta las instalaciones de la empresa para poder cancelar, conduciéndolos de esta forma a realizar reclamaciones innecesarias y en el mayor de los casos detrimento en la economía de la empresa ya que cada factura original cuesta \$12.000.

A través del estudio realizado en la Empresa Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. se encontraron fortalezas entre las cuales se destacan que es la única empresa del sector eléctrico que presta el servicio en Tumaco, además está interconectada al sistema eléctrico Nacional lo cual debe ser aprovechado para atraer nuevamente a los usuarios que son grandes consumidores y que se han ido a otras comercializadoras por diferencia tarifaria.

De los usuarios objeto de estudio el 95% desconoce el protocolo de servicio que tiene la Empresa y algunos manifestaban que CEDENAR no tiene, por la falta de implementación y socialización del mismo dándole mala imagen a la Entidad.

8. RECOMENDACIONES

Revisar e implementar el protocolo de servicio que utiliza la empresa Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. en Tumaco para poder brindar una mejor atención a los usuarios en este Municipio.

Optimizar las redes, y realizar mantenimiento preventivo de las existentes para evitar los apagones continuos.

Ampliar los puntos de pago, con el fin de brindarle a los usuarios que viven en zonas periféricas y un poco retiradas del casco urbano una mejor opción para el pago del servicio, contribuyendo a que los usuarios estén a paz y salvo con la facturación.

Implementar políticas para la instalación de equipo de medida a todos los usuarios y poder así facturar con base a lo estipulado en la Ley 142.

Capacitar al personal del área de atención al cliente, de igual manera a los encargados de hacer trabajo de campo para que haya una mayor coherencia y conocimiento en el momento de suministrar la información correspondiente al usuario.

Rotar al personal encargado de la atención al cliente que permita oxigenar a estos para evitar se genere una mala atención por estrés laboral o por acumulación de trabajo.

Elaborar un directorio telefónico de los usuarios del servicio, para mantenerlos informado de la fecha de corte de su factura.

Implementar un call center para que los usuarios tengan una línea donde reportar sus daños y solicitar información sin necesidad de llegar hasta las instalaciones.

Dar solución oportuna a los reclamos presentados por los usuarios, obteniendo todas las respuestas adecuadas, para así convertirse en una estrategia de marketing en la empresa.

Sensibilizar a los líderes comunitarios para que ellos se encarguen de replicar estos conocimientos a los usuarios en cuanto al buen uso del servicio eléctrico e inculcar la cultura de pago.

Aprovechar la experiencia y profesionalismo de los funcionarios antiguos que se han esforzado por realizar estudios superiores para que aporten sus conocimientos en el mejoramiento de la atención y solución de reclamos de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

ARELLANO CUEVA, Rolando. Comportamiento del consumidor. Enfoque América Latina.

DICCIONARIO LAROUSSE. 1999.

ALBRECHT, Kart . Gerencia del Servicio.

GONZÁLEZ, Beatriz. Procedimientos de Oficina. Editorial Norma.

HOROVITZ, Jacques. La calidad en el servicio.

NETGRAFIA

Disponible en Internet:

www.cedenar.com.co
www.google.com.co
www.superservicios.gov.co
www.creg.gov.co

ANEXOS

Anexo A. Encuesta

OBJETIVO: Implementar Protocolos de servicios en la Oficina de Atención al usuario de Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. División Zona Pacífico – Tumaco.

1. Según su factura, CEDENAR S.A. E.S.P. en qué estrato socioeconómico lo tiene clasificado:

Uno ____ Dos ____ Tres ____ Cuatro ____

2. En qué zona de Tumaco vive:

Urbana _____ Rural _____

3. Cuando tiene alguna inquietud acerca del servicio de CEDENAR se ha acercado a las instalaciones?

SI _____ NO _____

Por qué?

4. Cómo le califica el servicio que ofrece CEDENAR S.A. E.S.P. División Zona Pacífico – Tumaco?.

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

Explique su respuesta:

5. Cuando se dirige a hacer un reclamo por la atención del servicio cómo es atendido?

Bien _____ Mal _____ Regular _____

Explique su respuesta:

6. Considera usted que el tiempo que da la oficina para la solución a su queja o reclamo es:

Buena _____ Mala _____ Regular _____

Por qué?

7. Conoce usted el protocolo de servicio para atención al usuario?

SI _____ NO _____

8. En la actualidad usted tiene algún saldo pendiente de pagar a la oficina de CEDENAR S.A. E.S.P.?

SI _____ NO _____

Por qué?

9. Conoce alguna estrategia que CEDENAR brinde a sus usuarios para que estén al día en los pagos del servicio.

SI _____ NO _____ Cual _____

10. Usted como usuario del servicio de energía, qué recomendación le hace a la empresa CEDENAR S.A. E.S.P. para mejorar la atención y la prestación del servicio.
