

Fecha de presentación: mayo, 2019 Fecha de aceptación: julio, 2019 Fecha de publicación: septiembre, 2019

4

## Evaluación de la satisfacción del cliente de la tarifa comercial de las empresas distribuidoras de electricidad en Ecuador

Assessment of the customer satisfaction of the commercial rate of the electricity distributing companies in Ecuador

Ing. Viviana Roxana Cano Vera<sup>1</sup>

[viviam05nathaly5435@hotmail.com](mailto:viviam05nathaly5435@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2977-8161>

Elicza Isabel Ziadet Bermudez<sup>2</sup>

[eziadetb@unemi.edu.ec](mailto:eziadetb@unemi.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9755-3936>

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Cano Vera, V. R. & Ziadet Bermudez, E. I. (2019). Evaluación de la satisfacción del cliente de la tarifa comercial de las empresas distribuidoras de electricidad en Ecuador. Revista Mapa, 4(16), 52-72. Recuperado de <http://revistamapa.com>

### RESUMEN

El presente estudio está encaminado hacia la evaluación de la satisfacción del cliente de la tarifa comercial de las empresas distribuidoras de electricidad en Ecuador, para lo cual se ha recopilado muy valiosa y fundamental información, la cual permitirá sustentar la viabilidad del artículo de investigación misma que se ha desarrollado de la siguiente forma:

### ABSTRACT

This study is aimed at assessing customer satisfaction of the commercial rate of electricity distribution companies in Ecuador, for which very valuable and fundamental information has been collected, which will support the viability of the research article itself that It has been developed as follows:

<sup>1</sup> Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría, Secretaria Oficina de Investigación de Accidente de Tránsito, Comisión de Tránsito del Ecuador, [viviam05nathaly5435@hotmail.com](mailto:viviam05nathaly5435@hotmail.com), <https://orcid.org/0000-0002-2977-8161>

<sup>2</sup> MBA Magister en Administración de Empresas con Mención En Marketing, Docente, Universidad Estatal de Milagro, [eziadetb@unemi.edu.ec](mailto:eziadetb@unemi.edu.ec), <https://orcid.org/0000-0001-9755-3936>

mediante la investigación cualitativa y cuantitativa se realizará un análisis del nivel de satisfacción al cliente en el consumo de energía eléctrica en la tarifa comercial de las distribuidoras en Ecuador. El objetivo fundamental de esta investigación, será el de establecer las condiciones de mejora que faciliten a las empresas de distribución optimizar los estándares de servicio lo que da como resultado la mejor atención al cliente , y mediante la aplicación de las encuestas se llega a establecer que los usuarios no se encuentran correctamente atendidos de una forma oportuna estando dentro del aspecto legal del sector eléctrico y tampoco brindan un apoyo integro en el proceso del trabajo lo que facilita el llegar a los objetivos planteados dentro del área ni de las empresas que brindan este fundamental servicio.

**Palabras Clave:** atención al cliente, cliente, energía, gestión pública, tarifa comercial

through qualitative and quantitative research, an analysis of the level of customer satisfaction in the consumption of electric energy in the commercial rate of distributors in Ecuador will be carried out. The main objective of this research will be to establish the conditions of improvement that facilitate distribution companies to optimize their service standards, which results in the best customer service, and through the application of the surveys, it is established that Users are not properly served in a timely manner being within the legal aspect of the electricity sector and neither provide full support in the work process which facilitates reaching the objectives set within the area or the companies that provide this fundamental service.

**Key words:** customer service, client, energy, public management, commercial rate

## INTRODUCCIÓN

Se puede indicar que la calidad de los servicios prestados por las instituciones públicas se ha vuelto fundamental para los ciudadanos en la actualidad. Tanto la globalización, los desarrollos experimentados en el conocimiento y las tecnologías de comunicación, la reducción del estado, los nuevos enfoques y entendimientos en el campo de la administración pública han transformado e incrementado los puntos de vista de las personas del público.

Este trabajo de investigación se realizará en el Ecuador, la evaluación de la satisfacción del cliente sobre la tarifa comercial de una empresa distribuidora de electricidad. El diseño de la metodología empleada fue la investigación básica, explicativa y tecnológica, que permitió establecer e identificar los problemas existentes que presentan los clientes de las distribuidoras. Y es también prospectivo, pues se inician con la expectación de ciertas obras factibles y mejoran prolongadamente en el período a fin de observar las derivaciones.

En el Ecuador hay 24 Provincias y en estos territorios se encuentran ubicadas 20 Corporaciones de Electricidad y 10 Empresas Eléctricas que brindan el servicio de suministrar energía. Estas, actualmente, tienen un amplio número de abonados en la tarifa comercial, pero de forma constante reciben quejas y se generan problemas entre estos usuarios y el personal que atiende en las Empresas, generándose por parte de dichos usuarios reclamos constantes sobre los servicio que están obteniendo de la CNEL, por lo tanto se asume que esta problemática tienen como causa fundamental, el hecho que las Empresas Públicas CNEL no maneja adecuadamente la gestión de calidad del servicio, las mismas que deberían analizar la complacencia al cliente, interactiva y corporativa para obtener de partes de esos usuarios un amplio nivel de satisfacción. (Ministerio de electricidad y energia renovable, 2014).

El problema va a ser desarrollado científicamente se aplican las teorías existentes, en base a la Satisfacción del cliente y servicios que ofrecen las Empresas.

La energía eléctrica es parte esencial en la vida de los seres humanos, el desarrollo empresarial y gubernamental. Por eso es necesario que el servicio que brindan las distribuidoras ecuatorianas sea de buena calidad para el beneplácito y satisfacción de los consumidores. Para que esto se cumpla, el Gobierno debe dotar de una buena capacitación al recurso humano y adecuado financiamiento para las obras y materiales que siempre deben ser operados oportunamente, a fin de evitar los cortes de energía y por ende las respectivas molestias al comercio en general.

En este aspecto, el análisis de los factores que afectan la calidad en los servicios prestados por las instituciones estatales y públicas garantiza la medición de la calidad de los servicios públicos prestados y la comprensión de si los ciudadanos están satisfechos con estos factores (Ardic, Yuksel y Cevik, 2004).

Teniendo en cuenta esto, el objetivo de la presente investigación es de diagnosticar la calidad en el servicio de atención que brinda a los clientes que hacen uso de la tarifa comercial, para así determinar el nivel de satisfacción de los mismos y posterior elaborar propuestas de mejora sobre las dimensiones insatisfechas.

### **Marco Teórico**

La energía es un bien para todos los Estados nación del mundo. En las últimas décadas se han identificado todas las actividades relacionadas con la cadena energética y las consecuencias ambientales de producción y consumo, esto se debe principalmente a la tendencia del agotamiento de los hidrocarburos de fácil acceso, y a las evidencias del cambio climático.(Garcia, 2015)

La electricidad se ha convertido hoy en día en los países desarrollados en una forma de energía imprescindible y con infinitud de usos, debido a su gran versatilidad y su gran controlabilidad, a la inmediatez en su utilización y a la limpieza en el punto de consumo.(Antonio, 2002)

Ante los reales problemas causados por el consumo cada vez mayor de energía eléctrica, el estado inadecuado de los segmentos que conforman la red eléctrica y el impacto ambiental negativo de las tradicionales fuentes de generación de electricidad, en este artículo se propone un conjunto de estrategias para un nuevo plan de uso racional y eficiente de la energía eléctrica, aplicable a cualquier país y basado en la coexistencia de nuevas formas de generación de energía (generación alternativa, cogeneración, generación distribuida) con las formas de generación tradicional (Hernández *et al.*, *n.d.*).

De acuerdo a las investigaciones realizadas, anteriormente en el Ecuador la mayoría de los mercados establecidos presentan problema con la satisfacción del cliente y el servicio brindado, por ser un proceso muy importante en todas las empresas para alcanzar los objetivos deseados. (CONELEC, 2007)

Esto toma varios años para la obtener frutos, los trabajadores y usuarios de las empresas han pasado por un proceso de capacitación constante, programas de vinculación para que los usuarios conozcan el uso eficiente de la energía eléctrica, lo cual permite la plena satisfacción del usuario, basado esencialmente el estudio, en identificar cuál es la situación actual de la relación entre los funcionarios de la institución y los usuarios.

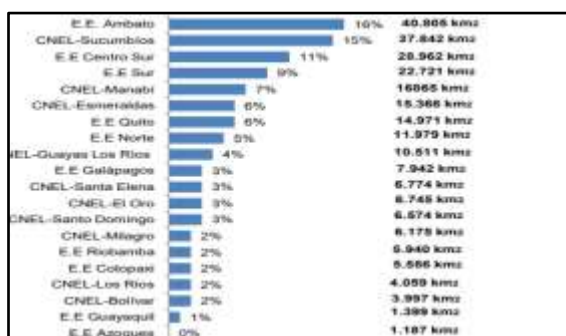
La calidad y la eficiencia en la atención al cliente se trata de una disciplina que abarca toda la complejidad institucional como tal y, justamente por esto, muchos organismos gubernamentales se paralizan sin saber por dónde iniciar. Sin embargo, la implementación de mejoras en atención al cliente, además de ser simple, efectiva, y de aplicación inmediata. Esta complejidad institucional, implica: diseño de políticas, formación y capacitación del personal, relaciones de trabajo, infraestructura física, sistemas, opiniones de clientes, trato personalizado, diseño del servicio. (Garcia, 2015)

## **Distribución**

Se puede establecer que la mayoría de empresas distribuidoras son las encargadas de abastecer de energía a la población, dentro de un sector

geográfico. La distribución de energía constituye una de las fases de mayor importancia en lo que respecta al flujo de la energía porque de las empresas distribuidoras depende la entrega de energía a las usuarias y usuarios finales para su consumo. En Ecuador, la distribución de energía a los clientes se realiza mediante las subestaciones y líneas de transmisión de la empresa transmisora Transelectric; y mediante los sistemas de distribución administrados por cada empresa distribuidora en cada por zona geográfica. (CONELEC, 2007)

**Gráfico 1.** Cobertura de energía eléctrica por empresas distribuidoras en el país.(2010).



Fuente: CONELEC

Elaborado por: autoría propia

## Servicio al cliente

La estructura básica de la satisfacción del cliente es que los fundamentos básicos son vistos al inicio: el medio ambiente o la disponibilidad de ayuda. Estas son las primeras impresiones que pueden afectar al resto de la experiencia. Pero una vez que las variables son atendidas, el cliente se preocupa por cosas más específicas, tales como la confiabilidad del personal, el precio, la amabilidad y la posibilidad de mantenimiento después de la compra. La experiencia del cliente, por lo tanto, va desde lo más general a lo más específico.(Johnson, 2018)

Las distribuidoras eléctricas, son empresas públicas que entregan bienestar y desarrollo a todas las regiones productivas del país. La realidad es alarmante y podría llegar a niveles más difíciles de insatisfacción de los comerciantes, por la

calidad del servicio comercial que otorgan, las gestiones de eficacia mediante la toma de medidas correctivas y de mejoramiento de los sistemas en las diferentes áreas de la empresa.

El área geográfica del Ecuador en el que se ofrece el servicio de electrificación, está conformada por los sectores urbanos y rurales de las 24 provincias que tiene la República del Ecuador.

La obligación de reestructuración en el área comercial a la que tienen que someterse las Distribuidoras de Electricidad, produce una serie de problemas y dificultades en los diferentes procesos que se ejecutan en las empresas, causa inconvenientes en la gestión de calidad y atención oportuna de servicio al cliente, que influyen en los elevados índices de la calidad y la insatisfacción de los usuarios como: constantes y repentinos cortes de energía, variación de voltaje, falta de mantenimiento de acometidas y equipos de medición y protección, sobrecarga en el alimentador (aire acondicionado). (CONELEC, 2007)

El viento, la lluvia o el incremento de la temperatura provocan variaciones que resultan en cortes prolongados de energía, esto sumado a los errores de lectura, falta de lectura, estimaciones erróneas de lectura, errores en la facturación, deficiente gestión de cobro, demora en la instalación del servicio eléctrico, deficientes control de pérdidas de energía comercial por hurto. (CONELEC, 2007)

Esta realidad de la gestión comercial impone la necesidad de emprender en una reingeniería total del proceso y de control de calidad en las Distribuidoras eléctricas, y así conseguir un servicio ágil – oportuno y rápido; Equidad entre costos - beneficios, y generar confianza en los usuarios de la tarifa comercial. Así como también adquirir equipos de media tensión (Trasformil) a fin de disminuir el tiempo de espera en los cortes de energía y evitar pérdidas económicas. (Kamin, 2006)

Los problemas son más de tipo técnico las interrupciones porque las líneas tienen muchos años que brindan servicio desde INECEL, y existen ciertos aisladores que no son problemas visibles (para evitar esto, se debe comprar un equipo ultrasonido de porcelana) Además que los cortes son provocados por el crecimiento de los árboles (Desbroce), los animales que se posan en los cables, descargas atmosféricas. A fin de prevenir esto se deben realizar los cambios de aisladores en los sectores problemáticos. Por reajuste de puntos calientes, Cambios de una línea a otra, Seccionadores entre subestaciones para transferir carga a nivel nacional. (Ministerio de electricidad y energía renovable, 2014)

Para solucionar los problemas hacen uso de los nuevos equipo de supervisión de datos, realizar pruebas, para ingresar con la energía lo más rápido posible, a fin de evitar la penalización que los organismos de control, pero si la falla persiste, se envía a revisar, para evitar esto tienen equipos en sitios estratégicos, equipos que están dando sus servicios a las diversas ciudades para brindar mejor asistencia, se monitorean desde el sitio del problema, mientras que en oficina lo realizan a través de monitores.

Según (Vargas Belmonte, 2013) para que un proyecto empresarial tenga éxito es necesario que el producto o servicio que la empresa sea aceptado por el mercado al que se dirige, produciéndose una relación de intercambio entre oferente y demandante del producto o servicio.

Para poder indagar esta investigación es primordial analizar las grandes teorías filosóficas del autor Maxine Kamin que tiene que ver con el servicio al cliente. En cuanto a la variable dependiente que se encuentra en esta investigación que está enfocada en la satisfacción al cliente, en la se desprende a las siguiente teoría como son.

- Confiabilidad del personal.
- El precio.
- La amabilidad.
- Posibilidad de mantenimiento.
- Medio ambiente.



Según (Kamin, 2006) nos indican que la atención al cliente conduce a la fidelidad de los clientes. Esto se hace a través de lo que los clientes experto en relación al servicio.

- El primer paso es recibir al cliente, haciendo que se sienta como en casa.
- Segundo paso las necesidades específicas del cliente deben ser determinados.
- En tercer lugar, esas necesidades se deben cumplir de manera eficiente.
- El cuarto propósito aquí es crear una relación de amistad personal y que provee asociaciones positivas entre el cliente y el establecimiento.

Esas necesidades cubiertas deben ser verificadas y vuelto a comprobar para asegurarse de que nada se quede fuera. Por último, un servicio fantástico deja la puerta abierta, asegurándose de que el cliente tiene un incentivo para volver. El beneficio para el cliente es una experiencia agradable y eficiente, y la empresa sólo ha contratado a un cliente fiel.

Diferentes autores (Burns, 1978; Bass, 1985, 2008; Bennis y Nanus, 2008; Hamel y Breen, 2008; Covey, 2012) proponen distintas estrategias orientadas a implementar un nuevo modelo de liderazgo que, como catalizadores, dinamicen y sean capaces de presentar ideas, proyectos y asumir la iniciativa para su obtención (Xabier, Valle, María, & Sainz, 2015)

### **Bases Legales**

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER):

La misión del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, MEER, es servir a la sociedad ecuatoriana, mediante la formulación de la política nacional del sector eléctrico y la gestión de proyectos. Promover la adecuada y exitosa gestión sectorial, sobre la base del conocimiento que aporta gente comprometida con la sostenibilidad energética del Estado. (Ministerio de electricidad y energia

renovable, 2014)

Centro Nacional de Control de Energía (CENACE):

El CENACE es una organización sin fines de lucro, cuyos miembros incluyen a todas las empresas de generación, transmisión, distribución y los grandes consumidores. Sus funciones se relacionan con la coordinación de la operación del Sistema Nacional Interconectado (SNI) y la administración de las transacciones técnicas y financieras del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) del Ecuador, conforme a la normativa promulgada para el Sector Eléctrico (ley, reglamentos y procedimientos). (El Centro Nacional de Control de Energía, 2016)

Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC):

El CONELEC tiene como función regular el sector eléctrico y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas técnicas de electrificación del país de acuerdo con la política energética nacional. (CONELEC, 2007)

Política Energética Ecuatoriana

La energía, es un sector estratégico para el gobierno ecuatoriano, y así lo demuestran los diferentes planes y programas que el gobierno ecuatoriano ha puesto en marcha. Es el Estado, a través del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER), el actor principal del sector, encargándose de la rectoría, planificación, control y desarrollo del sector. Para ello el MEER ha establecido un sistema permanente de planificación energética, el cual comenzó con la realización del estudio “Políticas y Estrategias para el Cambio de la Matriz Energética del Ecuador”. Destaca especialmente la apuesta por el cambio de la matriz energética: de la actual producción del 43 % de energía eléctrica a partir de energía hidráulica, se plantea el objetivo del 80% de hidroelectricidad para el año 2020.

Y todas las normas que el Gobierno Ecuatoriano publique en relación al sector energético en beneficio de la sociedad ecuatoriana. Como las leyes que rigen las actividades del servidor público, y la ley de defensa del consumidor.

## **METODOLOGÍA**

El presente estudio tiene el carácter de una investigación básica, explicativa y tecnológica que permitirá establecer e identificar los problemas existentes alrededor de la prestación del servicio eléctrico que nos garanticen los derechos de las personas, para acceder a servicios públicos eficientes y de calidad en las Distribuidoras de electricidad del Ecuador.

**No Experimental:** Al no necesitar incorporar experimentos o pruebas especiales, se trata de conocer a profundidad una realidad institucional acudiendo a la fuente directa de investigación.

**De campo:** Porque se aplicarán instrumentos de recolección de datos a clientes que responderán a técnicas e instrumentos de investigación que se acoplen a la necesidad investigativa.

**Cuantitativas y Cualitativas:** Porque toma bases teóricas (información obtenida de la recolección de datos y luego tabulada) al expresar en forma numérica o darle una expresión numérica a los resultados para su interpretación.

**Método Histórico:** Al recurrir a la base de datos de evaluaciones del desempeño laboral, historia de consumo de los clientes de tarifa comercial, leyes que rigen las actividades del servidor público, ley de defensa del consumidor, etc.

**Método Inductivo:** Permitirá recurrir a la particularización de las variables y el estudio de las características, en forma de generar un análisis amplio de cómo se desarrollan ellas para luego concluir en una teoría.

**Método Deductivo:** Este determinará el grado de insatisfacción de los clientes por los servicios recibidos y llegar a una solución de problemas mayores y obtener nuevas conclusiones.

### **Tipo y diseño de Investigación**

Correlacionar: Por cuanto se utilizará para identificar el comportamiento, actitudes y reacciones de los clientes frente a las situaciones que viven las empresas y caracterizar los motivos de la insatisfacción de los clientes por los servicios prestados, basada en la observación de recolecciones de datos, para así poder combinar ciertos criterios de clasificación que ayuden a ordenar, agrupar y sistematizar los objetos involucrados en el estudio de este problema.

### **Técnicas de recolección de datos**

Para una mayor efectividad de este estudio, se empleara el método analítico sintético, ya que este nos permitirá distinguir qué elementos o factores afecten la relación empresa-usuarios, además de permitirme analizar cada uno de ellos por separado.(Hernández Sampieri, 2014, pág. 142)

También se utilizó para la recolección de los datos el método de la observación, ya que a través del mismo se podrá describir que tácticas emplea la institución en el desarrollo de dicha labor, como por ejemplo cuales son los tipos de comunicación que utilizan y las herramientas que emplean en el proceso de atención al cliente. Se aplicó la encuesta como técnica de estudio, la misma que se realizó aleatoriamente a los abonados del Ecuador, con el propósito de obtener las opiniones acerca del tópico planteado. Este instrumento está formulado con preguntas a escala, es decir, preguntas que no se limitan a respuestas solamente afirmativas o negativas. Ver Anexo 1.

### **Herramientas Metodológicas:**

#### **La entrevista:**

La presente investigación, se fundamentó en la aplicación de una entrevista a los propietarios de establecimientos comerciales, las mismas que se realizaron con la aplicación de un cuestionario estructurado dirigido a una muestra del universo objetivo negocios pequeños, medianos o grandes que pertenecen a los usuarios del servicio eléctrico de la tarifa comercial. Ver Anexo 2.

#### **La encuesta:**

Se desarrolló encuestas a las Distribuidoras de Energía en el Ecuador, esto permitió recolectar datos e información, así como, un acercamiento con los usuarios del servicio eléctrico. La misma que hace uso del instrumento

denominado cuestionario, está integrada por preguntas (ítems) que permitirán verificar las propuestas planteadas, estas se aplicarán a los comerciantes involucrados en la situación problemática.

## RESULTADOS

Cuadro 1. Alternativas de elección en las preguntas elaboradas para las encuestas que fueron dirigidas a los usuarios de las Distribuidoras de Energía del Ecuador.

ORDEN	ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS
1	Muy Malo	Extremamente Frecuente	Nunca	Muy Lento	Muy Confusa	Muy Escaso	Muy Satisfactorio
2	Malo	Muy Frecuentes	Casi Nunca	Lento	Confusa	Escasos	Insatisfactorio
3	Regular	Frecuentes	A Veces	Aceptable	Aceptable	Regulares	Aceptable
4	Bueno	Poco Frecuentes	Casi Siempre	Rápido	Clara	Aceptables	Satisfactorio
5	Muy Bueno	Muy Poco Frecuentes	Siempre	Muy Rápido	Muy Clara	Muy Aceptables	Muy Satisfactorio

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: autoría propia

Para el análisis cada respuesta es identificada de forma escrita, adicionalmente con una numeración del 1 al 5 y de forma gráfica con recuadro. Se obtendrá la media en cada indicador y se graficará con el uso del perfil gerencial tipo barra. El cuestionario está considerado para tomarse en un tiempo aproximado de 5 a 10 minutos. Se garantiza el anonimato como parte fundamental en la validación de la información.

*Tabla 2*

**CLIENTES DE LAS DISTRIBUIDORES DE ENERGIA DEL ECUADOR.**

EMPRESA	Km2	%	USUARIOS RESIDENCIALES	COMERCIALES	INDUSTRIALES	OTROS	TOTAL
AMBATO	40.805	15,92	186.149	21.830	6.511	4.427	218.917
SUCUMBIO	37.842	14,76	55.302	9.315	658	2.463	67.738
CENTROSUR	28.962	11,3	275.250	26.388	6.614	4151	312.603
E.E.SUR	22.721	8,86	142.528	14.863	1.696	5.450	164.537
MANABI	16.865	6,58	272.484	15.815	143	2980	291.426
ESMERALDAS	15.366	5,99	103.904	8.297	644	2.232	115.077
QUITO	14.971	5,84	755.070	114.456	14.488	4.737	888.751
E.E. NORTE	11.979	4,67	180.465	19.792	3.322	3.783	207.362
GUAYAS-LOS RIOS	10.511	4,1	259.192	14.237	933	2990	277.352
GALAPAGOS	7.942	3,1	6.929	1.326	160	330	8.745
SANTA ELENA	6.774	2,64	94.897	7.500	331	1232	103.960
EL ORO	6.745	2,63	178.843	20.665	1876	3088	204.472
SANTO DOMINGO	6.574	2,56	131.907	18.092	243	2055	152.297
MILAGRO	6.175	2,41	116.946	15.442	176	1686	134.250
RIOBAMBA	5.940	2,32	132.743	15.606	834	2.847	152.030
COTOPAXI	5.596	2,17	92.628	6.616	4.609	2.112	105.965
LOS RIOS	4.059	1,58	87.902	7237	543	1356	97.038
BOLIVAR	3.997	1,56	50.373	2.436	94	1382	54.285
CATEG-GQUIL.	1.399	0,55	523.337	71.739	2.847	2.612	600.535
AZOGUEZ	1.187	0,46	29.143	2.048	415	534	32.140
TOTAL	256.370	100	3.675.992	413.904	47.137	52.447	4.189.480

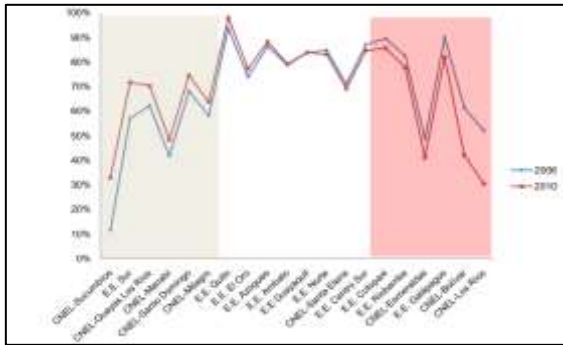
Fuente: Estadística del sector eléctrico ecuatoriano-CONELC

Elaborado por: autoría propia

### **Resultados del índice de eficiencia y calidad en el servicio de las empresas distribuidoras:**

Una vez planteadas las preguntas de los cuestionarios tanto de la entrevista y de las encuestas y analizados los resultados de las mismos se obtuvieron los resultados que se indican de manera general en los gráficos 2 y 3.

#### **Gráfico 2. Índice general de eficiencia y calidad en el servicio por empresa distribuidora de energía.**



Fuente: Cálculo del índice de eficiencia y calidad del servicio.

Elaborado por: autoría propia

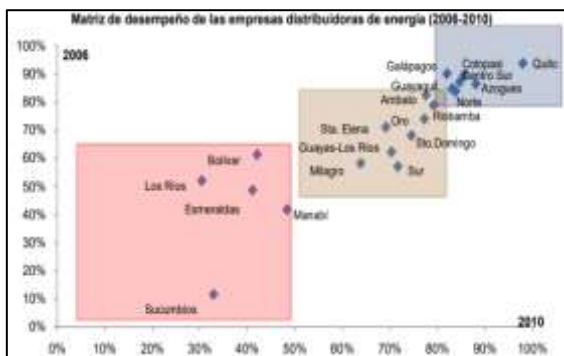
En efecto, el Estado es el ente ideal para proveer el servicio; sin embargo provoca una disyuntiva entre igualdad y eficiencia, debido que puede sacrificar eficiencia para obtener igualdad o busca mayor eficiencia que provocaría desigualdades. Sin duda, el papel del Estado, tras la aplicación del Mandato 15, busca una mayor igualdad, basados en el principio rawlsiano que sostiene que el bienestar de la sociedad está mejor si se aumenta el bienestar de las personas en peores condiciones, siendo la mayoría de la población. (Repositorio.puce.ec, s.f.)

Empresas distribuidoras ineficientes se destacan principalmente por los siguientes aspectos: (Repositorio.puce.ec, s.f.)

- Niveles de eficiencia menor al 60%
- Niveles de recaudación menor al 90% de la energía total facturada.

- Las pérdidas de energía representan más del 20% del total de energía disponible en el sistema de distribución.
- Cubren menos del 90% de las viviendas que existen en el país
- Precios medios de energía altos de aproximadamente 9 centavos por KWh, excepto Manabí y Milagro que registran precios medios de energía de aproximadamente 7 centavos por KWh.
- El tiempo total de interrupciones por KVA nominal instalado es mayor a 30 horas.

**Gráfico 3. Matriz de Desempeño de las empresas distribuidoras**



Fuente: Cálculo del índice de eficiencia

Elaborado por: autoría propia

La matriz de desempeño de las empresas distribuidoras de energía demuestra el ranking de eficiencia de las empresas distribuidoras de energía eléctrica en Ecuador.

## RESULTADO

En el marco de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, luego de la segmentación y especialización de cada uno de los componentes del sector, los agentes de distribución tienen dificultad de compra de energía, existe déficit de oferta, quedando en la capacidad económica, la gestión y habilidad para la compra, que en mayor proporción es adquirida en el mercado spot a precios altos y en mínima parte por contratos, aumentando la crisis económica, esto último genera baja credibilidad del agente y disminuye la capacidad de endeudamiento



convirtiéndose en un círculo vicioso que aumenta en función del tiempo. (CONELEC, 2007).

Está formada por Organizaciones Públicas y privadas según Administradores, Especialistas en Desarrollo, Autoridades Internacionales, Nacionales y locales, Usuarios de energía eléctrica pertenecientes a la Región 5 de nuestro País el Ecuador.

Esta investigación muestra información real sobre la Evaluación de la satisfacción del cliente de la tarifa comercial de las empresas Distribuidoras de electricidad en Ecuador. Según se demuestra en los resultados obtenidos y que de acuerdo a la propuesta los beneficiarios serán los usuario de energía y las respectivas empresas.

Por lo tanto la evaluación es inminentemente importante para medir el grado de satisfacción al cliente en los consumidores de la tarifa comercial a fin de establecer analizar, determinar la aplicación de parámetros de mejoras para la prosperidad de los clientes.

Los resultados obtenidos serán difundidos para conocimiento de los administradores y así puedan mejorar el bienestar de los consumidores.

En referencia a la calidad del servicio ofrecido por las Distribuidoras, de acuerdo con las encuestas efectuadas no alcanza los niveles de aceptación que se requiere por los usuarios.

Hay muchos problemas dentro de las áreas en estudio que dificultan el correcto desempeño de los funcionarios de las Distribuidoras, problemas que van desde la falta de procedimientos documentados sobre las actividades a realizarse hasta la carencia total de planes de capacitación ejecutados por la empresa.

Al momento no se presentan los mecanismos de control adecuados para evaluar a los contratistas de las Distribuidoras.

## CONCLUSIONES

Para cumplir eficientemente con el objetivo del Mandato 15, de proveer de servicio eléctrico a la totalidad de la población, es fundamental expandir dicho servicio a sectores rurales y alejados del país, además se debe instalar redes y sistemas independientes de energía renovable como pequeñas centrales hidroeléctricas que abastezcan de energía eléctrica en estos sitios alejados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrera Bernabé, T. C. (2016). Evaluación del servicio de atención al cliente de clientes especiales de la empresa eléctrica santa Elena. Repositorio Universidad de Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16205>
- Costa Nicolas, R. M. A. (2015). Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad. Montevideo, Uruguay. Retrieved from [http://www.iesta.edu.uy/wp-content/uploads/2015/05/Pasantia\\_Costa\\_Rodriguez.pdf](http://www.iesta.edu.uy/wp-content/uploads/2015/05/Pasantia_Costa_Rodriguez.pdf)
- Diseño de Investigación Descriptiva. (n.d.). Retrieved November 18, 2018, from <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Educación, M. G.-C. A. R. de, & 2015, undefined. (n.d.). La dicotomía cualitativo-cuantitativo: posibilidades de integración y diseños mixtos. Mascvuex.Unex.Es. Retrieved from <https://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/1679>
- EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD-ARCONEL. (n.d.). Retrieved from <http://www.regulacionelectrica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/07/019-18-Reforma-a-la-Regulacion-008-12-Modelo-de-contrato-para-la-prestacion-del-suministro-de-servicio-publico-de-energia-electrica-a-los-consumidores.doc.pdf>
- Ecuador, & Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (n.d.). Buen vivir : plan nacional 2013-2017 : todo el mundo mejor. Retrieved from <https://www.google.com.ec/search?q=%5BCITAS%5D+Plan+Nacional+del>

+Buen+VivirSN+Senplades+-

+Recuperado+el%2C+2013&oq=%5BCITAS%5D+Plan+Nacional+del+Bue  
n+VivirSN+Senplades+-

+Recuperado+el%2C+2013&aqs=chrome..69i57&sourceid=chrome&ie=UT  
F-8

Girth, A. M. (2017). Incentives in Third-Party Governance: Management Practices and Accountability Implications. *Public Administration Review*, 77(3), 433–444. <https://doi.org/10.1111/puar.12645>

Grandia, J., & Meehan, J. (2017). Public procurement as a policy tool: using procurement to reach desired outcomes in society. *International Journal of Public Sector Management*, 30(4), 302–309. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2017-0066>

González Alonso, J., Pérez González, Y., & Pincay-Sancán, D. R. (2015). Análisis de las revistas latinoamericanas de Acceso Abierto: el caso Ecuador. *Revista Publicando* (Vol. 4). MISC. Retrieved from <https://rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/827>

Hernández-Oro, R. M., Medina-León, A. A., & Hernández-Pérez, G. (2010). Ingeniería Industrial. *Ingeniería Industrial* (Vol. 35). Instituto Superior Politcnico Jose Antonio Echeverria (Cujae). Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000100004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000100004&script=sci_arttext&tlng=pt)

Hernández, J. C., Pinto, ;, Ángel D, González, ;, Jaime A, Pérez-García, ;, ... José-Eduardo. (n.d.). HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES investigación Nuevas Estrategias para un Plan de Uso Eficiente de la Energía Eléctrica. Retrieved from <http://www.scielo.org.ar/pdf/cdyt/n54/n54a03.pdf>

Maylin Hernández-Oro, R. I., Arnaldo Medina-León, A. I., & Hernández-Pérez III, G. (n.d.). Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano Clients satisfaction in technology-based enterprises in the cuban hydraulic sector. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v35n1/rrii04114.pdf>

Mera Castillo, L. E. 1803601499. (2015). El Sistema de gestión de la calidad y el nivel de Satisfacción del cliente atendido por la unidad de Call Center en la

- Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. EEASA-EP. Retrieved from <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/12224>
- Moreta Sánchez, A. M. (2012). Los sistemas de medición de calidad en los servicios y su incidencia en la satisfacción de los clientes del cantón Ambato de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. (EEAS.A.). Repositorio Universidad. Retrieved from <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2245>
- Población y Demografía |. (n.d.). Retrieved November 18, 2018, from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Robles Durazno, A. C. (2010). Modelo de gestión comercial de energía eléctrica en el Ecuador. Repositorio Institucional, 84p. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/handle/123456789/2599>
- SENPLADES. (2013). Buen Vivir Plan Nacional 2013 - 2017 by Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017 - issuu. Retrieved December 9, 2018, from [https://issuu.com/buen-vivir/docs/buen\\_vivir\\_plan\\_nacional\\_2013\\_-\\_2017](https://issuu.com/buen-vivir/docs/buen_vivir_plan_nacional_2013_-_2017)
- Torres Samuel, M., Luisa Vásquez, C., & Francisco Poletto, J. (n.d.). Indicadores para la evaluación de la Calidad del Servicio Comercial en Empresas del Sector Eléctrico Venezolano. Retrieved from [http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/IE092\\_Torres.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/IE092_Torres.pdf)
- Vargas Belmonte, A. (2013). Marketing y plan de negocio de la microempresa (UF1820). IC Editorial. Retrieved from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=s9yZAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT24&dq=Servicio+al+cliente+es+toda+actividad+que+ligan+a+la+empresa+con+sus+clientes+constituyen+el+servicio+al+cliente+entre+estas+actividades+podemos+mencionar+las+siguientes:+%25E2%2580%25A2%25>
- Walter Johnson. (2018). → Teoría del servicios al cliente | Geniolandia. Retrieved December 9, 2018, from <https://www.geniolandia.com/13174213/teoria-del-servicios-al-cliente>
- Xabier, K., Valle, A., María, D. :, & Sainz, Á. (2015). TESIS DOCTORAL. ESPAÑA. Retrieved from [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/17309/TESIS\\_APELLANIZ\\_VALLE\\_KEPA\\_XABIER .pdf?sequence=8](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/17309/TESIS_APELLANIZ_VALLE_KEPA_XABIER.pdf?sequence=8)

