



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL



FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

"PLAN DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL, EN EL SECTOR DE SAN EDUARDO PERÍODO 2015"

Proyecto de grado que se presenta como requisito para optar por el título de licenciada en Comunicación Social.

Autor:

ESTEFANIA MARICRUZ ANDRADE OJEDA

Tutor:

MsC. GALO CANTOS LÓPEZ

Guayaquil – Ecuador

JUNIO del 2015



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



**"PLAN DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS CLIENTES
INTERNOS Y EXTERNOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE
GUAYAQUIL, EN EL SECTOR DE SAN EDUARDO PERÍODO 2015"**

Proyecto de grado que se presenta como requisito para optar por el título de
Licenciado en Comunicación Social.

Autor:

ESTEFANIA MARICRUZ ANDRADE OJEDA

Tutor:

MsC. GALO CANTOS LÓPEZ

Guayaquil – Ecuador

JUNIO del 2015

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: "PLAN DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL, EN EL SECTOR DE SAN EDUARDO PERÍODO 2015"		
AUTOR/ES: Andrade Ojeda Estefanía Maricruz	TUTOR: MSc. Galo Cantos López	
	REVISORES: Lcda. Ma. Estela Astudillo	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Comunicación Social	
CARRERA: Licenciatura de Comunicación Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN: Julio 2014	No. DE PÁGS: 93	
TÍTULO OBTENIDO:		
ÁREAS TEMÁTICAS: (el área al que se refiere el trabajo. Ej. Auditoría Financiera, Auditoria, Finanzas) Tecnología de la información y la Comunicación Delimitación espacial: Ecuador-Guayaquil Delimitación territorial: 2015		
PALABRAS CLAVE: (términos con el que podría ubicar este trabajo) Subico, transformadores, equipos de medición, comunicación organización, urbano marginal electrificación etc.		
RESUMEN: (de qué se trata, para qué, por qué?) La iniciativa de este Trabajo de Titulación es crear una comunicación organizacional para mejorar la calidad y confiabilidad de servicio de energización y distribución por parte de la Eléctrica de Guayaquil, y crear nuevos lineamientos, procesos innovadores y tecnológicos que estén a la vanguardia de los servicios que ofrece. Dando campanas donde la empresa busque los mecanismos apropiados para difundir información completa respecto a los servicios, derechos u obligaciones como entidad social dando a conocer los cambios a la ciudadanía, especificando el sector Rural Urbano-Marginal.		
		No. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono:	E-mail:
Andrade Ojeda Estefanía Maricruz	2952015/3903798	
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:		Teléfono:0991107999
Facultad de Comunicación Social		E-mail: emao.1988@gmail.com

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de la Facultad de Comunicación Social, por el presente:

CERTIFICO

Que he analizado el proyecto de trabajo de grado presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el grado de licenciada en Comunicación Social.

ESTEFANIA MARICRUZ ANDRADE OJEDA

C.I. 0926692740

Tutor:

MsC. GALO CANTOS LÓPEZ

Guayaquil – Ecuador

JUNIO del 2015

CERTIFICACIÓN DEL LECTOR REVISOR

En mi calidad de Revisor de la Facultad de Comunicación Social, por el presente:

CERTIFICO

Que he analizado el proyecto de trabajo de grado presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el grado de licenciada en Comunicación Social.

ESTEFANIA MARICRUZ ANDRADE OJEDA

C.I. 0926692740

Revisor

Lcda. Ma. Estela Astudillo

0999323753

Guayaquil – Ecuador

JUNIO del 2015



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE TUTORÍAS DE TESIS



LICENCIATURAS EN: COMUNICACIÓN SOCIAL, PUBLICIDAD Y MERCADOTECNIA, TURISMO Y HOTELERÍA, DISEÑO GRÁFICO.

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL,
DIRECCIÓN GENERAL DE TUTORÍAS DE TESIS
RÉGIMEN DE TESIS

Solicitud aprobación de tema de Tesis de Licenciatura

Señor director general de tutorías de trabajo de titulación de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, Ec. Eduardo Romero Pincay:

NOMBRE: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA

C.I: 092669274-0 LICENCIATURA: COMUNICACIÓN SOCIAL

Teléfono(s): 3903798 Celular: 0991107999

Correo Electrónico: emao.1988@gmail.com **Atentamente solicito:**

- a) La aprobación oficial del tema de tesis
- b) La confirmación de nombramiento de guía de titulación
- c) La aplicación al régimen de titulación

De la tesis denominada:

LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL

Declaro que al adoptar para elaboración de tesis, el Régimen de Tesis, **estoy enterado y acepto expresamente las disposiciones contenidas en la guía y los lineamientos de funcionalidad** del mismo. Asimismo confirmo expresamente **el trabajo conjunto y dictamen favorable** en el tema aquí expuesto establecidos dentro de dicho régimen de tesis previo a la entrega al Comité de la respectiva carrera, con y por el Guía del trabajo de titulación MCS GALO CANTOS LOPEZ.

Adjunto para informes requeridos al respectivo Guía de Tesis.

Guayaquil, __ de _____ de 20 13.

Firma: _____



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE TUTORÍAS DE TESIS



LICENCIATURAS EN: COMUNICACIÓN SOCIAL, PUBLICIDAD Y MERCADOTECNIA, TURISMO Y HOTELERÍA, DISEÑO GRÁFICO

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD E INVESTIGACIÓN DEL TEMA DE TESIS.

Yo, Nombre: ESTEFANIA MARICRUZ ANDRADE OJEDA

Estudiante de la Licenciatura: COMUNICACIÓN SOCIAL

Con código de matrícula No. 0034567 Y documento de identificación:

092669274-0

DECLARO:

Que de la investigación y búsqueda efectuada en los tesarios y temarios en la Secretaría y Biblioteca de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, en la página web de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt) para cubrir otras Universidades del país y otros Centros Educativos y de Investigación, no se ha escrito sobre el tema que propuse para aprobación de mi Trabajo de Titulación de graduación.

Que el tema propuesto es de mi originalidad, creación propia y que de existir otro de similar título es con otro enfoque.

Guayaquil, 26 de junio del 2015

Firma: _____

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud, constancia, perseverancia; por bendecirme y poder llegar hasta donde he llegado, A mis padres por su paciencia y enseñanza día a día, y a mi familia por ser el amor más grande que tengo.

Este agradecimiento está principalmente dirigido a todas las personas que conforman la EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL por facilitar información para la investigación.

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo, mi trabajo y mi tiempo a Dios por cada una de sus bendiciones ya que sin Él no habría logrado dar un cambio; A mis padres; gracias por su apoyo incondicional y desinteresado en todo lo largo de mi carrera. Gracias a ellos que son mi pilar fundamental que con su palabra y aliento han contribuido a este importante cambio en mi formación profesional.

A todos los docentes que conforman la Facultad de Comunicación Social, quienes con su conocimiento guiaron mi camino.

A todas las personas que nos apoyaron en todos los momentos difíciles que se fueron presentando en el desarrollo de este trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Estefanía Maricruz Andrade Ojeda declaro en honor a la verdad que el presente trabajo de titulación es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

De la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, sin que esto impida la continuación de estudios e investigaciones del mismo tema en procesos de maestría y doctorado en los que me vea involucrada.

Estefanía Andrade O.

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

Los miembros designados para la sustentación aprueban el Trabajo de Titulación sobre el tema: **LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL** Del egresado:

ESTEFANIA MARICRUZ ANDRADE OJEDA

C.I. 0926692740

De la Facultad de Comunicación Social

Guayaquil, junio del 2015

Para constancia firman

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	I
Repositorio.....	III
Aprobación del tutor.....	IV
Certificación del docente revisor.....	V
Solicitud de aprobación de tema de titulación.....	VI
Declaración de originalidad e investigación de Trabajo de Titulación.....	VIII
Agradecimiento.....	IX
Dedicatoria.....	X
Declaración de autenticidad.....	XI
Aprobación del jurado examinador.....	XII
Índice de contenido.....	XIII
Índice de gráfico.....	XVI

Índice de tablas.....	XVII
-----------------------	------

Contenido

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD E INVESTIGACIÓN DEL TEMA DE TESIS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	18
1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.1.1 UBICACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.1.2 SITUACIÓN EN CONFLICTO	20
1.1.3 ALCANCE	21
1.2 RELEVANCIA SOCIAL.....	21
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
1.4 OBJETIVO GENERAL.....	22
1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.7 HIPÓTESIS.....	24
MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 INTRODUCCIÓN.....	26

Para iniciar esta investigación se ha indagado previamente en las diferentes bibliotecas de las universidades de esta ciudad, como la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, Universidad Católica y archivos de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, en los cuales se han encontrado procesos relacionados con el indebido uso de la energía eléctrica; pero ninguno tiene los objetivos, la proyección ni la propuesta establecida en ésta; lo que garantiza que esta indagación es única, original,

inédita, piloto, y no existe en otro sitio del Ecuador o del mundo, en cuanto al sitio del problema Geo-Temporo- Espacial.....	26
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	27
2.3 FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLOGICA	31
2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	32
INCIDENCIA DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO	32
2.5 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA	37
3. METODOLOGIA.....	- 38 -
3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	- 38 -
3.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	- 39 -
3.1.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	- 40 -
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	- 42 -
3.3 SOFTWARE QUE SE UTILIZARÁ	- 44 -
3.3.1 DISEÑO DE LA VOLANTE DE LA CAMPAÑA COMUNICACIONAL	- 44 -
PROGRAMA DE ANIMACIÓN ADOBE DIRECTOR.....	- 45 -
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	- 45 -
<i>Muestra</i>	- 47 -
3.5 TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN	- 48 -
3.5.1 TÉCNICAS.....	- 48 -
3.5.2 ENCUESTAS DE PREGUNTAS ABIERTA Y CERRADAS.....	- 50 -
3.5.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	- 51 -
3.5.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN	- 53 -
3.6 INSTRUMENTO.....	- 54 -
3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	- 55 -
CUADRO N° 1	- 55 -

CUADRO N° 2	- 56 -
4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	- 57 -
4.1 ANÁLISIS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS	- 57 -
5. Título: "PLAN DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL, EN EL SECTOR DE SAN EDUARDO PERÍODO 2015"	- 70 -
5.1 LA PROPUESTA	- 70 -
5.2 OBJETIVOS.....	- 71 -
5.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	- 71 -
5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- 71 -
5.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	- 71 -
5.4 FORMAS DE SEGUIMIENTO.....	- 73 -
5.5 BENEFICIARIOS	- 74 -
5.6 FACTIBILIDAD DE APLICACIÓN	- 74 -
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	- 75 -
6.1 CONCLUSIONES	- 75 -
6.2 RECOMENDACIONES	- 76 -
BIBLIOGRAFIA.....	- 77 -
ANEXO 1	- 78 -
ANEXO 2.....	- 80 -
ANEXO 3.....	- 81 -
ANEXO 4.....	- 82 -
ANEXO 5.....	- 84 -
ANEXO 6.....	- 85 -
ANEXO 7.....	- 85 -

ANEXO 8.....	- 87 -
ANEXO 9.....	- 88 -
ANEXO 10.....	- 89 -
ANEXO 11.....	- 90 -
ANEXO 12.....	- 91 -
ANEXO 13.....	- 93 -

INTRODUCCIÓN

La iniciativa de este proyecto en el presente documento es exponer los objetivos de estudios y análisis de una buena comunicación que debe mantener la Empresa Eléctrica de Guayaquil con sus usuarios, en el área de Servicio al Cliente y el Departamento de Pérdidas de San Eduardo; esta idea se plasma debido que ésta se encuentra en un proceso de cambio donde se promueve el Plan Estratégico Hidroeléctrico, la misma que busca establecer objetivos, calidad y garantizar el éxito en beneficio del buen vivir.

El Plan Estratégico para mejorar la comunicación entre la empresa y sus usuarios ha tomado gran importancia, debido a que ésta debe ser incluida como objetivo específico en la construcción de una misión y visión para ser alineada al Plan Nacional del Buen vivir.

La Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil busca tener claro los aspectos económicos y técnicos, tales como la eficiencia y eficacia organizacional con el fin de alcanzar metas claras y precisas para contribuir a la sociedad garantizando el desarrollo energético a los diversos sectores, concienciando en los usuarios el buen uso de energía eléctrica. Considerando que esta institución es de servicio social, busca mecanismos adecuados para que las normas y leyes establecidas por ésta, sean respetadas por los clientes.

Finalmente, La propuesta consiste en “Elaborar un Plan de Gestión para Modernizar el Departamento de Relaciones Públicas y Atención al Cliente de la Empresa Eléctrica de Guayaquil del sector de San Eduardo período 2015, para mejorar la

comunicación interna y externa con sus clientes utilizando la técnica de medios visuales.”

CAPITULO I

1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En la ciudad de Guayaquil un alto porcentaje de usuarios de la Empresa Eléctrica del sector de San Eduardo desconocen los perjuicios que conllevan el no contar con un correcto asesoramiento de las instalaciones eléctricas en sus hogares y alrededores, más aun si se trata de sustracción ilegal de este servicio; por lo que el Departamento del Área de Pérdidas se encuentran en constantes trabajos de control, pero halla dificultad en comunicarse correctamente cuando se trata de transmitir alguna información a los clientes; sobre todo acerca de los perjuicios a que se exponen, y los beneficios que obtendrían si lo hacen de forma correcta, por lo deben estar vinculados directamente con el Departamento de Servicio de Atención al Cliente para que el área de pérdidas pueda realizar su función con eficiencia en relación a la incorrecta distribución de la energía eléctrica.

Otro aspecto que hay que resaltar es la existencia de la inconformidad que presentan los usuarios al momento de solicitar un servicio, porque la Empresa Eléctrica de Guayaquil no está ofertando equipos de medición y servicios técnicos con calidad y confiabilidad.

Los usuarios sufren desinformación respecto a problemas técnicos debido posiblemente a la descoordinación y organización en dicha empresa. Si buscamos consumidores finales satisfechos en cuanto a calidad, cobertura y precios justos es necesario establecer un plan de gestión que implique una reforma de capacitación a nivel del personal de la empresa eléctrica, para que mediante éstos actualicen y adquieran nuevos conocimientos , en el área técnica y de relaciones pública para

poder otorgar el servicio eléctrico seguro y con transparencia que todo cliente amerita; además es necesario innovar las diferentes campañas que promueve el cuidado de sus instalaciones en sectores urbanos marginales con el fin que los usuarios tomen conciencia y la empresa logre disminuir las pérdidas .

1.1.1 UBICACIÓN DEL PROBLEMA

Después de aplicar los métodos científicos, empíricos, encuestas y entrevistas, se ha podido detectar las falencias que tiene el área de módulos de Servicio al Cliente y el Departamento de Pérdidas, al momento de proporcionar a los usuarios una información concreta y eficaz.

1.1.2 SITUACIÓN EN CONFLICTO

El presente proyecto considera relevante realizar análisis y evaluaciones sobre las situaciones de pérdidas económicas que vienen suscitándose en la Empresa Eléctrica de Guayaquil, posiblemente por las masivas conexiones directas e ilegales que vienen realizando los usuarios del sector de San Eduardo en el período 2015.

Debiendo conocer el problema de fondo para poder aplicar un plan de gestión que involucren a los empleados de la empresa y el manejo de las relaciones interpersonales con los usuarios y éstos puedan transmitir la información que se desea de forma clara, con calidad y calidez.

Al parecer las campañas de información que se están dando de forma exhaustiva no existen efectos esperados; ya que se ha notado un incremento de conexiones directas y planillas impagas por corte del servicio, causando perjuicio económico a la Empresa. La intención de renovar el sistema de acción de medios visuales de carácter masivo es para impactar a través de la imagen a los clientes a la vez concienticen que es necesario que realicen convenios de pagos y contratación de servicios, para que la empresa pueda brindar un servicio de óptima calidad y confiabilidad.

El objetivo de la Empresa Eléctrica es contar con una organización eficiente, donde evidencie un buen trabajo en equipo entre el personal de Departamento de Pérdidas y Atención al Cliente, para delegar toda la responsabilidad, programación, registro de asistencia, capacitación, formación y otros detalles desde el punto de vista técnico.

1.1.3 ALCANCE

El "**Plan de Gestión para mejorar la comunicación en la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil, en el sector de San Eduardo Período 2015**" busca proyectar una base de desarrollo sostenible que concuerde con una excelente comunicación entre la empresa y sus usuarios para cumplir de forma efectiva con el "Plan Nacional del Buen Vivir", permitiendo entregar energía eficiente a bajo costo a los ecuatorianos, siempre y cuando se conserve el equilibrio ambiental, mediante el uso racional del agua de los ríos.

Promocionar a través del Departamento de Atención al Cliente vinculados con el Departamento de Pérdidas un sistema de información utilizando la comunicación visual, para que los usuarios puedan comprender los mensajes que la empresa desea transmitir, tratando de concienciar sobre la responsabilidad de mantener al día sus pagos con los servicios públicos que están recibiendo.

1.2 RELEVANCIA SOCIAL

Es relevante debido a que la Empresa Eléctrica de Guayaquil, no ha desarrollado hasta el momento un plan de gestión para mejorar la comunicación entre el público consumidor y su personal, resultando nefasto para la economía de la institución al no lograr una información asertiva, deteniendo los procesos de inversión de mayor trascendencia en esta organización. Al desarrollar un Plan Estratégico, servirá para promover la investigación y detectar los cambios que se deben generar para impulsar la

innovación tecnológica - social, y cumplir con calidad la dotación de servicio eléctrico ofertado y evitando los riesgos que la sociedad y sus trabajadores podrían estar inmersos.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con el fin de lograr una transformación efectiva y generar resultados, se propone a la Institución preparar a sus servidores de las distintas áreas de la Empresa Eléctrica una capacitación continua sobre comunicación asertiva de manera preferencial el manejo de conflictos en Servicio al Cliente, por ser los primeros contactados por los usuarios.

El objetivo primordial de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil es que sus empleados y los usuarios estrechen vínculos sociales para que puedan transmitir la información asertiva y éstos logren concienciar sobre el buen uso de la electricidad, legalicen sus consumos, mejoren sus instalaciones internas, reestructuren sus deudas a través de convenios de pagos.

La integración de la empresa con la comunidad, es fundamental para que los usuarios conozcan que son una empresa de servicio público; con el compromiso del Gobierno Nacional y de la actual Gerencia General, que han trazado la estrategia de socialización considerando que las tácticas de comunicación directa son fundamentales para identificar necesidades y plantar soluciones inmediatas cuando las mismas son viables.

1.4 OBJETIVO GENERAL

Realizar un plan de gestión para mejorar la comunicación entre los empleados de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil y sus usuarios, en el sector de San Eduardo período 2015”

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y evaluar la prestación del servicio de energía eléctrica, para cumplir con los estándares que los consumidores necesitan conocer en relación a calidad, eficiencia continua, y tecnología avanzada
- Diseñar un modelo de gestión para mejorar la comunicación con los usuarios y controlar con eficacia las pérdidas de energía eléctrica por instalaciones clandestinas.
- Capacitar al personal de Servicios al Clientes y Dpto. de Pérdidas en relaciones públicas, regulaciones del sector eléctrico y los derechos de los consumidores para poder informar con eficacia.

1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proceso investigativo se justifica debido a que en la Empresa Eléctrica de Guayaquil no existen hasta la presente fecha un proyecto de mejoramiento de la comunicación entre los empleados de esta institución y los usuarios.

Al brindar alternativas de mejoramiento comunicacional entre los clientes internos y externos, se lograría la disminución de quejas por parte de los usuarios, porque se establecerían lineamientos básicos e indispensables de solución de problemas.

Con la participación de este proyecto se pretende lograr una mayor concienciación entre la población ecuatoriana, para que valore sus esfuerzos económicos y no arriesguen sus patrimonios por instalaciones clandestinas.

La presente investigación se justifica porque los objetivos que se pretenden alcanzar logran generar efectividad y eficiencia operacional por parte de la empresa

para lograr obtener la confiabilidad de los consumidores y se proceda con el cumplimiento de Leyes y Regulaciones aplicables.

Para la ejecución de lo propuesto siempre se requerirá compromiso del nivel directivo de apoyar con documentos y datos de los archivos históricos de secretaría general y del área financiera para que sirvan de base para el perfeccionamiento del Modelo de Gestión, y se pueda tomar los correctivos necesarios en el desarrollo de esta problemática.

Al ser la Empresa Eléctrica un ente gubernamental tiene a su cargo ejecutar programas de capacitación de acuerdo al rendimiento de sectores públicos, además de elaborar campañas de responsabilidad social, que son diseñadas por el Departamento de Relaciones Públicas.

1.7 HIPÓTESIS

¿Cómo incidiría en la ciudadanía si se estableciera un plan de gestión para mejorar la comunicación entre la empresa Eléctrica Pública de Guayaquil y los usuarios del sector de San Eduardo período 2015?

VARIABLE INDEPENDIENTE

¿Cómo incidiría si se estableciera un plan de gestión para mejorar la comunicación entre la empresa Eléctrica Pública de Guayaquil y los usuarios?

VARIABLE DEPENDIENTE

Empresa Eléctrica Pública del sector de San Eduardo período 2015

INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

¿La realización de capacitaciones continuas en relaciones públicas a los empleados de la Empresa Eléctrica de Guayaquil mejoraría la comunicación con los usuarios?

¿Si los usuarios estarían bien informados sobre los perjuicios que causan las instalaciones clandestinas a sus equipos electrónicos ¿evitarían hacerlo?

Si se realizaran campañas de concienciación a los usuarios utilizando medios visuales, ¿se lograría que soliciten el servicio eléctrico a la institución pertinente?

¿Si los usuarios estuvieran bien informados sobre los beneficios que adquieren al utilizar los servicios eléctricos en forma legal, evitarían las conexiones clandestinas?

¿Por qué en las zonas urbano marginales es más alto el índice de conexiones clandestinas?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 INTRODUCCIÓN

Para iniciar esta investigación se ha indagado previamente en las diferentes bibliotecas de las universidades de esta ciudad, como la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, Universidad Católica y Archivos de la Empresa Eléctrica de Guayaquil para internet, en los cuales se han encontrado procesos relacionados con el indebido uso de la energía eléctrica, pero ninguno tiene los objetivos ni la proyección ni la propuesta establecida en ésta, lo que garantiza que esta indagación es única, original, inédita, piloto, y no existe en otro sitio del Ecuador o del mundo, en cuanto al sitio del problema Geo-Temporo- Espacial.

En este documento se pretende plasmar los principales aspectos como el problema, los objetivos y justificación con el afán de obtener el alcance propuesto, .debiendo observar las acciones de las organizaciones para cumplir con la responsabilidad social que amerita la ciudadanía,

La empresa debe formular nuevas perspectiva donde se desarrolle de forma natural la relación Empresa-Sociedad-Servicio, para mejorar la comunicación con sus clientes. La primera sección hace referencia al problema. En esta fase se manejará aspectos como la descripción, justificación, la delimitación, y encuestas sobre el problema y los objetivos del proyecto.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La Empresa Eléctrica de Guayaquil Inc. o EMELEC fue constituida en Maine, Estados Unidos, en 1925 y se dedicaba a la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica en la ciudad de Guayaquil, (Ecuador). El nacimiento oficial del club, se debe a un hombre visionario que con el paso de los años se convirtió en inmortal en la historia del Club, el legendario deportista y dirigente, George Lewis Capwell, integrante de la Superintendencia de la Empresa Eléctrica de Ecuador, EMELEC. Norteamericano de figura imponente y carácter firme, deportista por afición y convicción; practicante de natación, básquet y béisbol quería que los trabajadores de la empresa en la que laboraba formasen un club deportivo.

La comunicación es una parte importante en la vida por lo cual es necesario dominarla y comprenderla. Es el hecho de transmitir información significativa por diferentes medios ya sea por una palabra, idea o un mensaje escrito es la acción a través de los cuales las personas se relacionan entre sí.

E. Cardenas (2012) Manifiesta que en México el sustracción de energía eléctrica en el país asciende a 18 mil millones de pesos anuales en perjuicio de la Comisión Federal de Electricidad.

Alrededor del 40 % de la electricidad se desperdicia por concepto de robo indicó el legislador quien declaró que en las zonas de piratas entregan la energía a comercios, viviendas, habitaciones, puestos fijos y más frecuentemente el ambulante.

Tales acciones son cuantificadas en unidades de energía, y ascienden a 12 mil 507 millones de kilowatts-hora. Por lo que sólo en el año 2007 Luz y Fuerza alcanzaron pérdidas por 18 mil millones de pesos, procedentes del robo de energía eléctrica. " Este ilícito no solo se contempla en sectores marginales, sino también en otros sectores del país".

Cárdenas Márquez reveló que las zonas de piratas de la luz " Se han habituado al robo de energía eléctrica transformándolo en una verdadera industria, que descalabra principalmente a los usuarios que pagan el costo de este delito".

M.Salazar (2010) Opina que la falta de información a los usuarios sobre los perjuicios que producen las conexiones clandestinas son las principales fallas de los equipos electrónicos.

Debido a las perturbaciones en un sistema eléctrico como desplomes de tensión, sonido eléctrico, picos, sobretensión. Las perturbaciones en un sistema eléctrico como caídas de tensión, ruido eléctrico, picos, sobretensión, pésimas instalaciones, son promotores de alteraciones que dañan el funcionamiento de dispositivos, maquinarias, equipos, dando lugar a costosas reparaciones y tiempos "muertos". Estos robos de energías cuando no son detectadas, u omitidas ponen en riesgo la supervivencia de la empresa.

X.Orellana (2014) Opina, que las campañas de información visuales y escritas bien dirigidas a los usuarios, facilitarían la concienciación de éstos, para que en lugar de robar energía, porque es perjudicial para sus equipos y sus viviendas correrían riesgos innecesarios, deberán solicitar el servicio a la empresa especializada, garantizando la seguridad requerida y con tecnología de punta.

J. Vergara (2009) Declara que si existiera un estudio técnico de comunicación empresarial con sus usuarios, demostrarían con facilidad los beneficios de la eficiencia energética, siendo imperantes que estas empresas cuenten con un servicio especial que permitan contar con un plan de soluciones de mejora, planes de pagos con accesibilidad a la economía popular.

Estas perturbaciones cuando no son detectadas o son omitidas, tienen una afectación directa con el precio del producto, poniendo en riesgo la supervivencia de la empresa.

E.Andrade (2014) Manifiesta que la comunicación en una empresa es la herramienta estratégica o dicha de otra manera es el instrumento de gestión en cuanto a sus funciones y estrategias que adopten la misma. Además es de progreso institucional, económico y político dado que es un elemento mediatizado con la función de persuadir, informar y convencer los objetivos que se propone, toda organización necesita de un cambio en la forma de comunicar con la finalidad de incorporar elementos de innovación y creatividad mejorar la imagen, la organización interna y tener identidad propia.

La Eléctrica de Guayaquil es una institución guayaquileña de gran tradición histórica que en la actualidad está siendo renovada para servir a la ciudad, en su misión de generar energía social y atender las necesidades de producción y distribución de energía eléctrica Guayaquil desde la etapa colonial fue la ciudad puerto, cuya producción estuvo, principalmente, articulada a la economía internacional.

La historia se remonta a 1905, cuando se conforma la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica S.A, con el propósito de dotar de energía eléctrica a Guayaquil, tanto para servicio público como doméstico. Sus impulsores fueron los señores Enrique Rohde, Lisimaco Guzmán y Ulpiano Bejarano, quienes trajeron de Inglaterra la maquinaria adecuada para instalar una pequeña planta eléctrica a base de vapor, que funcionó en la esquina de la calle Industria (Eloy Alfaro) y Argentina. Originalmente (1908) se dotó de alumbrado eléctrico a la zona comprendida entre las calles Seis de Marzo, al este; Tulcán, al oeste; Azuay, al sur y Cementerio al norte.

Con el correr del tiempo se amplió hasta el Malecón y desde el barrio Las Peñas hasta la calle Argentina, utilizándose lámparas de luz incandescente de 16 bujías, con 6 focos por manzanas, instalados sobre postes de madera. Esta empresa existió hasta 1925, cuando se conformó en la ciudad de Nueva York (EE.UU), la Empresa Eléctrica del Ecuador INC., dependiente del consorcio Electric Bond And Share Company (EBASCO), haciéndose cargo del alumbrado público de la ciudad, según contrato firmado con la Municipalidad de Guayaquil, por un lapso de 60 años, con la finalidad de

“mantener un servicio eléctrico diario, eficiente e ininterrumpido, y mejorarlo constantemente para que responda en todo momento a los requerimientos del progreso Guayaquil”.

La Empresa Eléctrica de Ecuador, Inc., funcionó con capital estadounidense durante muchos años, en cuya etapa se levantó una importante infraestructura, construyéndose las plantas de generación que existen actualmente, entre las que mencionamos de la Planta Guayaquil y Planta Térmica Estero Salado.

Los primeros funcionarios de la Empresa Eléctrica¹, como Hiram S. Foley y George L. Capwell tuvieron la visión de contratar un equipo altamente especializado con un 50% de ecuatorianos y el aporte significativo de técnicos.

En la década de los ochenta, bajo el liderazgo del Ing. Jhon Scopetta, la empresa alcanzó una cifra record en la generación de kilovatios, como parte del servicio nacional interconectado.

Después de un periodo de inestabilidad administrativa y laboral en los años noventa, culminó con la incautación de los activos de la empresa. Desde el 2007 se inició un proceso de transición dirigido por el Ing. Oscar Armijos Gonzales Rubio, con la creación de la Corporación para la Administración Temporal Eléctrica de Guayaquil (CATEG).

En el 2009, la CATEG pasa ser la Unidad de Generación, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica de Guayaquil refundándose la Empresa con una renovada mística de trabajo y servicio público, en permanente modernización, impulsando proyectos desde parámetros altamente técnicos, con la misión de generar energía social y liderar el proceso de desarrollo energético de la ciudad.

¹ <http://www.emelec.com.ec/institucion/historia>

2.3 FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

Siendo la epistemología, conocida como la teoría del conocimiento, trata problemas tales como las circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas, para llegar al descubrimiento de lo que se pretende investigar para validarlo o descartarlo y llegar una verdad relativa.

R. Shiller & BIS (2008) Manifiestan que las crisis financieras mundial de las empresas eléctricas comienzan por la falta de control y comunicación con los usuarios, que sería ventajoso tener un contacto directo y asertivo con éstos, porque se calcula que el desconocimiento de la información permite malos entendido, dando facilidad o un camino abierto para que el cliente les sea más fácil obtener un servicio eléctrico sin pagar, perjudicándose ellos mismos, que no alcanzan a medir las consecuencias de los peligros que conllevan una instalación clandestina.

Por lo que las instituciones deben apostar a brindar un servicio de calidad a sus usuarios, y la comunicación organizacional juega un papel importantísimo en las relaciones humanas, mejorando el trabajo en equipo, y por ende se traslada la comunicación interna directamente con la externa, logrando minimizar los impactos sociales y las consabidas pérdidas económicas que están afectando a las empresas productoras de energía eléctrica.

"En la actualidad que una entidad tenga un comunicador organizacional, es lo más aconsejable, dado que debe buscar alternativas que incentivar a los empleados a trabajar en equipo y obtener metas colectivas y competir en un mercado"².

Varios estudios han demostrado que empleados en una empresa necesitan una comunicación formal, una fuente oficial para que emita los mensajes correctamente,

² Isneris Lantigua García. Diagnóstico de Comunicación Interna. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos90/diagnostico-comunicacion-interna-base.shtml>

pues a pesar que existen el medio de las carteleras y un buzón de sugerencias olvidado, éstos no son aprovechados de una manera correcta, desperdician espacio y herramientas, donde la información corporativa es escasa o nula y no hay una manera de retroalimentación con los empleados, la comunicación es unidireccional y de esta manera los perjudicados directos son los usuarios.

2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

INCIDENCIA DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada mediante R.O. No. 116 de 10 de julio de 2000, dentro de la legislación ecuatoriana fue un positivo avance dentro de la consagración y defensa de los derechos de los consumidores, y se constituye como un instrumento jurídico de protección a los consumidores en cuanto a servicios públicos domiciliarios; puesto que, por su carácter orgánico tiene supremacía frente a otros cuerpos normativos, así como también por la incorporación de prerrogativas a favor del consumidor, que pusieron fin a algunas prácticas abusivas de los proveedores del servicio de energía eléctrica, como por ejemplo, la conocida política de “pague primero y reclame después”. Es importante mencionar que esta Ley incorpora la responsabilidad solidaria entre los proveedores que hayan intervenido en la prestación del servicio, así como el derecho de repetición entre los mismos. Mediante Registro Oficial No. 287 de 19 de marzo de 2001, se publicó el Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. El servicio de energía eléctrica está consagrado expresamente como un “servicio público domiciliario”, conforme la definición establecida en esta Ley.

Art. 2.- LODC.-Servicios públicos domiciliarios.-“Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como el servicio de energía eléctrica, telefonía

convencional y otros similares.” Estudio sobre el Servicio de Energía Eléctrica en el Ecuador y su impacto en los consumidores

La regulación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y del Reglamento General frente al servicio de electricidad está determinada en los capítulos referentes a los “Regulación de la Publicidad y su Contenido”, “Información básica comercial”, Capítulo VI “Servicios Públicos Domiciliarios, y “Protección Contractual”.

Derechos generales:

- Derecho a la seguridad en los servicios; así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso de los servicios básicos.
- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado; así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación, y demás aspectos relevantes, incluyendo los riesgos.
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo, especialmente a condiciones óptimas de calidad, cantidad, precios.
- Derecho a la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos coercitivos o desleales.
- Derecho a la educación del consumidor.
- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios por deficiencias y mala calidad.
- Derecho a acceder a mecanismo para la tutela administrativa y judicial, y seguir las acciones correspondientes.
- Derecho a que se mantenga un libro de reclamos (Art.4LODC). Regulación de la publicidad y contenido.
- Prohibición de publicidad engañosa o abusiva que induzcan a error en la elección del bien o servicio constituyente a vallas publicitarias lugar d servicio, tecnología o consecuencias que generen desacuerdos e inconformidad de servicio.

- Toda información relacionada al servicio deberá incluir además del precio total, los montos adicionales de impuestos y otros recargos, es decir, el valor final.
- La información será en castellano y en moneda de curso legal.
- Servicios públicos domiciliarios: Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios.
- Obligación de las empresas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos, permanentes y a precios justos en función del cumplimiento de parámetros de calidad, consumo real y análisis de costos.
- Celebración de un contrato escrito que establezca las condiciones, obligaciones, modificaciones, derechos de las partes y el plazo en el que se hará la instalación del servicio.
- Derecho a la información sobre la existencia o no de seguros accesorios. En caso de seguros de vida, su monto no puede ser inferior al establecido en el Código de Trabajo.
- Derecho a recibir un trato recíproco en lo referente a reintegros y devoluciones, utilizando el mismo criterio que para los recargos por mora en el servicio.
- Contar con una oficina de reclamos donde conste las quejas.
- Ser informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y artefactos.
- Derecho a que la autoridad competente intervenga de oficio para la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición.
- Derecho a que se entreguen las facturas con un tiempo no menor a diez días antes de su vencimiento.
- Cuando la prestación del servicio sufra interrupciones o alteraciones por causas imputables al proveedor deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados dentro de 30 días.
- Cuando el consumidor registre una facturación excesiva, tiene derecho a pagar el promedio de los seis meses anteriores, mientras se resuelve el reclamo (hasta diez días después del vencimiento de la factura), sin que se corte el servicio. La empresa tiene 30 días para acreditar que el consumo fue efectivamente realizado, en cuyo caso puede solicitar el pago de la diferencia adeudada más los intereses

legales. Pero si existió un cobro excesivo, por parte de la empresa, el consumidor tiene derecho a que le extienda un crédito a favor que se hará efectivo en la siguiente factura. Los reclamos serán resueltos en el plazo de quince días.

- En las planillas deberá constar el valor del consumo respectivo, más recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos en leyes, ordenanzas o resoluciones.
- Queda prohibido el planillaje en base a estimados, a menos que haya daño, pérdida o imposibilidad física de acceder al medidor, o en el sector rural.
- Derecho a que en caso de daño del sistema de medición éste sea reparado inmediatamente.
- Queda prohibido trasladar las pérdidas a las planillas del consumidor.
- Protección contractual.
- El contrato de adhesión debe ser redactado con caracteres legibles, no menor a tamaño fuente de 10, caso contrario se entenderá como no escrito; y en español.
- No se puede remitir a textos que no sean incorporados al contrato y se debe entregar copias a los consumidores. Estudio sobre el Servicio de Energía Eléctrica en el Ecuador y su impacto en los consumidores.
- Está prohibida la inclusión de cláusulas abusivas que limiten la responsabilidad de las empresas.

Es importante mencionar que a lo largo de los últimos cuatro años, se ha registrado un avance en el cumplimiento de los derechos de los usuarios del servicio en cuestión. Como se mencionó anteriormente, antes de la publicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, existía la práctica del “pague primero y reclame después”, con lo que ante una facturación excesiva que representaba un incremento en el monto que debía cancelar el consumidor, se afectaba el presupuesto que tenía para cubrir sus gastos. Existiendo casos en los que los consumidores que no contaban con dinero extra para cancelar el exceso en la planilla, tenían que conformarse con el corte del servicio hasta que haya una respuesta del reclamo.

La LODC eliminó esa política empresarial, pero su cumplimiento ha sido paulatino; puesto que al inicio no se acataba dicha disposición. Sin embargo, con la presión que se ha ejercido desde el sector de los consumidores se ha logrado que se respete ese derecho y se capacite al personal que atiende al público para una mejor observación de la Ley. A pesar del avance, todavía existe un parcial cumplimiento de ciertos derechos; por ejemplo, existen casos en los que la solución de los reclamos se demora mucho más del plazo señalado en la Ley; cuando se presenta una queja en la empresa por sobrefacturación, la verificación de los medidores la realiza el mismo proveedor, convirtiéndose en juez y parte en la resolución de la queja.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art.5) recoge también obligaciones para los consumidores:

- Pagar oportunamente la factura de energía eléctrica
- Utilizar de forma eficiente la energía eléctrica
- Permitir el acceso al personal autorizado de la empresa eléctrica.
- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida.
- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios.

Qué importante resulta que los usuarios del servicio sean conscientes en cuanto al uso racional y responsable de la electricidad en sus hogares, el ahorro y no aprovechamiento ilícito de la energía constituyen algunos de los aportes que pueden realizar los consumidores frente a la crisis eléctrica. Así mismo, es primordial que se informen sobre cómo funciona el servicio o evitar la manipulación de un cable de luz, que ponga en riesgo su vida. Sin lugar a dudas, el respeto por los preceptos consagrados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor nos permite mejorar a todos, al proveedor que brindará un servicio de óptima calidad, a precios justos, y al consumidor que, a través del uso adecuado y responsable de la electricidad, no solo contribuirá al presupuesto de su hogar, sino al beneficio de la colectividad.

2.5 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

De acuerdo con el diario Informador, en México, la sustracción de energía eléctrica a nivel mundial en países en vías de desarrollo va en aumento galopante, al parecer recae principalmente en la clase social media baja, por lo que se deben tomar medidas de control inmediatas, y los legisladores tienen sobre el tapete los diferentes proyectos de ley emergentes, debido a que son concebidas como políticas de estado.

R. Sinderobech (2014)³ Representante del Banco Mundial de Santo Domingo, República Dominicana opina que existen algunos estudios en relación de quien comete más robos de energía eléctrica, y que contrario a los que se pensaba, el mayor robo está recayendo en la clase media y alta.

Puntualizó que los ricos se roban más la luz que los pobres, porque son los que tienen las grandes torres y plazas comerciales, con conexiones subterráneas.

“Los problemas aquí no son tanto técnicos, sino políticos. Se sabe cuáles son los problemas eléctricos y como solucionarlos. El problema es de gobernabilidad ¿Cómo le cobran al que no paga?, aquí los pobres puede ser que se roben la luz, pero en términos relativos ¡la mayor cantidad de electricidad se la roban los ricos! ¿Cómo se le cobra a ese que tiene una conexión subterránea? Puede ser una torre por departamentos, una plaza comercial, eso no es un problema técnico, es un problema político-institucional.”

³ <http://www.noticiassin.com/wp-content/uploads/2011/09/ELECTRICIDAD-DES.flv>

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de investigación cuantitativa, cualitativa, exploratoria y de campo. En de todo proceso corresponden establecer las medidas y parámetros necesarios suficientes para lograr delinear el proceso investigativo.

Con estos métodos se dilucidó el problema o fenómeno de estudio, se formuló la teoría e hipótesis. Este modelo no probó teorías, sino que aplicó teorías comunicacionales y organizacionales para comprobar hipótesis relacionando los problemas y objetivos.

Para establecer este proyecto fue necesario emplear observaciones empíricas, encuestas, antecedentes que permitieron conocer interiormente la imperiosa necesidad que los usuarios presentan el momento de entablar una comunicación con los empleados de la Empresa Eléctrica para solicitar información en el área de Servicio al Cliente, dejando constancia que esta prestación es de suma importancia para lograr los objetivos de esta institución, requiriendo de manera imperante, los trabajadores, una capacitación idónea de forma continua en relación al trato a los clientes externos .

Además se encuestó a los diferentes propietarios de las viviendas de la zona de San Eduardo, para conocer las falencias y necesidades que presentan en relación al sistema eléctrico.

Se beneficia de la hermenéutica para buscar una respuesta teórica, para luego trasladarla a su comprobación práctica con las distintas técnicas a través de la propuesta establecida en este proyecto.

3.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Métodos Empíricos

El método empírico es una indagación científica, que se fundamenta en la experiencia. Que junto con la observación del entorno del problema a investigar y su análisis estadístico, es el más utilizado en el campo de la sociología, las ciencias sociales, las ciencias naturales y marketing.

Este método exploratorio se utilizó en el diagnóstico del problema sujeto de estudio, la recolección de información, mediación, estudio de casos y otros. Una vez examinadas todas estas medidas, se manejó para la validación de la propuesta del estudio de factibilidad y lograr mejorar la comunicación interna y externa de los empleados de la Empresa Eléctrica de San Eduardo con sus usuarios, como respuesta a la problemática presentada al inicio de este estudio.

Al aplicar el método científico y el método empírico, en este proyecto, el primero queda justificado mediante el análisis matemático y los gráficos estadísticos, en cambio el método empírico queda verificado en la aplicación del instrumento para obtención de resultados mediante las encuestas.

Métodos aplicados en la investigación.

Al haber aplicado en esta tesis el método empírico, mediante un instrumento de encuestas y el método teórico, directamente en la fundamentación teórica, exponiendo los resultados en el diagnóstico, en la propuesta y la validación del proyecto, como fases de la investigación del actual estudio.

La investigación permitió establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor las inquietudes de los usuarios del sector de San Eduardo e incentivarlos a que utilicen los servicios ofertados por la Empresa Eléctrica de Guayaquil, para evitar riesgos en sus domicilios, y equipos electrónicos que son causadas por las

instalaciones eléctricas inadecuadas, además de beneficiarse con los nuevos proyectos que el estado propone para aquellos ciudadanos que están en el margen de la ley. y sean partes activas de un desarrollo económico del país.

3.1.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de exploración se establecerá siguiendo las siguientes características:

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Este tipo de investigación tuvo como soporte informaciones que provienen de otros, como de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta investigación de campo se obtuvo la información directamente del contexto en que se encuentra el problema en mención, por lo que incluyó usar la observación directa por parte del investigador.

Al emplear estos instrumentos de investigación se logró constituir el vínculo entre la causa y el efecto, debido a que la información se la consiguió directamente de la población investigada o donde se divisó el problema.

INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se fundamenta en fuentes, escritos, folletos, revistas y otros documentales que aporten científicamente con sus teorías .

Es la fase de la exploración científica donde se recolecta todo medio de consulta y para desarrollar el proceso de cómo descubrir las incógnitas que se formularon al inicio de la inquietud, facilitando el trabajo del investigador.

En este proceso se busca toda la información legal, se conversó con autoridades, empleados de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, y sobre todo a los usuarios del sector de San Eduardo para investigar sus puntos de vistas y recomendaciones, y lograr los resultados propuestos con bases reales.

El presente sondeo se basa en manuales, revistas, internet, otros trabajos de investigación referentes al tema a investigarse y experiencias personales de los involucrados.

PROYECTO FACTIBLE.

Porque las autoridades y jefes zonales de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, están dispuestos a invertir en capacitaciones, campañas informativas dirigidas a sus empleados y usuarios, aceptaron con agrado este estudio, y se encuentran en la actualidad realizando reuniones permanentes para ver si hacen realidad esta propuesta.

Murillo E. (2014) define al proyecto factible como:

La elaboración de una propuesta, es un modelo factible o una solución posible a un problema de tipo práctico siempre y cuando la autoridades competentes y trabajadores de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, se aúnen esfuerzos para lograr efectivizar ésta, y que los usuarios logren concienciar sobre el beneficio de cumplir con el petitorio de legalizar sus servicios eléctricos, se estaría demostrando que el trabajo en equipo bien llevado es eficiente.

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Son todos los documentos que han servido para encausar este proyecto, tales como: bibliografías, archivos, videos- filmaciones, revistas, encuestas, ensayos entre otros.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Este trabajo de investigación consiste en **¿Cómo incidiría sí se implantara un plan de gestión para mejorar la comunicación entre la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil y los usuarios del sector de San Eduardo período 2015?**

“Teniendo la plataforma primordial de llegar a los empleados y usuarios para que desarrollen una comunicación asertiva y lograr los resultados esperados en relación a mejorar el servicio al cliente, para que éstos concienticen sobre los peligros que conllevan el mantener instalaciones clandestinas, además de perjudicar a la economía institucional y por ende al desarrollo del Ecuador.”

El tipo de investigación fue cualitativa porque nos ayudó a establecer la percepción que tienen los trabajadores y usuarios de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, sector San Eduardo con respecto al mejoramiento de la transmisión de información que se desea enviar a sus clientes, y lograr cristalizar la propuesta en mención

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Es cualitativa porque nos permite concebir la conducta de los empleados y usuarios de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, sector San Eduardo con la intención de indagar el contexto y describir la realidad comunicativa entre éstos.

INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA

La indagación Diagnóstica se enfoca en el problema, reconociendo que métodos y técnicas empleadas nos permiten implantar de forma adecuada el problema y comprobarlo.

INVESTIGACIÓN EXPLORATIVA

Es explorativa porque el tema a investigarse y su estudio no tiene antecedentes por lo que es único en la zona de San Eduardo de Guayaquil, 2014-2015.

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Es descriptiva porque está describiendo una realidad que se vive dentro del campo eléctrico comunicacional y comercial de la zona norte de Guayaquil, se identifica el problema y localiza el hecho y sus consecuencias.

FINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN:

Esta Investigación persigue no solo plasmar las ideas, más allá de una pretensión, sino que se realiza en base a estudios científicos, que arrojen resultados reales de la muestra de estudio.

También se constituirá una investigación explicativa, debido a que se relatarán los procesos minuciosamente, revelándolos de manera sencilla para que puedan ser interpretados con claridad.

Empleando la metodología de campo, descubrimos que el proceso de indagación se lleve de primera mano, donde existe el problema, estableciendo las bases del estudio.

Con todo lo expuesto se obtienen los requerimientos de la problemática en mención, y sus repercusiones, y las vías correctas para establecer las soluciones de dichos requerimientos y de la problemática en sí.

3.3 SOFTWARE QUE SE UTILIZARÁ

Desarrollo de la campaña visual en diferentes programas de diseño. Para elaborar a nivel de diseño gráfico la presente campaña visual objeto de tesis de investigación, se utilizará el programa de adobe Illustrator versión CS5, Adobe photoshop versión CS5 y Adobe director versión 11.0 para poder realizar todos los elementos de comunicación visual a interfaces de la propuesta de una página web.

3.3.1 DISEÑO DE LA VOLANTE DE LA CAMPAÑA COMUNICACIONAL



Fuente: Estefanía Andrade Ojeda

Con la herramienta Illustrator se realiza el logotipo que está hecho con las siguientes medidas 11cm x 4cm va ir impreso a full color, y se lo entregará a la ciudadanía para que de alguna manera estén informados.

DISEÑO FINAL DE LOGOTIPO, FOLLETOS, VALLAS, ROLL UP, TRÍPTICOS, VOLANTES Y PÁGINA WEB

Cada color seleccionado para el diseño de la campaña está relacionado a colores con la edad, gusto, preferencias y sobre todo lo que más se apega a las formas de transmitir consejos mediante elementos de comunicación visual, otro de los elementos que influye en la selección .

- **Volantes para campaña 14cm x 21cm (Tiro).**
- **Volante (retiro)**
- **Valla publicitaria de valla 14mts x 7mts**
- **Trípticos en formato 4 A**
- **Tríptico (retiro)**
- **Tamaño del logotipo es de 11cm x 4cm.**
- **Roll up su medida es de 80cm x 200cm.**
- **Correo electrónico**

PROGRAMA DE ANIMACIÓN ADOBE DIRECTOR.

En la presente propuesta se destaca la incorporación de un sitio web, ya que con la tecnología que ha crecido a pasos agigantados en los últimos años, será de mucha importancia la permanente comunicación que se debe tener para informar día a día de lo duro que es la falta de comunicación; tienen predisposición de informar por medio de esta página que es práctica, sencilla y clara en los diferentes factores de lo que trata la Eléctrica de Guayaquil. Para esta campaña se va a utilizar artículos que permitan permanentemente informar respecto de la campaña con los mensajes sobre el tema. Estos artículos serán en gigantografías folletos, programas publicitarios, bolígrafos el motivo de todo estos métodos es para que el usuario sienta que si está siendo informado sobre el tema

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La población es un conjunto de personas que tienen ciertas características en común y son aquellas que se van a tomar las muestras, o participarán de una investigación. Existen distintos tipos de población como:

POBLACIÓN BASE

Es el grupo de individuos seleccionados con características propias, geográficas y temporales, que son escogidos para participar en el estudio.

POBLACIÓN MUESTREADA

Es la población base elegida con criterio de eventualidad de realizarse el muestreo.

Para el presente caso de estudio la población total es de 1850 empleados de la Empresa Eléctrica de Guayaquil y 6075 usuarios, considerándose como la parte principal involucrados con el problema.

MUESTRA

La población de esta investigación es finita, porque tiene principio y fin. La población se detalla a continuación: Debido al alto flujo de usuarios que pertenecen a la Empresa Eléctrica de Guayaquil en el sector de San Eduardo, según información proporcionada en la base de datos de la institución, tienen aproximadamente 47207 usuarios registrados.

Por lo que se entrevistaron y encuestaron respectivamente a 380 personas del sector de San Eduardo, de la zona noroeste de Guayaquil.

Una muestra es una parte representativa de una población cuya característica debe reproducirse en ella lo más exacta posible. La obtención será de tipo probabilístico con la aplicación de la fórmula para el cálculo de la muestra como se señala a continuación.

Méndez (2008) manifiesta al respecto de la muestra:

Quien al respecto de la muestra indica que sólo cuando es muy amplio el Universo de investigación se debe definir una muestra representativa del mismo (P.107)

FÓRMULA:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{e^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times P \times Q)}$$

n = 380

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población = 47207

P = probabilidad de ocurrencia = (0,5) (5%)

Q = probabilidad de no ocurrencia = (0,5)

Z =valor obtenido mediante niveles de confianza, el que se utilizo fue el 95% de confianza equivale a 1,96, valor que queda a criterio del investigador.

E = límite aceptable de error muestral que se utilizó fue el 0,05.

Muestra

Ítems	N°
Población registrada en Base de Datos de EE de Guayaquil	47207
Usuarios	6075
Empleados	1850

3.5 TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

3.5.1 TÉCNICAS.

Los métodos estadísticos, acorde con el orden de aplicaciones, están divididos en cinco pasos, ordenados en forma secuencial y lógica.

- Recopilación
- Organización
- Presentación
- Análisis
- Interpretación

RECOPIACIÓN DE DATOS

El primer paso en un estudio estadístico es la recopilación de datos, los mismos que no son ordenados numéricamente si no en método cualitativos, como por ejemplo comportamiento de los empleados y usuarios ante la solicitud de la encuesta.

Esta nos da a conocer de cuantos fenómenos individuales o particulares está formado un fenómeno colectivo de datos.

FUENTES DE LOS DATOS

Los datos recogidos dentro del lugar de estudio, dentro de la Empresa Eléctrica de Guayaquil se llaman fuentes internas, y en los alrededores de la zona de San Eduardo, son fuentes externas, porque la muestra las recogieron fuera del universo.

CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS

Radica en establecer sistemáticamente los datos, de mayor a menor o viceversa, por ejemplo, se clasifican a los usuarios registrados en la base de datos, y a los que en la toma de la muestra se encontraron en la ruta, aunque estos no constaban en el reconocimiento, así también a los empleados de la Empresa Eléctrica, después de agruparlos se realiza la representación y tabulación de los datos utilizando métodos estadísticos.

LA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

De la técnica de la encuesta se aplican dos herramientas o instrumentos básicos para obtener información adecuada que ayude a poner en práctica un proyecto, y que conlleve a resolver un problema.

Para el caso de estudio se realizó un cuestionario de 6 preguntas, donde se contempló las etapas y pasos a seguir en su diseño y elaboración.

- **Primer paso:** definición de los objetivos del instrumento.
- **Segundo paso:** diseño del instrumento.
- **Tercer paso:** ensayo piloto del instrumento.
- **Cuarto paso:** elaboración definitiva del instrumento e impresión.

Antes de poner en práctica esta herramienta fue necesaria realizar algunas pruebas piloto. Se efectuó la encuesta con vecinos y familiares para comprobar si el

cuestionario es claro, y no se presta a confusión, y de acuerdo con las respuestas se rectificaron las preguntas. La validez del instrumento después del revisado y analizado es a través de un juicio de expertos.

En forma general, se comprobó que este instrumento realmente sirve para medir y observar la variable que pretende investigar.

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

Todo instrumento de control u objeto de comprobación tiene que garantizar la confiabilidad, validez y seguridad del objeto de estudio.

CONFIABILIDAD.

Se representa de las puntuaciones obtenidas por las respuestas de las personas, encuestadas.

VALIDEZ

Un instrumento de medición es válido cuando se computa con exactitud aquello para lo cual está consignado, muestra el grado con que pueden inferir conclusiones a partir de los resultados enmarcados.

3.5.2 ENCUESTAS DE PREGUNTAS ABIERTA Y CERRADAS

Preguntas Abiertas (son interrogatorios que sólo se logran expresar mediante las preguntas, sin formar condiciones de respuesta que permitan el libre pensamiento, solo se concretan o escogen lo que está determinado). Se debe minimizar su uso en las encuestas, porque una vez terminada hay que cerrarlas y después estandarizarlas.

Dicotómicas: constituyen sólo 2 alternativas de respuesta, "Si o No" y a veces Ns/Nc (No sabe/No contesta o No responde). Corresponden sólo para temas muy bien definidos, debido a que admiten 2^o máximo 3 alternativas como respuesta.

TABLA DE VALORIZACIÓN

Hay que destacar la importancia de este tipo de preguntas abiertas y cerradas, porque nos llevan directamente al objetivo del proyecto, sin vacilar o probabilidades que podrían desviarse la investigación. La suma de las respuestas de los elementos del cuestionarios van acompañados por una escala visual directa (por ejemplo, una línea horizontal, en la que el sujeto indica su respuesta eligiéndola con una X o un Visto); a veces se llama escalas a los elementos mismos. Éste tipo de preguntas evita confusiones referirse a cada elemento de forma individual.

3.5.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

¿Cómo se recogerá la información?

La información se obtendría por medio de encuestas realizadas en los alrededores de la zona de San Eduardo en la ciudad de Guayaquil.

¿A quiénes?; los usuarios y empleados de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, del sector de San Eduardo.

¿Cómo?; La encuesta se realizará por medio de un cuestionario de preguntas basadas en el problema que se ha evidenciado en el Departamento de Pérdidas de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, sector San Eduardo, teniendo como escala de evaluación 2 a 7 alternativas.

¿Con qué? Utilizando fórmulas y cuadros estadísticos que avalen la información recogida en el entorno de los involucrados.

¿Cuántas veces? Una sola vez.

¿Dónde? En la zona de San Eduardo ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas.

¿Para qué?; Para obtener datos concretos y dar solución al problema encontrado.

3.5.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.

- 1.- Proceso de la investigación: bibliográfica y de campo.
- 2.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos.
- 3.- Identificación del problema.
- 4.- Elaboración del proyecto.
- 5.- Elaboración del marco teórico; Investigación en bibliografías.
- 6.- Diseño de cuestionarios de la encuesta.
- 7.- Selección y cálculo de la muestra.
- 8.- Elaboración de los instrumentos para el diagnóstico y la factibilidad.
- 9.- Justificación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.
- 10.- Aplicación de la prueba.
- 11.- Recopilación de datos mediante la aplicación de instrumentos definitivos conforme a la muestra.
- 12.- Tabulación de datos.
- 13.- Análisis de datos.
- 14.- Conclusiones y recomendaciones.
- 15.- Elaboración del informe final.
- 16.- Propuesta.

3.6 INSTRUMENTO

LA ENCUESTA

Será uno de los medios con los que se contará para obtener información importante para la realización de la propuesta.

3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO N° 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR
¿Cómo incidiría si se estableciera un plan de gestión para mejorar la comunicación entre la empresa Eléctrica Pública de Guayaquil y los usuarios?	Acción para optimizar la comunicación interna de los empleados con los usuarios, con el fin de elevar la calidad del servicio al cliente	<p>Gestión organizacional</p> <p>Planificación institucional</p> <p>Modelo social</p>	<p>Aplica un modelo de gestión institucional</p> <p>Aplica una planificación actualizada de servicio al cliente.</p> <p>Aplica un modelo social para mejorar la concienciación de los usuarios a que utilicen los servicios apegados a la ley y calidad del servicio</p>

CUADRO N° 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR
<p>Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil , sector de San Eduardo período 2015</p>	<p>Implementar un sistema de comunicación adecuado de para mejorar la atención al cliente en el sector urbano marginal.</p>	<p>Diseño comercial</p> <p>Campaña informativa utilizando medios de comunicación visual.</p> <p>Gestión de procesos para una comunicación asertiva</p>	<p>Aplica un diseño social para optimizar la comunicación</p> <p>Aplica Impresiones de trípticos para enfocar con claridad el mensaje</p> <p>Aplica un control y seguimiento a los clientes para mejorar calidad del servicio</p> <p>Aplica una gestión de proceso para implementar una metodología activa y efectiva.</p>

CAPÍTULO IV

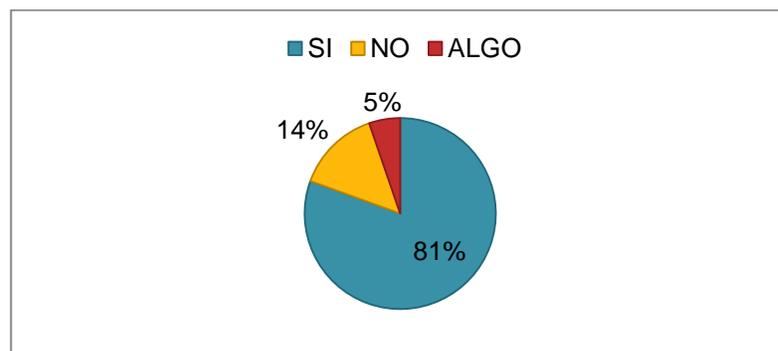
4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

1.- ¿Usted cree que la política interna de la institución debería adaptarse en relación a los usuarios para mejorar las falencias que hay en la Empresa Eléctrica?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	306	81%
2	NO	54	14%
3	ALGO	20	5%
TOTAL		380	100%



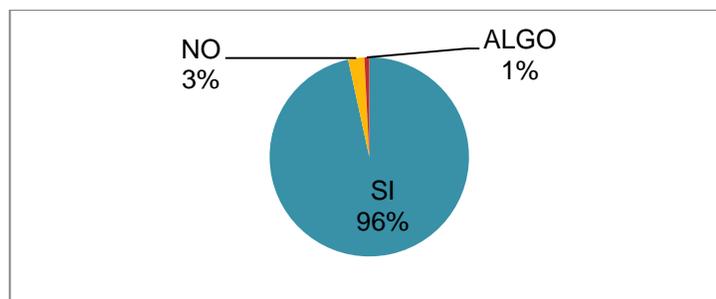
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

Un 81% de la encuestan están por el SÍ frente a un 14% por el NO y el 5% algo.

2. ¿Cree usted que si recibirían capacitación continua de comunicación asertiva y relaciones humanas mejoraría el servicio al cliente?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	367	96%
2	NO	10	3%
3	ALGO	03	1%
TOTAL		380	100%



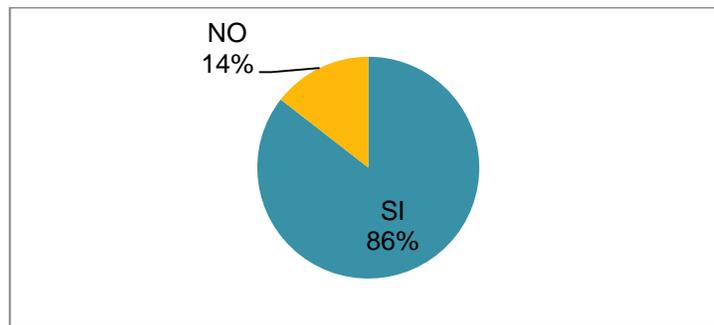
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

Un 96% apuesta al desarrollo en el ámbito de comunicación, el 3 %, no está de acuerdo, el 1 %, algo.

3. ¿Cree usted que si se realiza una campaña de concienciación a los usuarios utilizando medios visuales, se lograría una mejor eficacia en el mensaje a transmitir?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	325	86%
2	NO	55	14%
TOTAL		380	100%



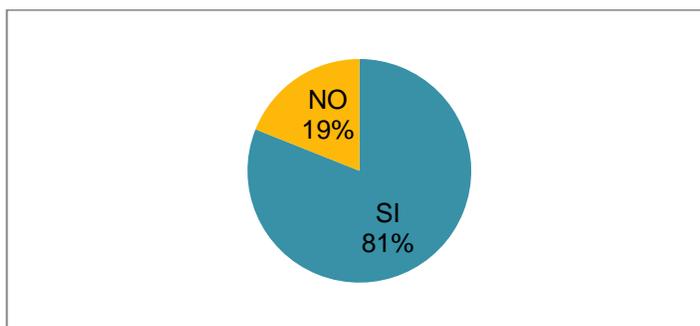
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

El SÍ corresponde a un 86%, es necesario este tipo de campaña de concienciación dirigida a los usuarios del sector el NO obtiene un 14%.

4. ¿Piensa usted que si el usuario conoce los beneficios que obtienen al contratar los servicios eléctricos directos a la Empresa Eléctrica, evitaría realizar conexiones clandestinas?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	308	81%
2	NO	72	19%
TOTAL		380	100%



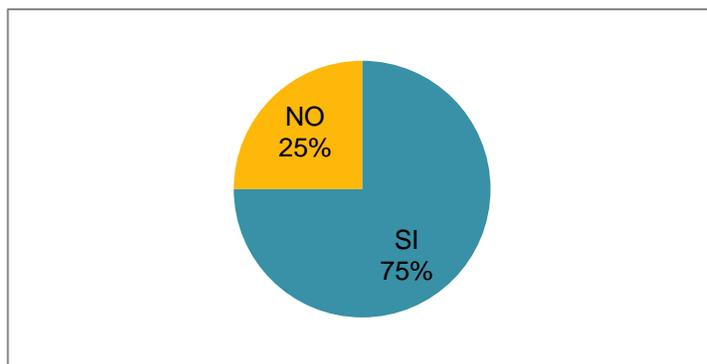
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

Un 85% a la interrogante, arroja la necesidad de desarrollar campañas de información por parte de la empresa hacia los usuarios, lo cual permitirá un desarrollo mutuo y una mejora a los intereses propios de la empresa y clientes. Y un 19%, no está de acuerdo.

5. ¿Cree usted que si los empleados de la Empresa Eléctrica de Guayaquil muestran un real interés en solucionar los problemas del cliente, esto evitaría la mora por deudas y por ende el Departamento de Pérdidas mejoraría la cartera vencida?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SÍ	285	75%
2	NO	95	25%
TOTAL		380	100%



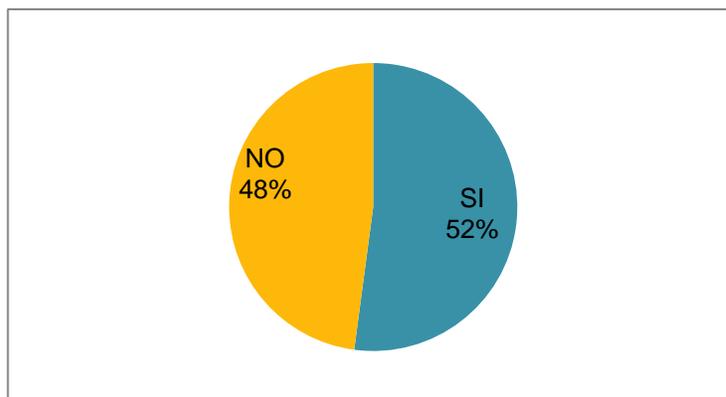
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

El comprometimiento del empleado es la clave del éxito y los resultados lo demuestran con un SÍ con el 75 % a favor del desarrollo de actitudes en los empleados, para así llegar al cliente y lograr una concienciación, y el 25%. Responde que no. porque probablemente desconocen la realidad económica que atraviesa la Empresa Eléctrica de Guayaquil-

6) ¿Usted como empleado público está consciente que si la Empresa Eléctrica de Guayaquil no recupera la cartera vencida de servicios eléctricos, podría estar en riesgo la estabilidad de su trabajo?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	200	52%
2	NO	180	48%
TOTAL		380	100%



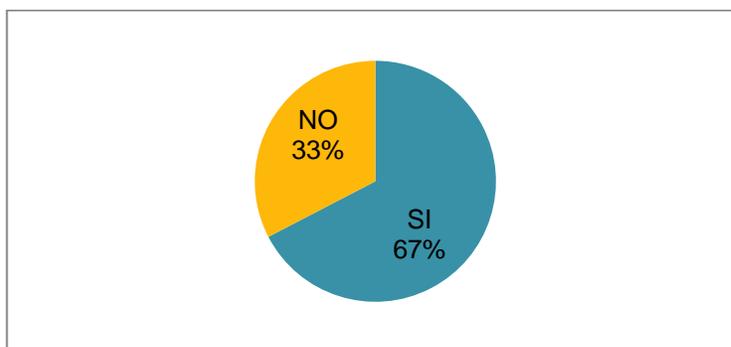
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

Un 48% responde que NO , y el 52 % responde que SÍ ,lo cual debe ser considerado en la capacitación y el conocimiento que debe tener el personal que labora en la empresa.

7 ¿El personal que labora en la Institución conoce las funciones y derechos que se le dan a los usuarios que debe cumplir en caso de mantener deudas?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	256	67%
2	NO	124	33%
TOTAL		380	100%



AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

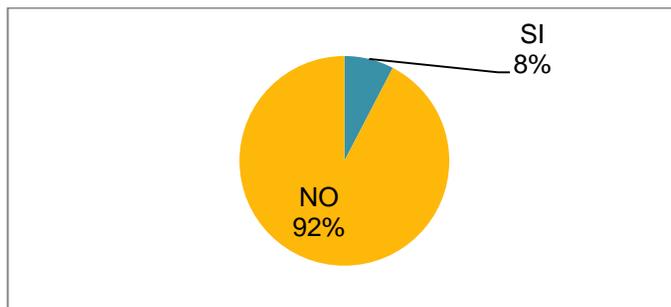
ANÁLISIS

El 67% manifiesta que Sí, el 33% que responde que NO.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL, SECTOR SAN EDUARDO

1.- ¿Sabía usted que aprovechamiento ilícito de energía eléctrica es sancionado con prisión y con dos remuneraciones básicas ref. Art 66 de la ley del sector eléctrico?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	29	8%
2	NO	351	92%
TOTAL		380	100%



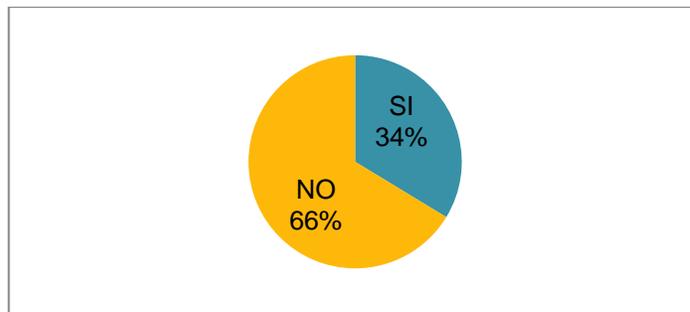
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

El NO corresponde a un 92%; y un 8%, SÍ.

2.- ¿Sabía usted que las instalaciones clandestinas de la energía eléctrica son perjudiciales para su en su vivienda?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	128	34%
2	NO	252	66%
TOTAL		380	100%



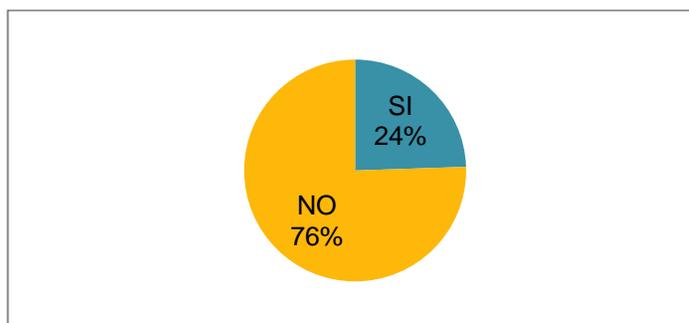
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

El 66% responde que NO; y el 34%; SÍ.

3.- ¿Conoce usted que las instalaciones eléctricas clandestinas producen descargas desequilibradas que podrían quemar sus equipos electrónicos?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	93	24%
2	NO	287	76%
TOTAL		380	100%



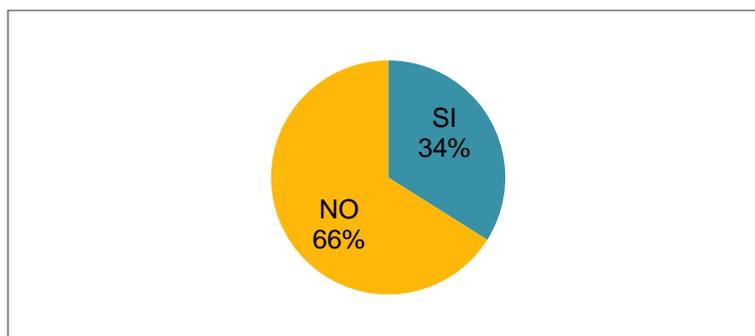
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

Un 76% manifiesta NO, y un 24% responde que Si.

4.- ¿Conoce usted los beneficios que otorga la Empresa Eléctrica a sus usuarios que están debidamente registrados y al día en sus pagos?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	129	34%
2	NO	251	66%
TOTAL		380	100%



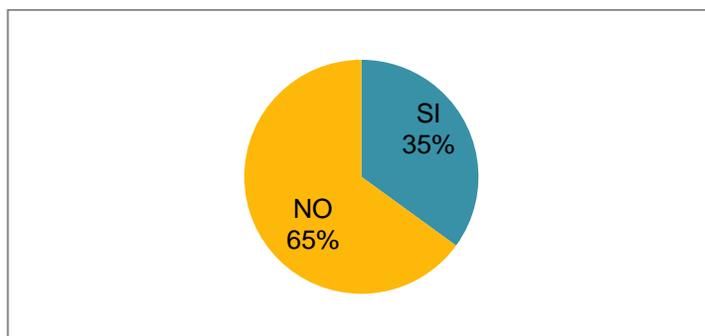
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANALISIS

Los usuarios responden NO en un 66 %, y 34% que responde SI.

5) Cuando usted se ha dirigido a realizar un reclamo a la Empresa Eléctrica de Guayaquil, los empleados de Información y Servicio al Cliente los han atendido con amabilidad?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	130	35%
2	NO	250	65%
TOTAL		380	100%



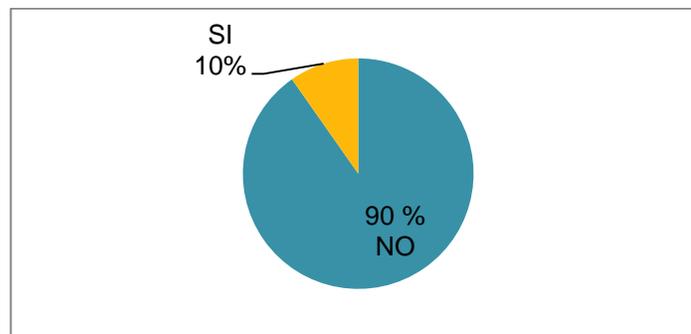
AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

El 65 % manifiesta que NO, y 35 %, que SI.

6) Cuando usted ha mantenido una inquietud en relación a convenios de pagos, los empleados de Servicio al Cliente y el Departamento de Pérdidas, les han proporcionados una solución acorde a su necesidad?

CUADRO DE TABULACION DE DATOS PREGUNTA 1			
ITEM	INDICADORES	ENCUESTADOS	%
1	SI	37	%
2	NO	343	%
TOTAL		380	100%



AUTOR: ESTEFANIA ANDRADE OJEDA
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL

ANÁLISIS

Los resultado arrojan un NO el 90 %, y 10% manifiestan que SI.

CAPÍTULO V

5. Título: "PLAN DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL, EN EL SECTOR DE SAN EDUARDO PERÍODO 2015"

INTRODUCCIÓN.

Al incluir un plan de gestión para mejorar la comunicación entre los clientes internos de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, en la zona de San Eduardo, estamos entregando herramientas científicas, validadas y verificadas a los directivos de esta institución para que se tengan la oportunidad de mejorar los servicio de atención al cliente, y a la vez de contribuir a la satisfacción del usuario, este verá con seguridad reflejado en la recuperación de las carteras vencidas, recuperando su desarrollo económico .

5.1 LA PROPUESTA

Elaborar un plan de gestión para modernizar el Departamento de Relaciones Públicas y Atención al Cliente, de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil, en el sector de San Eduardo período 2015 para mejorar la comunicación entre los clientes internos y externos mediante campañas de capacitaciones visuales.

5.2 OBJETIVOS

5.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar una campaña de información visual para optimizar la comunicación entre los cliente internos y externos de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, sector San Eduardo período 2015.

5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Plantear línea gráfica de la campaña.
- Diagramar folletos, banners, boletines informativos.
- Usar elementos de comunicación visual acorde al tema propuesto.
- Capacitar empleados de la Empresa Eléctrica en Relaciones Humanas y Atención al Cliente para lograr una comunicación asertiva con los usuarios.

5.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.

Una vez realizado entrevistas y encuestas a los pobladores del sector de San Eduardo en la ciudad de Guayaquil, se comprueba que éstos se encuentran desinformados de los perjuicios que causan las instalaciones clandestinas y sustracción de energía eléctrica a sus viviendas y al Estado. Así también desconocen los beneficios que se obtienen al mantener los servicios básicos con la correcta asesoría técnica y apegada a la ley.

Estando seguros que esto se da por una deficiente información entre los usuarios y el personal de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, se realiza este proyecto con el ánimo de mejorar las relaciones interpersonales entre éstos y lograr una comunicación asertiva .

La presente propuesta se la realizó de la siguiente forma, la misma que consta de cuatro fases: preparación, diseño, ejecución y evaluación. Cada una de ella se muestra a continuación.

PREPARACIÓN:

Convocar a los pobladores de la zona de San Eduardo Guayaquil, para asistir a una feria donde se socializaría de forma activa las diferentes maneras de utilizar el proyecto de comunicación visual.

Nombrar una comisión para seleccionar a los posibles que integrarían estos programas de capacitación.

DISEÑO:

Justificación, diagnóstico, objetivos, beneficiarios, producto esperado, factibilidad, recursos y evaluación de la propuesta.

EJECUCIÓN:

Aprobación por parte de la comisión encargada y Socialización con la comunidad comercial para la aprobación del proyecto.

Capacitar a los empleados de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, de manera especial al personal que atiende el Departamento de Servicio de Atención al Cliente, y al Departamento de Pérdidas, para que contribuyan en un asesoramiento claro y sencillo a la comunidad de San Eduardo, en relación a los perjuicios y beneficios a actuar apegado a la ley en lo concerniente a la sustracción de energía.

EVALUACIÓN:

Sera a mediano plazo, ya que se requiere conseguir autorizaciones pertinentes de los Directivos para utilizar las partidas destinadas a capacitación y marketing.

Primero se hará una descripción de la zonificación que se desea brindar la información, es decir se determinará los lugares don se entregaran los folletos y la asesoría requerida, además tendrá un escenario amplio donde que se podrá visualizar desde cualquier punto con claridad.

SERVICIOS OFERTADOS:

Islas informativas con dípticos y trípticos beneficios del uso correcto de las instalaciones eléctricas, y los perjuicios de las instalaciones eléctricas realizadas en forma clandestina.

Información de convenios de pagos, en caso de tener deudas con la empresa.

Información de beneficios que obtienen los clientes al estar al día en las planillas del consumo eléctrico.

5.4 FORMAS DE SEGUIMIENTO

Se convocan a los clientes externos seleccionados, para que participen en la campaña de información, además se les orientará para que actualicen sus datos, se ofertaran alternativas de pagos en caso de requerirlos.

Se aplicará la campaña utilizando las tecnologías de la comunicación, internet , correo electrónico, mensajes a través de celulares etc.

5.5 BENEFICIARIOS

Los beneficiarios directos son los clientes internos ya que mejoraran sus servicios de energía eléctrica garantizando la seguridad personal, familiar, y de equipos electrónicos. Otro beneficiario será la Empresa Eléctrica de Guayaquil, porque minimizará la sustracción de energía eléctrica por parte de sus usuarios.

Los beneficiarios indirectos son los trabajadores de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, ya que podrán justificar su trabajo de manera eficiente y veraz, a medida que se cotejen los resultados.

Este tipo de estrategias no se han puesto en práctica con mucha frecuencia, posiblemente por falta de asesoramiento y cambios continuos de su Directivos.

5.6 FACTIBILIDAD DE APLICACIÓN

Si es factible, debido que los trabajadores y directivos de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, sector de San Eduardo, acogieron con beneplácito la propuesta de las capacitaciones y campañas de difusión visual para mejorar la comunicación con los usuarios de la zona, por lo que están dispuestos a trabajar en equipo para alcanzar los objetivos planteados.

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Al dar inicio a este proceso investigativo, se obtuvo información que es muy valedera para llegar a estas conclusiones.

CONCLUSIONES:

- La presente Trabajo de Titulación es un enfoque para comunicación interna de la Empresa Eléctrica de Guayaquil; con la firmeza de que este proyecto permitirá mejorar las habilidades técnicas y servicio como entidad pública, y por ende lograr un proceso de comunicación que genere un modelo a seguir en las diferentes áreas de la institución y de manera especial el Departamento de Relaciones Publicas, Departamento de Servicio al Cliente y el Departamento de Control de las Pérdidas Técnicas, para que puedan mejorar el servicio adaptándose a las nuevas reformas y objetivos estratégicos con la finalidad que la empresa continúe con la Generación y Distribución de Energía Eléctrica de manera eficiente.
- La estrategia propuesta en el Plan de Gestión para mejorar la comunicación entre los clientes internos y externos de la Empresa Eléctrica de Guayaquil responde a las necesidades detectadas en el análisis de los resultados obtenidos. En los diagnósticos de las respectivas encuestas se puede apreciar que existe un bajo nivel de comunicación y flujo de la información.

- A la culminación de la presente trabajo se ha cumplido los objetivos establecidos al inicio de la misma de como es plantear un plan de para mejorar los factores comunicacionales que debe otorgar la compañía; pese al objetivo primordial de otorgar un excelente servicio al cliente.

6.2 RECOMENDACIONES

- En base a los análisis que se han dado en el transcurso del proyecto que se realizó en la Eléctrica San Eduardo, siendo una sucursal pequeña se podría implementar nuevas estrategias de comunicación para mejorar la información entre los trabajadores y los clientes externos, contribuir al crecimiento organizacional.
- Otra de las sugerencias es llevar a cabo capacitación continua, tanto para los trabajadores de la eléctrica de San Eduardo como a los usuarios, utilizando medios visuales, por ser de fácil comprensión.
- Brindar a los usuarios asistencia de instalación y asesoría gratuita en el momento de solicitar el servicio eléctrico.
- El siguiente programa se empleó para conocer el nivel de comunicación y aceptación por parte del personal y los usuarios

BIBLIOGRAFÍA

- Mariela Padilla. Empresa Eléctrica de Guayaquil. Departamento de Relaciones Públicas. Boletines de Proyectos Ejecutados.
- Empresa Eléctrica de Guayaquil. Boletines Informativos. Recuperado de <http://www.electricaguayaquil.gob.ec>
- José María Balcells, Jordi Autonell. *Eficiencia en el uso de la energía eléctrica*
- Plan Nacional de Desarrollo.- SENPLADES .2009
- Plan Estratégico 2000-2004 TRANSELECTRIC
- ¿Qué es la comunicación? y Factores de la comunicación. Internet
- <http://www.electricaguayaquil.gob.ec/?sec=temas>
- http://www.electricaguayaquil.gob.ec/?sec=noticias_full&cod=4152
- <http://www.emelec.com.ec/institucion/historia/>
- <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/82T00098.pdf>
- https://www.facebook.com/electricadeguayaquil/photos_stream
- <http://www.fotonostra.com/digital/comunica.htm>
- <http://www.monografias.com/trabajos90/diagnostico-comunicacion-interna-base-organizacionbasica-electrica-trinidad/diagnostico-comunicacion-interna-base-organizacion-basica-electricatrinidad.shtml>
- http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/martinez_c_gd/capitulo3.pdf
- [genéticahttp://comunicandolo/incomunicable.wordpress.com/2007/03/22/cronologia-la-comunicacion-a-lo-largo-de-la-historia-carlos-mangone/](http://genetica.comunicandolo/incomunicable.wordpress.com/2007/03/22/cronologia-la-comunicacion-a-lo-largo-de-la-historia-carlos-mangone/)

Nuestra Misión

Brindar el servicio público de energía eléctrica a la ciudad de Guayaquil, con estándares de calidad, cultura organizacional orientada a la satisfacción del cliente desarrollo ambiental, económico, productivo y socialmente responsable, en concordancia a la políticas normativas del sector

VISION

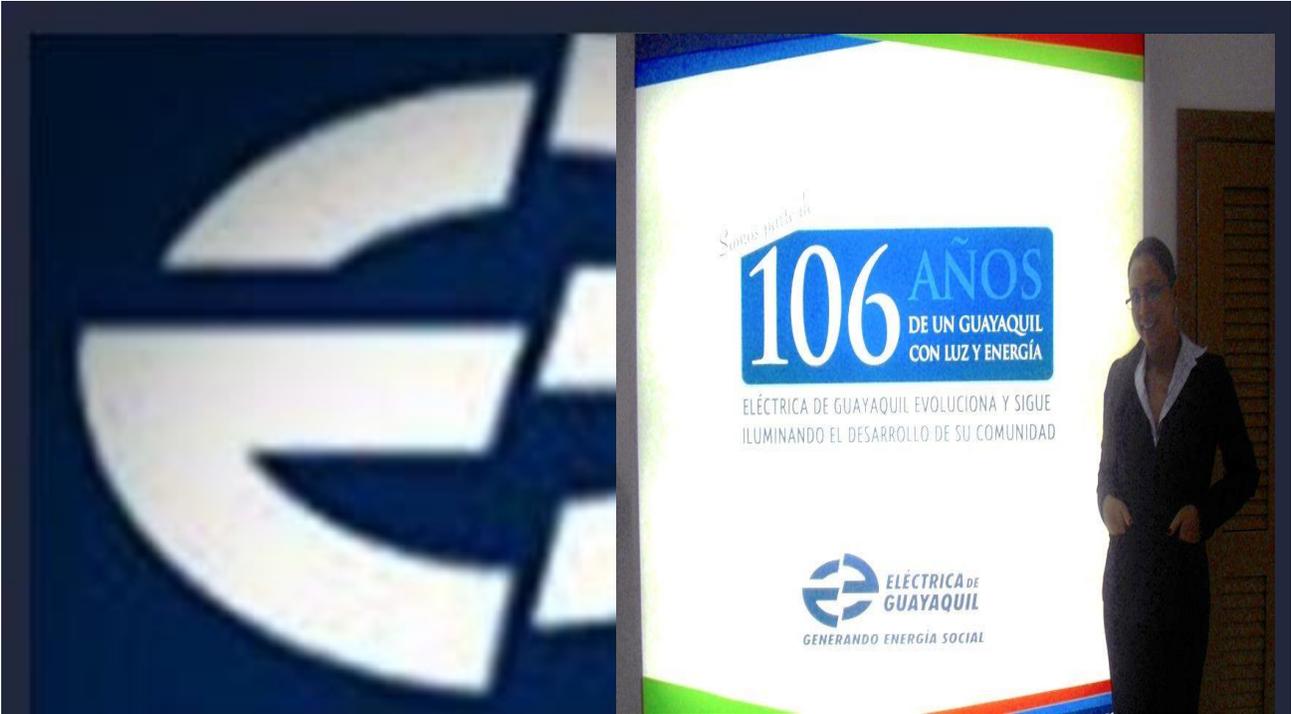


ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL
Generando energía social

EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA DE GUAYAQUIL, EP
CALL CENTER: 380 2000

OFICINAS EDIFICIO MATRIZ	262 8600
*La Garzota Sector 3 Mz 47
*PLANTA NORTE	380 1900
Av. Emilio Romero y Calle Primera
GENERADORA	380 1900
*Via a la Costa Km. 7.5 (Junto a Electroguayas)
ALUMBRADO PÚBLICO	200 1171

ANEXO 1



Elaborado por: ESTEFANIA MARICRUZ ANDRADE OJEDA

ANEXO 2

MATRIZ GARZOTA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL



AGENCIA SUR



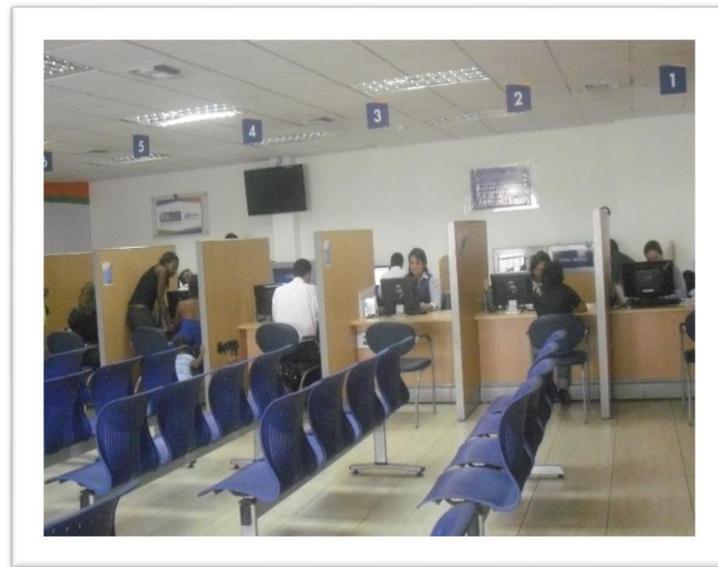
AGENCIA SAN EDUARDO



AGENCIA CALIFORNIA



FOTOS OTORGADAS POR EL AREA DE RELACIONES PUBLICAS DELA ELECTRICA DE GUAYAQUIL



ANEXO 3

Elaborado por: ESTEFANIA MARICRUZ ANDRADE OJEDA

ANEXO 4

Martes, 17 de Diciembre de 2013

 Gobierno Nacional de la República del Ecuador

Trámites Ciudadanos

Inicio | Quiénes somos | Requerimientos Ciudadanos

Búsqueda de Trámites

Inicio -> Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil

Entidades Públicas

- Superintendencias
- Instituciones financieras
- Ministerios y Secretarías
- Institutos
- Gobernaciones
- Municipios
- Consejos
- Corporaciones
- Empresas Públicas
- Otras Entidades

Sectores

- Financiero
- Hidrocarburo y Minería
- Trabajo
- Salud
- Educación
- Ambiental
- Productivo
- Comercial
- Seguridad
- Transporte
- Gobierno Sectorial
- Eléctrico
 - Corporación Eléctrica del Ecuador (CELEC EP)
 - Empresa Eléctrica

Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil (Electrica de Guayaquil)



Web: <http://www.electricaguayaquil.gob.ec/>
Dirección: Cda. La Garzota, Manzana 47 Sector 3
Teléfonos: (593) (4) 262 86 00
[ver todas las oficinas](#)

Función de la Entidad:

Brindar el servicio público de energía eléctrica a la ciudad de Guayaquil, con estándares de calidad, cultural organizacional orientada a la satisfacción del cliente, desarrollo técnico y tecnológico, que conlleven un desarrollo ambiental, económico, productivo y socialmente responsable, en concordancia a las políticas normativas del sector.

Trámites:

Mostrar 10 registros

- Cambio de Focos Ahorradores
- Convenios de Pago por Planillas Vencidas para Clientes Activos
- Recepción de Denuncias por Hurto de Energía
- Reclamos por Artefactos Dañados
- Reclamos por Deudas Asociadas

Fuente: www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=329



El trabajo es una de las más hermosas expresiones del ser humano. Se torna más apreciable y nos llena de satisfacción cuando la energía humana que generamos, se convierte en energía eléctrica, para empujar con fuerza la construcción y la transformación de la sociedad.

Felicitaciones a todos los compañeros en su día del TRABAJADOR ELÉCTRICO

Ing. Alfredo Villacreses Peña
Gerente General Subrogante



ANEXO 5

TÉCNICOS DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN TRABAJAN EN LAVADO DE SUBESTACIONES



SUBESTACIONES

Personal de redes, subestaciones y mantenimiento del área de distribución de nuestra empresa, trabaja desde el 12 de Septiembre en el proceso de lavado de subestaciones, tarea anual que es parte del mantenimiento preventivo que se le da al sistema de distribución, previo a la etapa invernal.

La tarea la debe realizar el personal de cada subestación liderada por el ingeniero de la Sección Operación de Redes de Distribución de turno y en atención a un cronograma establecido para ello. Nuestro equipo técnico utiliza 1 camión con canasta aislada y 1 bomba que proyecta un chorro intermitente de agua desmineralizada a elevada presión sobre los aislantes que sostienen las líneas eléctricas energizadas; posterior a ello proceden a secar los aisladores y a reajustar las conexiones.



El mantenimiento de las subestaciones es un proceso necesario para limpiar el polvo, nidos de pájaros y otros contaminantes que receptan los aisladores del sistema de distribución durante el verano, los mismos que si no se limpian, pueden originar mayores problemas con la caída de las primeras lluvias como son los cortocircuitos y hasta las molestosas interrupciones.

Cabe señalar que mientras ejecutamos el lavado de las subestaciones, no hay desconexiones en los sectores donde nos toca realizar el mantenimiento por cuanto la carga conectada en la subestación se transfiere a las subestaciones aledañas, y el calendario se lo programa en horas y días de bajo consumo.

Medios de comunicación como ECUAVISIA y RTS difundieron el inicio de los trabajos para que la comunidad conozca de esta acción preventiva.



Eléctrica de Guayaquil cuenta con 37 subestaciones

Ing. Raúl Intriago, y Oscar Porras del área de Distribución, iniciaron el trabajo en la Subestación Los Vergeles, donde realizaron el mantenimiento dos vehículos:

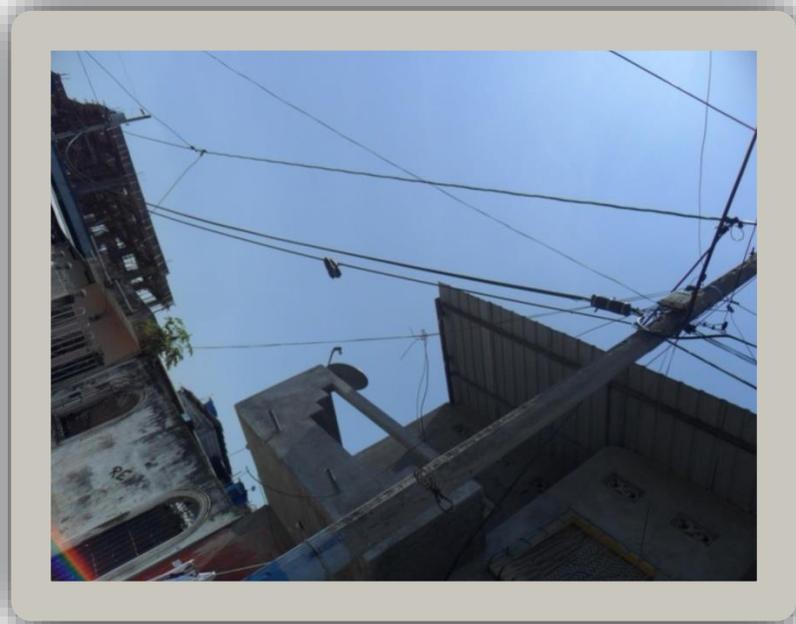


Carro 62
Sr. Arnoldo Arias (capataz)
Sr. Carlos Carrión
Sr. Alex Gómez
Sr. Oscar Coronel
Sr. William Núñez (chofer)

Carro 210
Sr. Flavio Barco (capataz)
Sr. Manuel Castillo
Sr. Fernando Beltrán
Sr. Roberto Ramos
Sr. Wilson Iglesias (chofer)



PRENSAMBLADO INSTALADO



Elaborado por: ESTEFANIA MARICRUZ ANDRADE OJEDA

ANEXO 8

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS ELECTRICA GUAYAQUIL



RELACIONES PÚBLICAS

Octubre 2013

Piloto de Integración de Sistemas de Información Geográfica y Comercial



Un cliente confirma la ubicación geográfica de su domicilio. Lo atienden Brenda Caputti y Henry Villagómez

Desde el Lunes 28 de Octubre, está en marcha el programa piloto que integra los Sistemas De Información Geográfica y Comercial de la Entidad. Para ello, se impartieron los respectivos conocimientos entre el Departamento de Sistemas de Información, con la Gerencia de Tecnología y el Departamento de Servicios al Cliente.



El objetivo de este proyecto beneficia tanto a los usuarios como a la entidad, puesto que:

- Facilita recursos para que el Funcionario de Servicios al cliente ubique la dirección de una solicitud a través del plano de Sistema de Información Geográfica.
- Facilita la inspección para nuevos servicios, ya que se tomará el plano de la ubicación del nuevo servicio.
- Registra las coordenadas geográficas de una solicitud nueva, para su posterior registro de medidor (una vez instalado)

Cabe resaltar que la socialización de los programas comenzó el 2 de Septiembre con una serie de actividades: Coordinación entre las áreas participantes, verificación de equipos, factibilidad de los sistemas, siendo párticipes de los mismos: Víctor Hugo Morales y Pablo Avendano, de Tecnología; Lenin Carrión, Luis Cauja, Fabián Gómez, Henry Villagómez y Carolina Quituisaca, del Departamento de Sistemas de Información Geográfica.

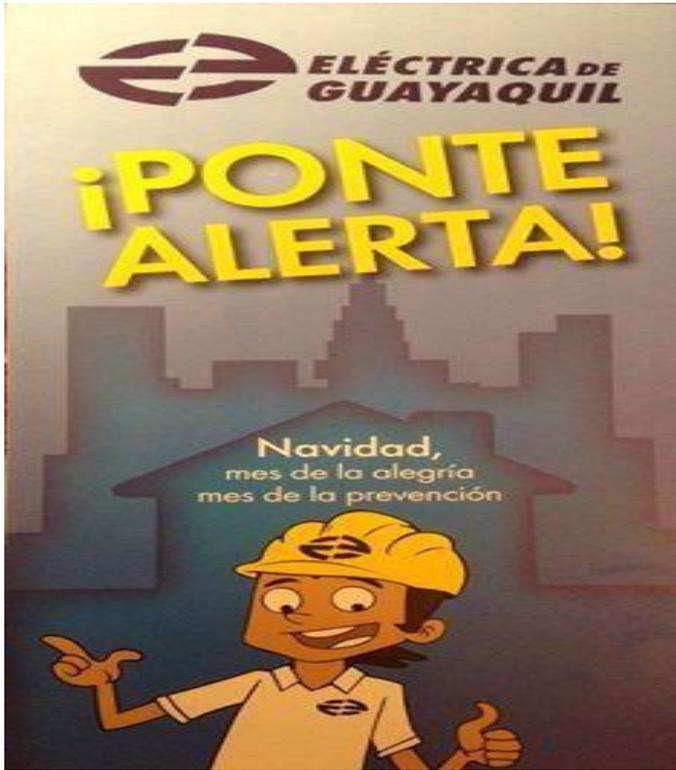
PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO SIC-SIG

Servicios al Cliente	Gerencia de Tecnología	Sistemas de Información Geográfico
<p>Certifica y hace la entrega de equipos con los sistemas en excelente funcionamiento.</p> <p>Crea la aplicación en Sistema Comercial que permite el registro de coordenadas.</p>	<p>Desarrollará las actividades de atención al cliente utilizando Sistemas de Información Geográfica y registrando las coordenadas en el SIC.</p> <p>Realizar inspecciones con planos tomados del Sistema de Información Geográfico.</p> <p>Asistencia a Capacitación SIG.</p>	<p>Desarrollo del proyecto - Coordinación e implementación.</p> <p>Instructivo para búsqueda de direcciones y clientes en el Sistema de Información geográfico y registro de coordenadas en el Sistema Comercial.</p> <p>Dictar la capacitación SIG a 60 funcionarios de Servicios al cliente.</p> <p>Participará con 3 funcionarios durante la implementación del piloto a tiempo completo.</p>

Fuente: https://www.facebook.com/electricadeguayaquil/photos_stream

ANEXO 9

CAMPAÑA PUBLICITARIA, DURANTE LOS FESTEJOS Y CENAS DE FIN DE AÑO NO RECARGUES LAS CONEXIONES ELÉCTRICAS EN UN SOLO CONTACTO.



Fuente: <https://www.facebook.com/electricadeguayaquil?fref=ts>

ANEXO 10

TRABAJO REALIZADO CON ÉXITO EN SAUCES 4 TRANSFERENCIA DE TRONCAL DE ALIMENTADORA SAUCES 4 CON LINEAS ENERGIZADAS.



Fuente: <https://www.facebook.com/electricadeguayaquil?fref=ts>



ANEXO 11

PASOS A SEGUIR PARA RENOVAR TÚ REFRIGERADORA CON EL PLAN RENOVARA DEL GOBIERNO NACIONAL

Conociendo de las distribuidoras y generadoras; dentro de la gestión de este

¿Cómo funciona?

El Estado ecuatoriano ha hecho un convenio con 2 importantes marcas de producción nacional para que produzcan refrigeradoras de 10ft de capacidad.

Cada refrigeradora tendrá un valor de \$545,10.

El Gobierno Nacional te entregará un incentivo de \$250 si tu consumo promedio mensual está dentro de la tarifa de la dignidad (130kW).

Si tienes un consumo promedio de 200kW en los últimos 12 meses, tendrás un incentivo de \$200.

Capacidades especiales y tercera edad, tendrán un trato prioritario.

¿Cómo se paga este crédito?

- A través de un crédito de 12 a 36 meses plazo.
- La factura llegará junto a la planilla de luz.

¿Dónde pagar?

Donde normalmente pagas tu planilla de luz.



Pasos para cambiar tu refrigeradora



ANEXO 12

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Fecha:

Hora:

Buenos días/tardes, Soy Estefanía Maricruz Andrade Ojeda y estoy realizando la presente encuesta con el objetivo de saber si los empleados de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil tienen conocimiento de ciertos puntos específicos. La sinceridad de sus respuestas ayudara a que la presente tenga éxito. De antemano muchas gracias.

1.- ¿Usted cree que la política interna de la institución debería adaptarse en relación a los usuarios para mejorar las falencias que hay en la Empresa Eléctrica?

SI

NO

2. ¿Cree usted que si recibirían capacitación continua de comunicación asertiva y relaciones humanas mejoraría el servicio al cliente?

SI

NO

3. ¿Cree usted que si se realiza una campaña de concienciación a los usuarios utilizando medios visuales, se lograría una mejor eficacia en el mensaje a transmitir?

SI

NO

4. ¿Piensa usted que si el usuario conoce los beneficios que obtienen al contratar los servicios eléctricos directos a la Empresa Eléctrica, evitaría realizar conexiones clandestinas?

SI

NO

5. ¿Cree usted que si los empleados de la Empresa Eléctrica de Guayaquil muestran un real interés en solucionar los problemas del cliente, esto evitaría la mora por deudas y por ende el Departamento de Pérdidas mejoraría la cartera vencida?

SI

NO

6) ¿Usted como empleado público está consciente que si la Empresa Eléctrica de Guayaquil no recupera la cartera vencida de servicios eléctricos, podría estar en riesgo la estabilidad de su trabajo?

SI

NO

7 ¿El personal que labora en la Institución conoce las funciones y derechos que se le dan a los usuarios que debe cumplir en caso de mantener deudas?

SI

NO

Observaciones

ANEXO 13

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Fecha:

Hora:

Buenos días/tardes, Soy Estefanía Maricruz Andrade Ojeda y estoy realizando la presente encuesta con el objetivo de saber si los usuarios de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil tienen conocimientos de ciertos puntos específicos. La sinceridad de sus respuestas ayudara a que la presente tenga éxito. De antemano muchas gracias.

1.- ¿Sabía usted que aprovechamiento ilícito de energía eléctrica es sancionado con prisión y con dos remuneraciones básicas según Art 66 de la ley del sector eléctrico?

SÍ

NO

2.- ¿Sabía usted que las instalaciones clandestinas de la energía eléctrica son perjudiciales para su en su vivienda?

SÍ

NO

3.- ¿Conoce usted que las instalaciones eléctricas clandestinas producen descargas desequilibradas que podrían quemar sus equipos electrónicos?

SÍ

NO

4.- ¿Conoce usted los beneficios que otorga la Empresa Eléctrica a sus usuarios que están debidamente registrados y al día en sus pagos?

SÍ

NO

5) Cuando usted se ha dirigido a realizar un reclamo a la Empresa Eléctrica de Guayaquil, los empleados de Información y Servicio al Cliente los han atendido con amabilidad?

SI

NO

6) Cuando usted ha mantenido una inquietud en relación a convenios de pagos, los empleados de Servicio al Cliente y el Departamento de Pérdidas, les han proporcionados una solución acorde a su necesidad?

SI

NO

Observaciones
