



La satisfacción de los clientes del Departamento Comercial de la Empresa Eléctrica de Ecuador, como elemento clave para la gestión ambiental en asentamientos humanos

Customer satisfaction of the Commercial Department of the Electric Company of Ecuador, as a key element for environmental management in human settlements

Satisfação dos clientes do Departamento Comercial da Companhia Elétrica do Equador, como elemento chave para a gestão ambiental em assentamentos humanos

Victor Emilio Molina Sigcho / Fondo Verde, Ecuador / victor.molina.sigcho@gmail.com

Recibido: 4/10/2022

Aceptado: 25/8/2023

Publicado: 22/11/2023

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo realizar un diagnóstico para conocer la satisfacción del servicio que ofrece la Empresa Eléctrica de Ecuador. Mediante la revisión bibliográfica se identificaron los principales esquemas conceptuales relacionados con la mejora continua de procesos, responsabilidad social empresarial y su incidencia en la administración pública con relación al sector eléctrico. Se realizó una evaluación de la situación actual del proceso de comercialización para conocer la opinión de los abonados, las autoridades y funcionarios con relación al servicio que brinda el Departamento Comercial de dicha empresa. Se pudo conocer que las acciones para el control de calidad de la facturación actualmente están presentando situaciones que afectan la imagen institucional y la percepción de los abonados que pagan por el servicio. Mediante una encuesta dirigida a los abonados se pudo establecer que la mayoría tiene inconvenientes con el servicio de facturación y cobro. Finalmente, se concluye que los esfuerzos para la estructuración de un modelo de gestión son cruciales para el éxito de la gestión a nivel institucional.

Palabras clave: administración pública, consumo eléctrico, gestión eficiente, procesos sostenibles, sostenibilidad empresarial

ABSTRACT

The objective of the study was to carry out a diagnosis to determine the satisfaction of the service offered by the Electric Company of Ecuador. Through the bibliographic review, the main conceptual schemes related to continuous process improvement, corporate social responsibility and its impact on public administration in relation to the electricity sector were identified. An evaluation of the current situation of the commercialization process was carried out to know the opinions of subscribers, authorities and officials in relation to the service provided by the Marketing Department of said company. It was learned that the actions for billing quality control are currently presenting situations that affect the institutional image and the perception of subscribers who pay for the service. Through a survey directed at subscribers, it was established that the majority have problems with the billing and collection service. Finally, it is concluded that efforts to structure a management model are crucial for the success of management at the institutional level.

Keywords: business sustainability, efficient management, electricity consumption, public administration, sustainable processes

RESUMO

O objetivo do estudo foi realizar um diagnóstico para determinar a satisfação do serviço oferecido pela Companhia Elétrica do Equador. Através da revisão bibliográfica foram identificados os principais esquemas conceituais relacionados à melhoria contínua de processos, à responsabilidade social corporativa e seu impacto na administração pública em relação ao setor elétrico. Foi realizada uma avaliação da situação atual do processo de comercialização; conhecer a opinião de assinantes, autoridades e funcionários em relação ao serviço prestado pelo Departamento de Marketing da referida empresa. Aprendeu-se que as ações de controle de qualidade do faturamento apresentam atualmente situações que afetam a imagem institucional e a percepção dos assinantes que pagam pelo serviço. Através de um inquérito dirigido aos assinantes, constatou-se que a maioria tem problemas com o serviço de faturação e cobrança. Por fim, conclui-se que os esforços para estruturar um modelo de gestão são cruciais para o sucesso da gestão no nível institucional.

Palavras chave: administração pública, consumo de energia elétrica, gestão eficiente, processos sustentáveis, sustentabilidade empresarial

INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad empresarial es un modelo estructurado con actividades tanto comerciales como económicas que desarrollan las empresas con la finalidad de establecer parámetros que permita gestionar de manera eficiente los recursos financieros, humanos y operacionales, así como el uso de los recursos tangibles; insumos y materiales (Villota, s.f.). Una empresa sostenible, de acuerdo con Rodríguez (2018), es aquella que «crea valor económico,

medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general» (pp. 3). A través de este concepto se pretende poner en contexto el lugar que debe ocupar el desarrollo sostenido y sostenible en las empresas públicas con el fin de brindar un óptimo servicio a la población y cuidar el ambiente.

Considerando estos factores se puede indicar que, las empresas deben apuntar al desarrollo económico mediante la generación de riquezas sustentables sin perjuicios a la naturaleza y sociedad ejecutando actividades como mantener salarios equitativos para hombres y mujeres sin discriminación, dar oportunidades a proveedores de servicios locales, generar políticas de contratación de mano de obra nacional. Según Duque *et al.* (2013) en el ámbito de desarrollo social las entidades perteneciente al Gobierno de un país deben trabajar en la construcción de políticas públicas, para la prevención, promoción y garantía de derechos de los grupos de atención prioritaria; donde se gestione de manera especializada las necesidades y propuestas de la ciudadanía. Todo lo anterior, con el fin de que se logre mejorar de manera integral las condiciones de vida otorgando las mismas oportunidades y privilegios laborales, educativos, sociales y económicos que el resto de la sociedad.

Por otra parte, los recursos que posee la naturaleza son limitados por lo que es necesario su cuidado y protección, entre las actividades a implementar por las empresas públicas se encuentran: la reducción de energía eléctrica, desarrollo de programas de energías renovables, reducción del uso de combustibles en el transporte y actividades de reciclaje de residuos mediante campañas masivas. Cabe indicar que, la Empresa Eléctrica del Ecuador, como ente regulador, determina los derechos y obligaciones de las empresas administradoras asignando áreas de concesión para colocar, manejar y explotar sistemas de generación, redes para transmisión y distribución de energía eléctrica. Además, determina las tarifas de cobro por consumo, creando incentivos por el buen uso y otras acciones que permiten mejorar la calidad de la gestión del servicio.

El gobierno actual, con miras a mejorar el desarrollo del país, tiene como propósito cambiar las estructuras de los negocios, cuyo objetivo apunta a lograr eficiencia, incrementar ventas, mejorar productividad y, por ende, brindar un servicio eficaz. Por tanto, el Departamento Comercial de la Empresa Eléctrica tiene el reto de mejorar la eficiencia de los procesos y optimizar su inversión en el desarrollo de nuevas infraestructuras. El papel fundamental del ente regulador es velar por el cumplimiento adecuado de los lineamientos que establecen tarifas justas y adecuadas a través de mecanismos tarifarios que nivelen la eficiencia económica, generen confianza, estabilicen las ganancias de las empresas concesionarias y los precios.

Esta reflexión se convirtió en el punto de partida para esta investigación, la cual tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción tanto de los usuarios como del personal que cumple funciones en el Departamento Comercial de la Empresa Eléctrica de Ecuador, con el fin de utilizar dicha información para el diseño de un modelo administrativo sostenible, inclusivo y responsable. Además se pretende construir una base de datos que permita evaluar la calidad del servicio percibido con la finalidad de lograr un mejoramiento significativo que oriente esfuerzos en otorgar una adecuada facturación a los abonados, crear oportunidades que permitan otorgar incentivos y en algunos casos créditos para la sociedad, otorgando eficiencia energética que genere la optimización en el consumo, disminución en los costos por consumo y de la contaminación son algunos de los beneficios que alcanzaría el Departamento Comercial de la Empresa Eléctrica.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo de la investigación se emplearon fichas bibliográficas; además se realizaron encuestas a usuarios y entrevistas a funcionarios públicos. Con la finalidad de obtener información pertinente al estudio, fue necesario recabar todo tipo de bibliografía relacionada con el tema de estudio. Como parte de la investigación se consultaron estudio de casos similares en la región y de países desarrollados, así como los antecedentes y referencias históricas sobre el manejo administrativo del servicio público de la energía eléctrica en el país.

La encuesta se elaboró bajo el modelo SERVQUAL con la finalidad de obtener la percepción de los usuarios en la atención al cliente. Cabe indicar que, se optó por el uso de este tipo de cuestionario pues permite medir tanto la calidad como la satisfacción del usuario que adquiere el servicio respetando las cinco dimensiones del modelo como se muestra en la *tabla 1*.

Tabla 1. Dimensiones modelo SERVQUAL.

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
Fiabilidad	Garantiza el servicio ofrecido de forma confiable y precisa.
Sensibilidad	Capacidad de solventar los requerimientos del usuario de forma oportuna.
Seguridad	Capacidad resolutive por parte del personal de atención al cliente su principal habilidad causar confianza.
Empatía	Se considera la afinidad de ponerse en el lugar del cliente, comprender e identificar los requerimientos individuales de cada usuario mismos y la atención individual.
Elementos tangibles	Aspectos visibles como instalaciones, físicas, equipos, apariencia del personal.

Fuente: Matsumoto (2014).

En el cuestionario se utilizaron las categorías de *Muy insatisfecho* (1), *Insatisfecho* (2), *Neutral* (3), *Satisfecho* (4), *Muy satisfecho* (5) para evaluar las diferentes dimensiones. De acuerdo con las expectativas se estima un Alpha de Cronbach de 0.937 siendo este un índice entre *fiable* y *aceptable*.

Posteriormente se formularon las preguntas orientadas a la obtención de los datos de interés y se definió el segmento demográfico a estudiar. La encuesta se aplicó en diferentes puntos de la ciudad y los participantes fueron escogidos de forma aleatoria. El tamaño de la población fue de 708 451 y la muestra poblacional de 384, la cual fue determinada utilizando la ecuación que aparece a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{[e^2(N - 1)] + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

n: muestra poblacional

N: tamaño de la población, que en este caso es el número de abonados en la ciudad.

σ : es la desviación estándar de la población, para efectos de este estudio se considerará como un valor constante igual a 0.5.

Z: es el valor obtenido mediante el nivel de confianza, para nuestro estudio se considerará una confianza del 95% por lo que el valor Z es igual a 1.96.

e: es el valor límite permitido de error muestral, se considerará 0.05 (5%) como valor para esta variable.

La información recogida en el campo fue recopilada, tabulada y procesada mediante el uso del software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). La investigación se desarrolló entre los meses de junio y julio del 2022.

Para las entrevistas, se escogió al personal que ejercen funciones en los mandos altos y medios en el Departamento Comercial de la Empresa Eléctrica: *gerente general*, *gerente comercial*, *administrador de unidad de negocios*, *director comercial*, *líder de servicio al cliente*, *líder de facturación*. Para ello, se elaboró un banco de preguntas que tuvieron como objetivo conocer la percepción de los funcionario público, principal ejecutor de los procesos. La información obtenida mediante las encuestas y entrevista realizadas permitió conocer las falencias y necesidades para mejorar los procesos de distribución de energía y con ello elaborar propuestas dirigidas dar soluciones a las problemáticas detectadas.

RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en la investigación *in situ* realizada, que permitió abordar el problema central a nivel institucional, donde se recabó información pertinente que sirvió de sustento para desarrollar un análisis a profundidad donde se evidenció la situación actual de la Empresa Eléctrica. Bajo este contexto, se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas al personal que ejerce funciones en la institución y las encuestas realizadas a los abonados, siguiendo ese orden de ideas tenemos:

Entrevista realizada a funcionarios de la institución

La Empresa Eléctrica es la distribuidora más grande de electricidad en Ecuador siendo una de las referentes del sector eléctrico del país. En los últimos 10 años ha procurado establecer mejoras a nivel institucional que permitan mantener altos estándares de calidad en el servicio que brindan a la ciudadanía, a través de inversiones en las áreas operativas, técnicas y administrativas mediante proyectos, planes y programas que satisfagan la demanda actual y futura de la corporación. Actualmente, la Empresa Eléctrica cuenta con la administración de 11 unidades de negocios, que son sucursales de distribución de energía regionales. Cabe señalar que estas son responsables de la comercialización y distribución de la energía ya sea a clientes residenciales como industriales; además de vigilar las operaciones y mantenimientos. Así mismo, la empresa cuenta con 11 gerentes de unidad de negocio-empresas regionales y con un total de 6700 trabajadores a nivel nacional.

Los entrevistados indicaron que a nivel nacional la corporación cuenta con aproximadamente 2 421 708 de abonados los cuales están distribuidos por el tipo de consumo (público y no público); grupo de consumo (residencial, comercial, industrial, otros) y nivel de voltaje (extra alto, alto, medio y bajo). Así mismo, se conoció, de forma más amplia, la realidad a nivel corporativo de la institución; así como que se rige al plan nacional de desarrollo empresarial cuya perspectiva está encaminada a proponer autosuficiencia económica manteniendo el aprendizaje, la productividad y sostenibilidad financiera. Dichos criterios, se ajustan a los objetivos estratégicos que priorizan el control eficiente de los recursos y el incremento de los niveles de eficiencia energética y operativa acorde a los estándares internacionales de la industria. De igual modo, los funcionarios indicaron, no como conflictos sino como dificultades a nivel administrativo, ciertos factores que impiden la fluidez y eficiencia en los procesos dentro del departamento como son:

- Insatisfacción laboral percibida en funcionarios públicos.
- Falta del registro de un flujo de procesos debidamente elaborado y revisado.
- Poca socialización de la planificación periódica.
- Falta de comunicación efectiva entre los miembros del departamento.
- Falta de recursos tecnológicos y financieros para una correcta gestión administrativa.

- Cambio continuo de las autoridades que manejan el área.
- Exceso de personal administrativo.
- Retrasos en la recaudación de la empresa.
- Exceso de gastos operativos.
- Poca inversión en tecnología.

Con base a la realidad institucional, los funcionarios señalan que se debe mejorar el tiempo de respuesta a los clientes/usuarios, incrementar los niveles de eficiencia de los servicios tecnológicos, incrementar el nivel de desarrollo del talento humano y mejorar el nivel de eficiencia de la gestión administrativa. Además, se mencionó el cumplimiento con el compromiso ambiental que tiene la organización, ya que como se indicó anteriormente, la reducción del uso de vehículos de combustión fósil puede aportar a la disminución de emisiones de gases contaminantes.

Encuesta realizada a los abonados de la Empresa Eléctrica

El objetivo principal de la realización de la encuesta fue conocer la percepción que poseen los abonados de la Empresa Eléctrica con respecto al servicio que se ofrece, haciendo énfasis en el proceso de facturación y cobro. Para ello, se utilizó una muestra poblacional aleatoria de 384 personas en la ciudad de Guayaquil. Los resultados obtenidos fueron tabulados y cargados en el software estadístico SPSS el cual permitió analizar los datos manteniendo un coeficiente de confianza de 95% y un nivel de significancia de 5%. Los resultados obtenidos se observan en la *tabla 2*.

Tabla 2. *Tiempo de usuario del servicio de energía eléctrica*

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 15 años	99	25.8%	25.8%	25.8%
16 a 30 años	99	25.8%	25.8%	51.6%
31 a 45 años	97	25.3%	25.3%	76.8%
46 años en adelante	89	23.2%	23.2%	100%
Total	384	100%	100%	

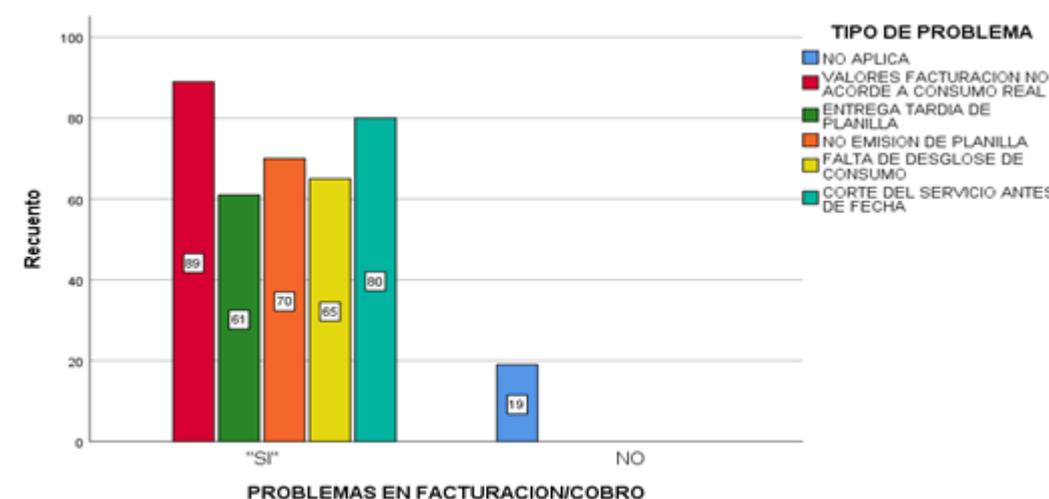
Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a los abonados del servicio.

En la *tabla 2* se observa que los 384 encuestados tienen más de 15 años como abonados del servicio, lo que permite establecer que los clientes se mantienen por años como usuarios. Por tanto, se establece que la opinión que proporcionaron con respecto a la calidad fue útil dado que expresaron la realidad que vienen experimentando durante años. Así mismo, se evidenció que el 95.1% (365 abonados) han mantenido problemas con el proceso de factu-

ración y cobro del servicio. Cabe indicar que, el hecho de haber tenido problemas no quiere decir que sea una situación recurrente durante sus años como abonados del servicio; sin embargo, se puede establecer que en algún momento tuvieron inconvenientes al momento de recibir la factura y cobro de este. Por otro lado, se observa que solo el 4.9% (19 abonados) no ha tenido inconvenientes, siendo esta una cifra muy baja y que evidencia las falencias del proceso actual.

Se pudo constatar que los inconvenientes sufridos han sido diversos y asociados principalmente con el proceso de facturación y cobro generando un alto grado de inconformidad por la afectación que ocasiona la poca eficacia del proceso. Dentro de los principales problemas e inconvenientes aparecen en recogidos en la *figura 1*.

Figura 1. Tipo de inconvenientes en el proceso de facturación



Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a los abonados del servicio.

Con el software SPSS se pudo realizar el cruce de variables con la finalidad de conocer si a los inconveniente se le dio o no solución. Dentro de los hallazgos se evidenció que los 89 casos por *valores de facturación no acorde al consumo real* solo 12 fueron solventados y 77 no tuvieron respuesta favorable; de los 61 casos por *entrega tardía de planilla*, 29 fueron resueltos satisfactoriamente y 32 no tuvieron ningún tipo de solución; de los 70 casos de *no emisión de la planilla mensual* solo 32 abonados pudieron recibir su planilla, mientras que 28 no tuvieron solución; de los 65 casos de *falta de desglose del consumo* 34 abonados conocieron el desglose del consumo y 31 no tuvieron acceso al desglose mensual; de los 80 casos de *corte del servicio antes de la fecha de pago* 42 tuvieron reconexión del servicio y 38 usuarios no tuvieron respuesta a tiempo.

Continuando con el análisis de los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los abonados que reciben el servicio de energía eléctrica a continuación se presenta el resumen de los resultados de las cinco dimensiones que establece el modelo SERVQUAL.

La *tabla 3* muestra los resultados de la dimensión *fiabilidad* y donde se evidencia la insatisfacción de los usuarios dado que la mayoría mostraron su inconformidad, principalmente, con los errores que reflejan las facturas. De igual modo se constató que el servicio en los últimos meses mostró inconsistencias y dificultad para mantener un relacionamiento adecuado con el personal de la institución creando malestar. Lo anterior evidencia que las expectativas de los usuarios no son cumplidas 100% y que existen falencias significativas dentro de los procesos internos, a nivel administrativo y comercial, que afectan a la imagen institucional de la empresa.

Tabla 3. Resultados Dimensión Fiabilidad

Pregunta	Nivel de Satisfacción	Expectativa	Percepción
¿La Empresa Eléctrica cumplió el servicio prometido en el tiempo establecido?	Muy satisfecho	209	23
	Satisfecho	137	23
	Neutral	38	59
	Insatisfecho	0	102
	Muy insatisfecho	0	177
	Total	384	384
¿Cuándo usted tiene una dificultad relacionada con el servicio eléctrico, la Empresa Eléctrica tiene interés en resolverlo?	Muy satisfecho	163	26
	Satisfecho	169	25
	Neutral	52	66
	Insatisfecho	0	133
	Muy insatisfecho	0	134
	Total	384	384
¿Le brindaron una buena atención e información del servicio eléctrico a la primera vez?	Muy satisfecho	209	23
	Satisfecho	137	23
	Neutral	38	59
	Insatisfecho	0	102
	Muy insatisfecho	0	177
	Total	384	384
¿La empresa emite facturas libres de error?	Muy satisfecho	209	23
	Satisfecho	137	23
	Neutral	38	59
	Insatisfecho	0	102
	Muy insatisfecho	0	177
	Total	384	384

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a los abonados del servicio.

En la *tabla 4* se muestran los resultados poco favorables para la dimensión *sensibilidad* debido a que la relación entre las expectativas y la percepción real son muy bajas considerando que no se mantiene a los abonados informados del servicio eléctrico a través de medios tecnológicos. De igual modo se evidenció que la atención del servicio al cliente es muy lenta y la mayoría de los colaboradores no tienen una actitud agradable durante la atención; además son pocos los funcionarios que están dispuestos a brindar un servicio de calidad a los abonados.

Tabla 4. Resultados dimensión sensibilidad

Pregunta	Nivel de Satisfacción	Expectativa	Percepción
¿La Empresa Eléctrica le mantiene informado en cuanto al servicio eléctrico por la web, mensajes u otro?	Muy satisfecho	193	28
	Satisfecho	134	36
	Neutral	57	78
	Insatisfecho	0	94
	Muy insatisfecho	0	148
	Total	384	384
¿Considera que la Empresa Eléctrica presta un servicio rápido?	Muy satisfecho	164	14
	Satisfecho	156	37
	Neutral	64	64
	Insatisfecho	0	142
	Muy insatisfecho	0	127
	Total	384	384
¿Los colaboradores de la Empresa Eléctrica han estado dispuestos a ayudarle?	Muy satisfecho	191	26
	Satisfecho	158	22
	Neutral	35	61
	Insatisfecho	0	117
	Muy insatisfecho	0	158
	Total	384	384

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a los abonados del servicio.

De acuerdo con los datos obtenidos y que se muestran en la *tabla 5* para la dimensión *seguridad* se pudo constatar que los abonados no tienen confianza con la facturación de la planilla mensual dado que se reflejan errores en las lecturas de los medidores versus el consumo. Así mismo, indicaron que los funcionarios son poco empáticos y su trato es poco cortés al momento de solicitar un requerimiento. Unido a ello los resultados evidenciaron que la percepción de los abonados con respecto al nivel de capacitación de los funcionarios es poco satisfactoria lo que genera un alto nivel de desconfianza dado que el direccionamiento personalizado que se otorga in situ no cubre las expectativas de los abonados. Los usuarios también consideran que la institución tiene serias falencias tanto en la lentitud de la atención como en el comportamiento del personal del Departamento Comercial.

Tabla 5. Resultados dimensión seguridad

Pregunta	Nivel de Satisfacción	Expectativa	Percepción
¿Confía que la facturación mensual de planilla eléctrica va conforme al consumo de su vivienda?	Muy satisfecho	173	26
	Satisfecho	181	20
	Neutral	30	50
	Insatisfecho	0	144
	Muy insatisfecho	0	144
	Total	384	384
¿El personal de la Empresa Eléctrica, es cortés con la solicitud de requerimientos?	Muy satisfecho	165	46
	Satisfecho	169	21
	Neutral	50	78
	Insatisfecho	0	109
	Muy insatisfecho	0	130
	Total	384	384
¿Los funcionarios pertenecientes a la Empresa Eléctrica están capacitados para solventar sus inquietudes?	Muy satisfecho	181	14
	Satisfecho	162	20
	Neutral	41	72
	Insatisfecho	0	135
	Muy insatisfecho	0	143
	Total	384	384
¿El personal de atención al cliente de la Empresa Eléctrica le inspira confianza?	Muy satisfecho	192	17
	Satisfecho	154	24
	Neutral	38	60
	Insatisfecho	0	123
	Muy insatisfecho	0	160
	Total	384	384

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a los abonados del servicio.

La dimensión de *empatía* que se muestra en la *tabla 6* tiene un nivel super bajo en cuanto a la atención de requerimientos que no es la más adecuada. Así mismo existen quejas con respecto a los horarios de atención dado que les gustaría contar con atención los fines de semana. Por otro lado, manifestaron que pocos son los funcionarios que realmente están preocupados por los requerimientos que se solicitan a diario.

Tabla 6. Resultados dimensión empatía

Pregunta	Nivel de Satisfacción	Expectativa	Percepción
¿La Empresa Eléctrica atendió su requerimiento unipersonal?	Muy satisfecho	159	29
	Satisfecho	184	13
	Neutral	41	76
	Insatisfecho	0	135
	Muy insatisfecho	0	131
	Total	384	384

¿La Empresa Eléctrica le ofreció atención de forma personalizada?	Muy satisfecho	185	22
	Satisfecho	178	21
	Neutral	21	63
	Insatisfecho	0	131
	Muy insatisfecho	0	147
	Total	384	384
¿Pudo apreciar que los colaboradores de la Empresa Eléctrica se preocuparon por sus intereses?	Muy satisfecho	170	30
	Satisfecho	161	23
	Neutral	53	86
	Insatisfecho	0	109
	Muy insatisfecho	0	136
	Total	384	384
¿El personal de la Empresa Eléctrica atendió sus requerimientos particulares?	Muy satisfecho	163	33
	Satisfecho	184	16
	Neutral	37	59
	Insatisfecho	0	135
	Muy insatisfecho	0	141
	Total	384	384
¿La Empresa Eléctrica cuenta con horarios flexibles para su atención?	Muy satisfecho	186	32
	Satisfecho	153	15
	Neutral	45	60
	Insatisfecho	0	138
	Muy insatisfecho	0	139
	Total	384	384

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a los abonados del servicio.

En la *tabla 7* se puede evidenciar que una de las grandes falencias que presenta la institución es la falta de implementación de herramientas tecnológicas que permitan potencializar la eficiencia tanto en la atención como en el servicio que se ofrece. Estas mejoras tecnológicas permitirían además la medición inteligente del consumo eléctrico tanto en usuario residenciales como industriales.

Tabla 7. Resultados dimensión elementos tangibles

Pregunta	Nivel de Satisfacción	Expectativa	Percepción
¿Los servicios electrónicos que ofrece la Empresa Eléctrica facilitan sus trámites?	Muy satisfecho	159	29
	Satisfecho	184	13
	Neutral	41	76
	Insatisfecho	0	135
	Muy insatisfecho	0	131
	Total	384	384

¿Las instalaciones físicas de la Empresa Eléctrica son adecuadas?	Muy satisfecho	175	9
	Satisfecho	174	16
	Neutral	35	38
	Insatisfecho	0	144
	Muy insatisfecho	0	177
Total	384	384	
¿Los empleados de atención al cliente de la Empresa Eléctrica se ven pulcros?	Muy satisfecho	193	19
	Satisfecho	153	19
	Neutral	38	48
	Insatisfecho	0	138
	Muy insatisfecho	0	160
Total	384	384	
¿El personal de la Empresa Eléctrica atendió sus requerimientos particulares?	Muy satisfecho	163	33
	Satisfecho	184	16
	Neutral	37	59
	Insatisfecho	0	135
	Muy insatisfecho	0	141
Total	384	384	
¿La publicidad en medios de comunicación sobre la Empresa Eléctrica es atractiva?	Muy satisfecho	186	32
	Satisfecho	153	15
	Neutral	45	60
	Insatisfecho	0	138
	Muy insatisfecho	0	139
Total	384	384	

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a los abonados del servicio.

Como se estableció en la metodología se utilizó el Modelo SERVQUAL que permite medir la calidad del servicio, en este caso el brindado por la Empresa Eléctrica. En la *tabla 8* se resumen las diferentes dimensiones y los valores de calidad, satisfacción y brecha para cada pregunta.

Tabla 8. Resumen de resultados de las dimensiones

Dimensión	Pregunta	Calidad	Satisfacción	Brecha
Fiabilidad	¿La Empresa Eléctrica cumplió el servicio prometido en el tiempo establecido	4.45	1.99	-2.45
	¿Cuándo Ud. tiene una dificultad relacionada con el servicio eléctrico problema, la Empresa Eléctrica tiene interés en resolverlo?	4.29	2.16	-2.13
	¿Le brindaron una buena atención e información del servicio eléctrico a la primera vez?	4.45	1.99	-2.45
	¿La empresa emite facturas libres de error?	4.45	1.99	-2.45
	¿La Empresa Eléctrica le mantiene informado en			

Sensibilidad	¿La Empresa Eléctrica le mantiene informado en cuanto al servicio eléctrico por la web, mensajes u otro?	4.35	2.22	-2.13
	¿Considera que la Empresa Eléctrica presta un servicio rápido?	4.26	2.14	-2.12
	¿Los colaboradores de la Empresa Eléctrica han estado dispuestos a ayudarle?	4.41	2.07	-2.34
Seguridad	¿Confía que la facturación mensual de planilla eléctrica va conforme al consumo de su vivienda?	4.37	2.06	-2.31
	¿El personal de la Empresa Eléctrica, es cortés con la solicitud de requerimientos?	4.30	2.33	-1.97
	¿Los funcionarios pertenecientes a la Empresa Eléctrica están capacitados para solventar sus inquietudes?	4.36	2.03	-2.34
	¿El personal de atención al cliente de la Empresa Eléctrica le inspira confianza?	4.40	2.00	-2.40
Empatía	¿La Empresa Eléctrica atendió su requerimiento unipersonal?	4.31	2.15	-2.16
	¿La Empresa Eléctrica le ofreció atención de forma personalizada?	4.43	2.06	-2.36
	¿Pudo apreciar que los colaboradores de la Empresa Eléctrica se preocuparon por sus intereses?	4.30	2.22	-2.08
	¿El personal de la Empresa Eléctrica atendió sus requerimientos particulares?	4.33	2.13	-2.20
	¿La Empresa Eléctrica cuenta con horarios flexibles para su atención?	4.37	2.12	-2.24
Elementos Tangibles	¿Los servicios electrónicos que ofrece la Empresa Eléctrica facilitan sus trámites?	4.31	2.15	-2.16
	¿Las instalaciones físicas de la Empresa Eléctrica son adecuadas?	4.36	1.79	-2.57
	¿Los empleados de atención al cliente de la Empresa Eléctrica se ven pulcros?	4.40	1.96	-2.45
	¿El personal de la Empresa Eléctrica atendió sus requerimientos particulares?	4.33	2.13	-2.20
	¿La publicidad en medios de comunicación sobre la Empresa Eléctrica es atractiva?	4.37	2.12	-2.24

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a los abonados del servicio.

Los resultados obtenidos evidencian que la Empresa Eléctrica necesita tomar acciones urgentes a lo interno del Departamento Comercial con la finalidad de aumentar la satisfacción de los abonados del servicio.

En la *tabla 9* se puede observar que el nivel de satisfacción por parte de los usuarios es muy bajo lo cual confirma el arduo trabajo que debe ejercer la entidad en las cinco dimensiones, enfocando los esfuerzos en la *sensibilidad y empatía* dado que son los resultados más bajos que arrojó el estudio.

Tabla 9. Resumen de resultados de brechas por dimensión

Dimensión	Calidad	Satisfacción	Brecha
Fiabilidad	4.41	2.03	-2.37
Sensibilidad	4.34	2.14	-2.20
Seguridad	4.36	2.11	-2.25
Empatía	4.35	2.14	-2.21
Elementos	4.35	2.03	-2.32

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a los abonados del servicio.

DISCUSIÓN

La Organización de las Naciones Unidas (2019) señala que el éxito del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se sustenta en el seguimiento y control efectivo de los procesos internos de cada organización. En la actualidad, tal y como lo señala Almeida y Arechavaleta (2018) la sociedad a la cual sirve se ha vuelto más dinámica y compleja, generando procesos de cambios rápidos y que deben ser eficientes.

Según Pérez *et al.* (2016) la realidad que se vive en el marco administrativo dista de lo que se espera obtener en los indicadores de productividad y eficiencia dado que las acciones para el control de calidad de la facturación presentan conflictos que afectan la imagen a nivel institucional, así como también la percepción de los abonados que pagan por el servicio. Lamentablemente, existen una serie de situaciones que impiden la consecución del logro de los objetivos ya que los cambios de autoridades gubernamentales hacen que se trastoque la continuidad de los procesos internos, tal como lo señalan los funcionarios no se pueden gestionar cambios sostenibles dado que se requiere modernizar varios de los procesos, en especial el de comercialización de energía, ya que los costos operativos son muy altos.

Por su parte Arias (2012) considera que es necesario conocer los puntos álgidos de afectación en el sector para poder presentar cambios que generen un impacto positivo y una nueva concepción en la forma de gestionar las instituciones. Dichos cambios van desde mejorar la calidad de los servicios que se prestan; ejecutar sus procesos de manera más eficaz y eficiente, para que la gestión pública cueste menos (ahorro económico); hasta mantener el principio de la legalidad, sin llegar a la rigidez y orientar y aproximar las decisiones políticas

en conjunto con los ciudadanos, con el fin de mantener las prestaciones sociales vigentes. Esto está intrínsecamente asociado con la calidad del servicio que se otorgue el cual será valorado y reconocido por los productos que ofrezca una empresa independiente del tipo y sector al cual esté dirigido.

Tal como lo establece, Matsumoto (2014) parte del éxito de una organización es lograr cubrir las expectativas de los usuarios el cual se relaciona con la calidad y satisfacción que se genera posterior al producto y servicio otorgado. Así mismo, Melle (2007) asegura que lograr un nivel de satisfacción favorable de los clientes es el fiel reflejo de procesos internos simplificados, rápidos, eficientes; y, que en este caso específico guarda relación con el porcentaje de errores en la facturación, tiempo de espera, tiempo en la atención de reclamos, atención de los funcionarios y tiempo en la reconexión del servicio.

Más allá de las dificultades que presentan en el día a día, los funcionarios pueden notar las falencias que existen en los procesos que se llevan a cabo, por lo que se les consultó sobre aquellos puntos en los que se debe prestar mayor atención y focalizar esfuerzos para desarrollar estrategias que otorguen mejoras significativas al Departamento Comercial, a lo que se respondió lo siguiente:

- Capacitación periódica del personal en temas de servicio al cliente.
- Elaboración y socialización de un organigrama con las funciones respectivas de cada cargo.
- Elaboración y socialización de un diagrama de procesos para aquellas actividades esenciales dentro del departamento.
- Renovación periódica de las herramientas tecnológicas para la optimización de los procesos esto es: implementar la medición inteligente para usuarios residenciales e industriales, facturación electrónica los días de corte, actualización constante del catastro de cada unidad de negocios.
- Establecer mecanismos de control, mediante indicadores, a los cuales se les deberá monitorear periódicamente.

En base a los puntos de mejora antes mencionados, cabe destacar que estos se sustentan en los objetivos estratégicos de la institución, principalmente considerando que se persigue mejorar el tiempo de respuesta a los usuarios, incrementar los niveles de eficiencia de los servicios tecnológicos, el desarrollo del talento humano y mejorar el nivel de eficiencia de la gestión administrativa. Además, se hace referencia al cumplimiento del compromiso ambiental que tiene la organización ya que, la reducción del uso de vehículos de combustión fósil puede aportar a la disminución de emisiones de gases contaminantes.

Adicionalmente, y considerando que la Empresa Eléctrica pertenece al ámbito público es necesario que se trabaje de manera integrada bajo una estructura que mejore los canales de comunicación y que otorguen facilidades a los usuarios al momento de realizar algún trámite permitiendo así mejorar la satisfacción de los mismos. Es necesario, que se analicen las particularidades de cada administración acorde al giro del negocio y establecer sus necesidades las cuales serán el punto de partida para crear nuevas estrategias, modelos, mecanismos y planes de trabajo que sean un verdadero soporte, administrativo y técnico necesario con el fin de mejorar la gestión.

Wilfred *et al.* (2019) sostiene que, a pesar del cumplimiento de los requisitos más importantes internos de la organización, es necesario que se cumplan otros factores externos para la ejecución de la propuesta como mejorar la gestión interna para la aprobación de cambios, incentivar la participación de los funcionarios, minimizar la resistencia al cambio por parte de los empleados causado por la incertidumbre, que es consecuencia de la falta de información o desconocimiento del tema. Dado el elevado porcentaje de encuestados que indican la mala o regular atención al cliente cuando se trata de resolver algún problema relacionado a la facturación o cobro de las planillas de consumo, es importante la implementación de una mejora a los procesos administrativos, en cuyo caso, se complementan con las sugerencias de estos encuestados y de los dueños de procesos dentro de la organización. De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas a los empleados de la CNEL-EP realizadas por Obregón y Ponce (2018), el plan de capacitación anual que realiza la empresa requiere de una mejora en los temas con relación al trato con el cliente y en las técnicas a utilizar para resolver los reclamos o quejas presentados en el día a día.

Bajo este enfoque, la *creación de valor compartido* el proceso debe comenzar con el reconocimiento de las necesidades y fortalezas de la comunidad con la que se va a interactuar, así como de las aportaciones que la empresa puede brindar a la sociedad y que beneficien directa o indirectamente a su actividad económica. Sin lugar a duda se debe impulsar la mejora continua sostenible, basada en la innovación incremental y el aprendizaje adaptativo a partir de las consecuencias de sus actividades pasadas y, por otro lado, emprender acciones de mejora e innovación radical, basadas en el aprendizaje generativo, consecuencia de cambios en el entorno o de discrepancias de tipo estructural con la gestión organizativa llevada a cabo por la organización (Andreu, 2019).

CONCLUSIONES

La Empresa Eléctrica de Ecuador cuenta con la administración de 11 Unidades de Negocios, que son distribuidoras de energía con un total de 6700 trabajadores.

Los abonados mostraron un alto grado de insatisfacción, principalmente en las dimensiones de *sensibilidad* y *empatía*, aspectos que podrían ser revisados por parte de las autoridades de la empresa; de tal modo que, se ofrezca un servicio de calidad y eficiencia para beneficio de los clientes.

El modelo SERVQUAL permitió desarrollar una investigación de tipo cuantitativa, donde se pudo conocer la percepción de los abonados respecto a las dimensiones de confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles, corroborando que la satisfacción de los usuarios está relacionada directamente con la calidad de la atención que se otorga en la institución. Dicho esto, y de conformidad con los resultados obtenidos, la institución debe tomar medidas correctivas para mejorar la calidad del servicio a través de la implementación de un modelo de mejoras sostenible que generen un impacto significativo en la calidad del servicio de facturación y cobro por consumo de energía eléctrica, además de recobrar la confianza de sus abonados y convertirse en un referente para la correcta gestión administrativa en las demás empresas públicas.

Los esfuerzos para la estructuración de un modelo de gestión para el Departamento Comercial son cruciales para el éxito de la gestión a nivel institucional; se recomienda la creación de herramientas y guías que relacionan la eficiencia y la sostenibilidad del producto a partir del valor ambiental que otorguen un cambio de mentalidad en el ámbito empresarial, orientando a concientizar en mantener procesos sostenibles que beneficien a la sociedad en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, M. y Arrechavaleta, N. (2019). Responsabilidad social empresarial y sus limitaciones en el contexto universitario. *Revista Cubana Educación Superior*, 37(2) 87-103. <https://acortar.link/IFZcCq>
- Andreu, I. (2019). *Modernización y nueva gestión pública en los ayuntamientos del campo de Tarragona* [Tesis de doctorado, Universitat Rovira i Virgili]. Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/10803/8819>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela (6ta ed.). Editorial Episteme, C.A. <https://acortar.link/rOrIWA>
- Duque, Y. V., Cardona, M. y Rendón, J. A. (2013). Responsabilidad social empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de administración*, 29(50), 196-206. <https://acortar.link/3qrlL6>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. <https://acortar.link/75ZRDN>
- Melle, M. (2007). La responsabilidad social en el sector público. *Ekonomiaz*, 65(2), 84-107. <https://ideas.repec.org/a/ekz/ekonoz/2007204.html>
- Obregón, X. y Ponce, G. (2018). *Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a CNEL-EP matriz Guayaquil*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27190>

- Organización de las Naciones Unidas. (2019). Informe sobre los progresos en el cumplimiento de los ODS. <https://acortar.link/sr6w1P>
- Pérez, M. J., Espinoza, C. y Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178. <https://acortar.link/rRjff>
- Rodríguez, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Conrado*, 14 (Suplemento 1), 39-49. <https://acortar.link/g8782A>
- Villota, A. (s.f.). *Sostenibilidad*. Portal Empresarial. <https://portalempresarial.org/sostenibilidad/>
- Wilfred, V., de Plata, D. P. y Silva, M. R. (2010). Innovación administrativa en el fortalecimiento de la planeación estratégica para la gerencia universitaria. *REDHECS*, 8(5), 82-89. <http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/98>