



DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

Maestría en:

**Contabilidad y Finanzas, con mención en Gerencia y Planeamiento
Tributario.**

III VERSIÓN

**Diagnóstico a la gestión de comercialización de energía eléctrica en la ciudad de
Cuenca y formular una propuesta para su mejoramiento.**

**Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de Magíster en Contabilidad
y Finanzas, con mención en Gerencia y Planeamiento Tributario.**

Autora:

Ing. Com. Gabriela Condo Daquilema.

Director:

Eco. Teodoro Cubero Abril. MBA.

Cuenca, Ecuador

2016

Dedicatoria:

Con todo el amor y admiración a las mejores personas que me regalo Dios, quienes siempre me han apoyado en el transcurso de mi vida y han creído en mí, mis Padres.

A mi esposo e hijo; por ser mi apoyo incondicional y mi inspiración para poder lograr todas las metas trazadas en mi vida.

Agradecimiento:

Quiero agradecer a Dios por darme la Fortaleza para culminar cada etapa propuesta.

A mi familia por su paciencia y apoyo, y sobre todo por ser el pilar principal en mi desarrollo.

Y de manera especial quiero agradecer al Eco. Teodoro Cubero, por brindarme sus conocimientos, tiempo y dedicación para la culminación del presente trabajo de grado.

Resumen

La realización del presente trabajo de grado, tiene por objetivo conocer el Servicio de Comercialización de Energía Eléctrica que se brinda en la Ciudad de Cuenca, verificando si la empresa encargada de su distribución acoge la normativa establecida por el Estado y si la misma ayuda a su fortalecimiento y por ende a brindar un mejor servicio; además de verificar su estado durante los años 2009 al 2011; e identificar el desarrollo actual.

Para lo cual se recopiló información de las diferentes normativas, de la empresa y de encuestas efectuadas a los usuarios, siendo la base para realizar un análisis aplicando varios métodos, que ayudaron a confirmar que la empresa internamente ha mejorado y cada vez busca optimizar su proceso, además los clientes en su mayoría se encuentran satisfechos con el servicio recibido; sin embargo en base a las falencias encontradas en los diversos análisis, se plantean propuestas de mejoras para ser aplicadas en la empresa con la finalidad de fortalecerla y garantizar la satisfacción del cliente.

Palabras claves:

- **MEER:** Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.
- **CENACE:** Centro Nacional de Control de Energía
- **CELEC EP:** Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador.
- **ARCONEL:** Agencia de Regulación y Control de Electricidad
- **CONELEC:** Consejo Nacional de Electricidad
- **SNT:** Sistema Nacional de Transmisión
- **CNEL:** Corporación Nacional de Electricidad
- **DIPLA:** Dirección de Planificación
- **SICO:** Sistema de Comercialización
- **SAR:** Sistema de Atención de Reclamos
- **SISDAT:** Sistema de datos del CONELEC

Abstract

This graduation work aims to know the Electrical Energy Marketing service offered in the city of Cuenca; verifying if the company responsible for its distribution meets the regulations established by the State, and whether it helps to its strengthening and thus, to provide better service; besides verifying its status during the years 2009 to 2011 and identifying the current development. For this purpose, information on the company different regulations, and data from surveys conducted to users were compiled. This was the basis for the analysis carried out by various methods, which helped confirm that the company has improved internally and increasingly seeks to optimize its process, and that customers are mostly satisfied with the service received. However, based on the shortcomings found in the various analyzes, suggestions for improvements to be applied in the company in order to strengthen and ensure customer satisfaction are proposed.


UNIVERSIDAD
AZUAY
Dpto. Idiomas


Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

Índice de Contenido

Dedicatoria:	II
Agradecimiento:	III
Resumen	IV
Palabras claves:	V
Abstract	VI
Índice de Contenido	VII
Índice de Tablas	VIII
Índice de Figuras	IX
Introducción	1
Problemática	2
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
Materiales y Métodos	4
Investigación Descriptiva.-	4
Métodos Analíticos	5
Encuestas	5
Herramienta Informática ACL.-	5
Universo y Tamaño de la Muestra	5
Resultados	8
Análisis del Sector Eléctrico en Ecuador	8
Distribución de Energía Eléctrica en la Ciudad de Cuenca.	11
Conocimiento del proceso de Servicios de Comercialización de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur	14
Análisis del proceso de Servicio de Comercialización de la empresa.	19
Verificación del cumplimiento de los indicadores propios de la empresa, establecidos para el servicio de comercialización	19
Comprobación del cumplimiento de la meta del indicador del Macroproceso Comercialización, “Mejorar los índices de satisfacción del cliente externo”.	19
Verificación del cumplimiento de indicadores de la Resolución -004/01 “Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución”.	20
Comprobar el cumplimiento del indicador, del Subproceso Instalaciones	21
Verificación del cumplimiento de los indicadores, del Subproceso de Servicios, Regulación 012/08:	22
Comprobación si la empresa está cumpliendo con los indicadores establecidos por el CONELEC en la Regulación 012/08	23
Aplicación de encuestas a consumidores	26
Clasificación de usuarios de energía según lo establecido en los Pliegos Tarifarios. ...	26
Tarifas establecidas en el Sector Eléctrico Ecuatoriano.	27
Servicios brindados para facilitar el pago de planillas.	30

Requerimiento de un Nuevo Servicio	31
Reclamos Comerciales.	32
Imagen y Comunicación.	34
Cocina de Inducción.	35
Discusión.	36
Análisis Interno: Evaluación Servicio de Comercialización:	36
Análisis Externo: Aplicación de encuestas a usuarios del Servicio de Comercialización de Energía Eléctrica.	40
Propuestas de Mejora	43
Conclusiones.....	46
Anexos	47
Referencias Bibliográficas.....	48

Índice de Tablas

Tabla 1.- Tamaño de Universo	5
Tabla 2.- Diseño de Muestra	7
Tabla 3.- Subprocesos: Servicios de Comercialización.	14
Tabla 4.- Indicadores Servicio de Comercialización.	16
Tabla 5.- Indicadores del Macro Proceso de Comercialización	16
Tabla 6.- Indicadores establecidos por el CONELEC mediante Regulación 012/08:	17
Tabla 7.- Indicadores Estratégicos del Sistema de Comercialización.....	17
Tabla 8.- Índices de Desempeño, internos de la Empresa	18
Tabla 9.- Cumplimiento de Indicadores Propios.....	19
Tabla 10.- Evaluación del indicador “Tiempo de Inspección a registro”, Subproceso de Instalaciones.	22
Tabla 11.- Evaluación de subproceso de Servicio	23
Tabla 12.- Evaluación Sistema de Reclamos SAR.	25
Tabla 13.- Consumo Eléctrico en \$ por Sectores.....	26
Tabla 14.- Encuestas Realizadas porSector	27
Tabla 15.- Aceptación de Pago de Tarifas.	28
Tabla 16.- Pagos Mensuales Por Clientes	28
Tabla 17.- Pago de Servicios por Sector	29
Tabla 18.- Resumen de Encuestas realizadas por sector y pago por sector	30
Tabla 19.- Servicios brindados para facilitar pago de Planillas.....	31
Tabla 20.- Requerimiento de un Nuevo Servicio.....	32
Tabla 21.- Reclamos Comerciales.....	33
Tabla 22.- Imagen y Comunicación	34
Tabla 23.- Cocina de Inducción.....	35
Tabla 24.- Deficiencia - Propuesta de Mejora.....	43

Índice de Figuras

Figura 1.- Unidades de Negocio CELEC EP.....	9
Figura 2.- Cobertura del Sistema Eléctrico Nacional.	10
Figura 3.- Extensión Geográfica del Área de Concesión y	11
Figura 4.- Paquete Accionarios Centro sur.	12
Figura 5.- Organigrama General Centro Sur.....	13
Figura 6.- Procesos Centro Sur.....	13
Figura 7.- Cumplimiento de Indicadores: Satisfacción Consumidores.....	20
Figura 8.- Cumplimiento de indicadores “Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución”	21
Figura 9.- Evaluación del Sistema de Reclamos SAR.....	25
Figura 10.- Consumo eléctrico en \$ por Sector	26
Figura 11.- Encuestas Realizadas por Sector.....	27
Figura 12.- Aceptación de Pago de Tarifas.	28
Figura 13.- Pagos Mensuales Clientes	29
Figura 14.- Pagos del Servicio por Sector	29
Figura 15.- Encuestas realizadas por sector y pago por sector.	30
Figura 16.- Servicios brindados para facilitar pago de Planillas.....	31
Figura 17.- Requerimiento de un Nuevo Servicio.....	32
Figura 18.- Reclamos Comerciales	33
Figura 19.- Imagen y Comunicación.....	34
Figura 20.- Cocina de Inducción	35
Figura 21.- Resultados Cumplimiento de indicadores resolución 04/01	37
Figura 22.- Evaluación sistema SAR.....	39
Figura 23.- Reclamos no atendidos	39

**Diagnóstico a la gestión de comercialización de energía eléctrica en
la ciudad de Cuenca y formular una propuesta para su
mejoramiento.**

Introducción.

El Sector Eléctrico, es uno de los servicios públicos de mayor Importancia, no solo porque ayuda al desarrollo de la población sino también porque es un factor principal para el crecimiento de la industria y por ende de la economía.

Sin embargo, en los últimos años ha sufrido importantes cambios por las nuevas políticas y regulaciones aplicadas.

En el año 2007 el estado ecuatoriano, realizó una reestructuración de los sectores estratégicos, dentro de los cuales se destaca el Sector Eléctrico, puesto que se plantearon nuevos proyectos y tecnologías, con el propósito de diversificar la matriz energética del Sector Eléctrico Ecuatoriano.

La Constitución del Ecuador del año 2008 establece en su artículo 314, que el Estado será:

“Responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”

Lo cual se fortalece con la aplicación del Plan del Buen Vivir, puesto que en su objetivo 3 determina ***“el mejoramiento de la calidad de vida de la población”***. Por lo tanto, la Constitución como el Plan establece lineamientos importantes que se deben considerar en todas las funciones que realicen las empresas, principalmente las empresas públicas.

Por lo que, el Sector Eléctrico, en las actividades de cada unidad de negocio que lo integra, ha establecido la responsabilidad social como eje principal, lo que implica que se consideren adecuadas políticas y sistemas de gestión financieros, sociales y ambientales, garantizando un desarrollo local sostenible; además ha favorecido a que el Sector Eléctrico se convierta en un Sector Estratégico importante para el país, pues es uno de los sectores que mayor aportación realiza al Producto Interno Bruto y por ende a la economía.

Toda esta transformación, nuevas políticas y lineamientos, han hecho que las empresas que conforman el Sector Eléctrico, se vean obligadas a realizar cambios importantes no solo en las operaciones que realizan, sino también en su infraestructura, organización y lineamientos, con el propósito de estar a la par con la competitividad y de brindar servicios de calidad exigidos.

Por lo que es necesario evaluar como los consumidores finales o usuarios, acogen estos cambios y si los servicios de comercialización que se realizan están acorde a las verdaderas necesidades, cumpliendo por lo tanto con el objetivo de desarrollo y bienestar social exigidos por el estado.

Para analizar el servicio de comercialización que se está brindando, se realizó el estudio a una muestra de la población del Cantón Cuenca, conociendo así la realidad del mismo; además internamente se aplicó diversos métodos para analizar el departamento de Servicio de Comercialización de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, puesto que es la encargada de brindar estos servicios en la ciudad verificando así su desenvolvimiento, aplicación y cumplimiento de la normativa exigida.

Problemática

En nuestro país el Sector Eléctrico se encuentra a cargo de Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, pues está conformada por cuatro unidades de negocio como es Hidráulica, Térmica, Transmisión, y de Proyectos; siendo las mismas indispensables para la provisión de servicio eléctrico en el país.

Sin embargo, cada una de estas unidades de negocio basan sus actividades en la normativa establecida por el Agencia de Regulación y Control - ARCONEL antes denominado Consejo Nacional de Electricidad CONELEC, que fue creado el 20 de noviembre de 1997, con el fin de regular y controlar las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía en las empresas concesionarias del país.

En el Cantón Cuenca la empresa encargada de la distribución de energía eléctrica es la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, pues tiene una área de concesión de 11,76% del territorio ecuatoriano, conformada por las provincias del Azuay, Cañar y Morona Santiago, haciendo por lo tanto, que sea responsable de brindar un adecuado servicio de comercialización y que el mismo este basado en la normativa exigida por los entes reguladores; para garantizar la calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario.

Con la elaboración del presente trabajo, se podrá corroborar ¿cómo los usuarios se encuentran frente al servicio recibido y además se podrá verificar como la empresa aplicó la normativa establecida para dicho servicio?; además nos ayudará a responder las siguientes preguntas:

- ¿La empresa distribuidora está aplicando la normativa dictada?
- ¿Se está brindando los servicios de comercialización?
- ¿Se ha mejorado los índices de satisfacción al cliente aplicando las nuevas regulaciones?

Objetivo General

Realizar un diagnóstico a la gestión de comercialización de energía eléctrica en la ciudad de Cuenca y formular una propuesta para su mejoramiento

Objetivos Específicos

- Conocer el marco legal y teórico del objeto de estudio.
- Realizar un diagnóstico de la gestión del servicios de comercialización de energía eléctrica
- Formular una propuesta para su mejoramiento

Materiales y Métodos

El presente trabajo tiene por objetivo realizar un diagnóstico a la gestión del Servicio de Comercialización de Energía Eléctrica en la ciudad de Cuenca, por parte de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, cuyo servicio resulta fundamental para sus clientes constituyéndose en una área clave de la empresa para el desarrollo de sus actividades, además es indispensable conocer el marco normativo del sector y su cumplimiento.

Este análisis se planteó, puesto que al existir cambios y nuevas exigencias por parte del Gobierno de turno por su interés y planificación para cumplir con el cambio de la matriz productiva, se emitieron normativas y regulaciones que ayuden a estandarizar ciertos servicios, lo que produjo que las empresas distribuidoras las acojan y en muchos casos su interpretación y aplicación no fuera adecuada o sea limitada, produciendo que el servicio brindado sea ineficiente y no exista un seguimiento continuo; ocasionando así, que los clientes en cierta manera se encuentren insatisfechos.

Por lo cual, se requirió información de la Constitución de la República del Ecuador, el Plan el Buen Vivir, Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, Transelectric, Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER, Centro Nacional de Control de Energía CENACE, y Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL - Consejo Nacional de Electricidad CONELEC, con el propósito de conocer la estructura y organización del entorno eléctrico del país, según los principales entes reguladores del sector.

Al ser la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, la encargada de la distribución de energía eléctrica y de brindar los servicios de comercialización en la ciudad de Cuenca, se analizó su funcionamiento interno durante los años 2009 al 2011, se verificó como acogió y empleó las normativas establecidas y si las mismas estaban sujetas a sus objetivos, teniendo este análisis como punto de partida en el nuevo proceso del Sistema Eléctrico.

Por otro lado; se realizó encuestas a los clientes, sobre el servicio de comercialización que brinda la empresa, conociendo así la imagen que tienen los usuarios sobre el servicio y por ende de la empresa, además de conocer su grado de satisfacción.

Luego de recopilada toda la información necesaria para el análisis se emplearon algunos métodos, los cuales fueron:

Investigación Descriptiva.- Se utilizó este tipo de investigación ya que se buscó interpretar la realidad de los hechos, de cómo se encuentra el Sector Eléctrico en el Cantón Cuenca y se trató de mostrar el comportamiento de las variables existentes

dentro de usuarios con relación al servicio de comercialización recibido y además se interpretó como la empresa se encontraba brindando dicho servicio.

Métodos Analíticos.- Permitió realizar un análisis sobre la situación interna del proceso de Servicio de Comercialización brindado por la empresa eléctrica, por medio de la aplicación de diferentes técnicas que ayudaron a comprobar el uso, manejo y aplicación de leyes que se encontraban en vigencia al iniciar el proceso de cambio.

Encuestas.- Mediante la utilización de cuestionarios a los usuarios de energía eléctrica del Cantón Cuenca, se plantearon preguntas de opción múltiple, cuyas respuestas fueron tabuladas y expresadas gráficamente, siendo esta la principal fuente de información de cómo está el servicio de comercialización que se brinda a la ciudadanía. El total de las encuestas se determinaron en base a los resultados obtenidos por la Herramienta Informática ACL.

Herramienta Informática ACL.- Se utilizó una herramienta informática para la determinación de la muestra la misma que se estableció de la siguiente manera:

Universo y Tamaño de la Muestra

El establecimiento del tamaño de la muestra se basó en los indicadores de gestión aplicados por el departamento de Comercialización de la Empresa Eléctrica Centro Sur, puesto que por medio de ellos se evalúa el buen funcionamiento y desempeño del servicio.

Por lo que la muestra se determinó de la siguiente manera:

UNIVERSO: 546 Registros de indicadores por mes.

Tabla 1.- Tamaño de Universo

PROCESO	SUBPROCESOS	TIPO DE INDICADOR	N° de Indicadores por mes	Subtotal
Servicios de Comercialización	Instalaciones	Eficacia	90	546
		Eficacia	276	
	Servicios	Eficiencia	30	
		Eficacia y eficiencia	150	
	UNIVERSO DE INDICADORES POR MES			546

Fuente: Base de datos de Indicadores Aplicados en la CENTROSUR, periodo 2009-2011.

Realizado por: La Autora.

Del universo analizado, es decir de los 546 indicadores mensuales (100%) se verificaron las metas establecidas mensualmente por la empresa versus el cumplimiento real alcanzado, calculando de esta manera las brechas mensuales, de los cuales resultó que 328 indicadores por mes (60%), no mostraron brechas por lo que estos no se analizarán; y 218 indicadores (40%) mostraron variaciones entre 0,1% y 58%.

De esta manera, a través de la herramienta informática ACL, que sirve para analizar información de proceso de auditoría, se insertó la base de datos de los 218 indicadores que mostraron variaciones, para poder calcular la muestra de forma estadística, y de la cual se requirieron los siguientes parámetros:

- Confianza – Es el grado de fiabilidad que se desearía generara la muestra.
- Población – Especifica el recuento de registros.
- Límite superior de errores (%) – Especifica que la tasa de error que desea comprobar no se exceda en la población.
- Tasa de errores previstos (%) – Especifica la tasa porcentual de errores que se espera en la población. Esta es la cantidad máxima de errores que está dispuesto a aceptar sin detección en la población.

Estableciéndose los parámetros de la siguiente manera:

Universo:	546 indicadores	100%
Confianza de Indicadores sin brecha	- <u>328 indicadores</u>	<u>60%</u>
Población estratificada de indicadores por mes	218 indicadores	40%
Riesgo que presenta brechas		
Límite máximo de errores:		10%
Tasa de error Previsto:		3%

Como resultando de la muestra estadística calculada por el ACL, se determinó 11 registros de indicadores mensuales, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2.- Diseño de Muestra

Muestra por Indicador Mensual	Año	Subtotal	TOTAL
Proceso: Servicios de Comercialización			
Subproceso: Instalaciones			1
Indicador: Tiempo de inspección a registro de agosto	2009	1	
Subproceso: Servicios			10
Indicador: # de Instalaciones de octubre	2010	1	
Indicador: Conexiones de Servicio Zona Rural de febrero	2010	1	
Indicador: Conexiones de Servicio Zona Urbana		2	
Diciembre	2010		
Noviembre	2009		
Indicador: Rehabilitación del suministro zona rural		2	
Agosto	2011		
Diciembre	2010		
Indicador: Respuestas a las consultas de los consumidores		2	
Abril	2011		
Enero	2010		
Indicador: Tiempo entre pago e instalación		2	
Febrero	2010		
Octubre	2009		
Total general de la Muestra de indicadores			11

Fuente: Base de datos de Indicadores Aplicados en la CENTROSUR, periodo 2009-2011.

Realizado por: La Autora.

Siendo estos la base de evaluación interna de la empresa y un referente para determinar el total de encuestas a realizar a los usuarios.

Por lo que se determinó una muestra de 400 encuestas a realizar a la ciudadanía ya que se consideró lo siguiente:

- 11 indicadores por mes - 12 meses – 3 años: lo que establece 400 encuestas (11*12*3= 396 encuestas)

Resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes métodos utilizados en la investigación realizada al Servicio de Comercialización de energía eléctrica en la ciudad de Cuenca son los siguientes:

Análisis del Sector Eléctrico en Ecuador

El Gobierno ha intervenido en el cambio del Sector Eléctrico del país, pues dentro de la Constitución de la República del Ecuador, determinan aspectos importantes como el manejo de los Sectores Estratégicos pues el Sector Eléctrico es uno de ellos, por lo que en sus artículos 15, 313, 314, 315 y 413 establece principios relacionados a: prohibiciones, derechos, obligaciones, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad; garantizando así, que las empresas que conforman el sector lo cumplan y ayuden al desarrollo del mismo.

Además, se fortalece con la aplicación del Plan del Buen Vivir, pues su creación garantiza los derechos y las libertades a los que tenemos acceso los ciudadanos, siendo el Estado el responsable de efectuar una planificación que avale el desarrollo, promueva una distribución equitativa de la riqueza, impulse el cambio de la matriz productiva y “mejore la calidad de vida de la población” como lo determina su objetivo N°3.

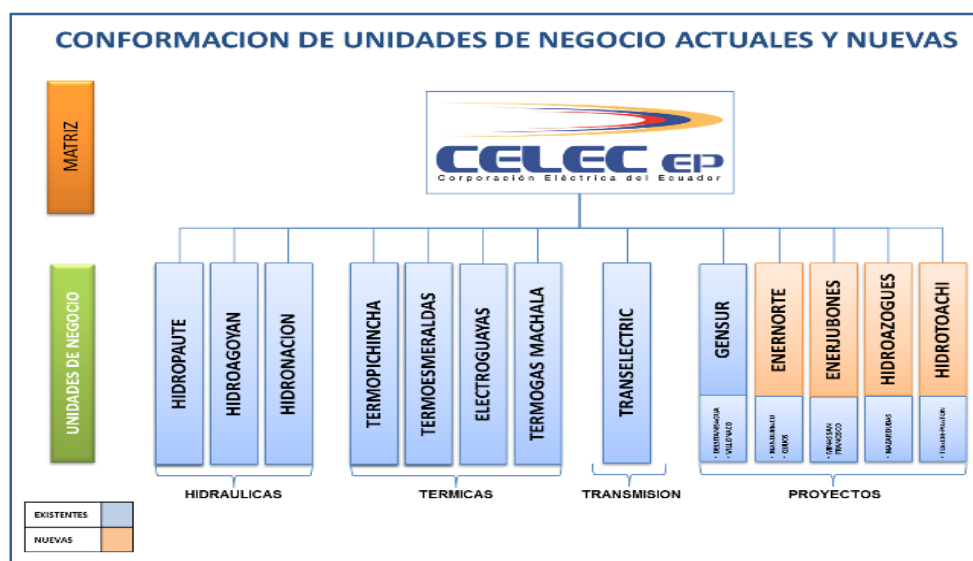
Toda esta transformación, nuevas políticas y lineamientos, han hecho que las empresas que conforman el Sector Eléctrico, se vean obligadas a realizar cambios importantes no solo en las operaciones que realizan, sino también en su infraestructura, organización y lineamientos, teniendo como eje principal la responsabilidad social, con el propósito de estar a la par con la competitividad, brindar servicios de calidad y lograr un desarrollo local sostenible.

El cambio en el Sector Eléctrico, inició en el año 2009; pues se constituye la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC Sociedad Anónima, que según su estatuto releva derechos y obligaciones a las empresas que la conforman, con la finalidad de generar y transmitir energía eléctrica al menor costo y de calidad; esta fusión fue realizada entre las empresas Hidroagoyán S.A., Hidropaute S.A., Termoesmeraldas S.A., Termopichincha S.A., Electroguayas S.A., y Transelectric S.A.; conformando la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC S.A.

Sin embargo la constitución en su Artículo 315, establece que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Lo cual conllevó a que mediante Decreto Ejecutivo No. 220, expedido el 14 de enero del 2010, se cree la Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, la misma que subroga en todos los derechos y obligaciones a CELEC S.A. e Hidronación S.A; conformando cuatro unidades de negocios: Hidráulica, Térmica (Generación), Transmisión y Proyectos; siendo su misión **“Generar bienestar y desarrollo nacional, asegurando la provisión de energía eléctrica a todo el país, con altos estándares de calidad y eficiencia, con el aporte de su talento humano comprometido y competente, actuando responsablemente con la comunidad y el medio ambiente”**.

Figura 1.- Unidades de Negocio CELEC EP.



Fuente: <https://www.celec.gob.ec/quienes-somos/estructura-organizacional>

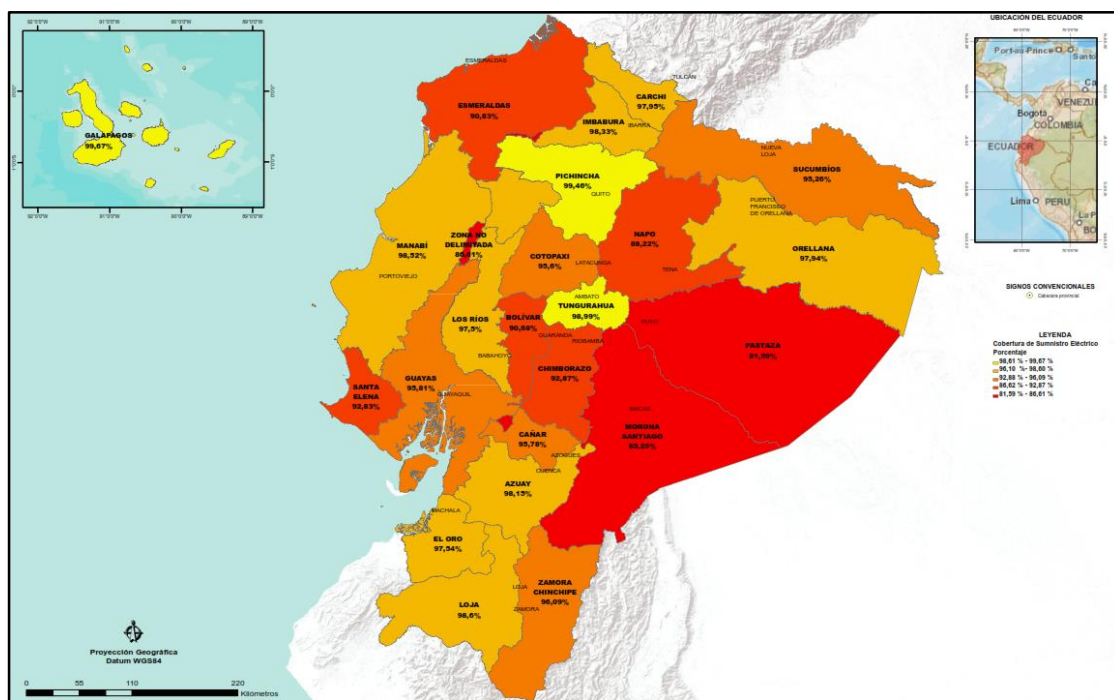
Realizado por: CELEC EP.

Transelectric; es una de las unidades de negocio más importante y grande que conforman la CELEC E.P, pues es la responsable de operar el Sistema Nacional de Transmisión (SNT), y garantiza el transporte eficiente de energía eléctrica a las empresas distribuidoras o comercializadoras del país.

La distribución de energía eléctrica en el país está a cargo de 11 empresas eléctricas diferentes, conformadas por la Unidad Eléctrica de Guayaquil, Empresa Eléctrica de Ambato, Azogues, Cotopaxi, Galápagos, Riobamba, Quito, Norte, Sur, Centro Sur y

la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL). Todas ellas cuentan con la concesión realizada por el CONELEC hoy ARCONEL como lo determina la Ley del Régimen del Sector Eléctrico en su artículo 39; haciendo que las mismas se encuentren obligadas a cumplir con lo establecido en los contratos y basando sus actividades en el bienestar social.

Figura 2.- Cobertura del Sistema Eléctrico Nacional.



Fuente: http://www.conelec.gob.ec/MAPA_COBERTURA_SUMINISTRO_ELECTRICO
Realizado por: CONELEC

Todas estas empresas eléctricas que están a cargo de la distribución de energía se encuentran ubicadas en diferentes regiones del país garantizando la cobertura del servicio a nivel nacional y que los servicios prestados por las mismas sean de calidad, estas empresas están sujetas a lo determinado por el Consejo Nacional de la Electricidad CONELEC- ARCONEL, ya que es el principal ente regulador y controlador del Sector Eléctrico.

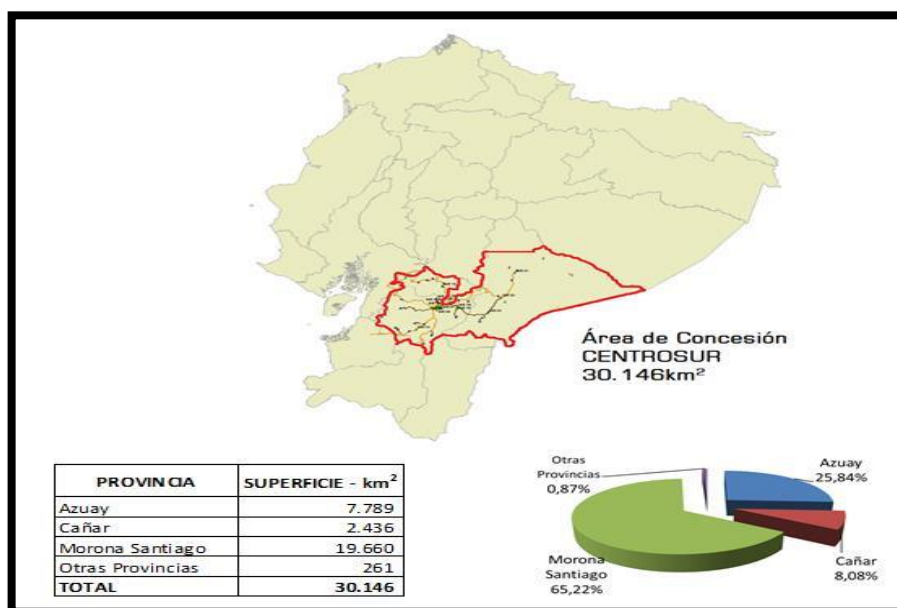
Según, la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica en el registro oficial N° 418, de fecha 16 de enero de 2015; en su artículo 9 determina que el Sector Eléctrico estará estructurado en el ámbito institucional, de la siguiente manera:

1. Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, MEER.
2. Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL.
3. Operador Nacional de Electricidad, CENACE.
4. Institutos especializados.

Distribución de Energía Eléctrica en la Ciudad de Cuenca.

La distribución de Energía Eléctrica en el Cantón Cuenca está a cargo de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, pues forma parte del grupo de las 11 empresas distribuidoras de energía eléctrica en el país; el área de concesión de la misma es de 11,76% del territorio ecuatoriano, está conformada por las provincias del Azuay, Cañar y Morona Santiago.

**Figura 3.- Extensión Geográfica del Área de Concesión y
Distribución por Provincia**



Fuente: Plan Estratégico Institucional 2014-2017

Realizado por: Centro Sur

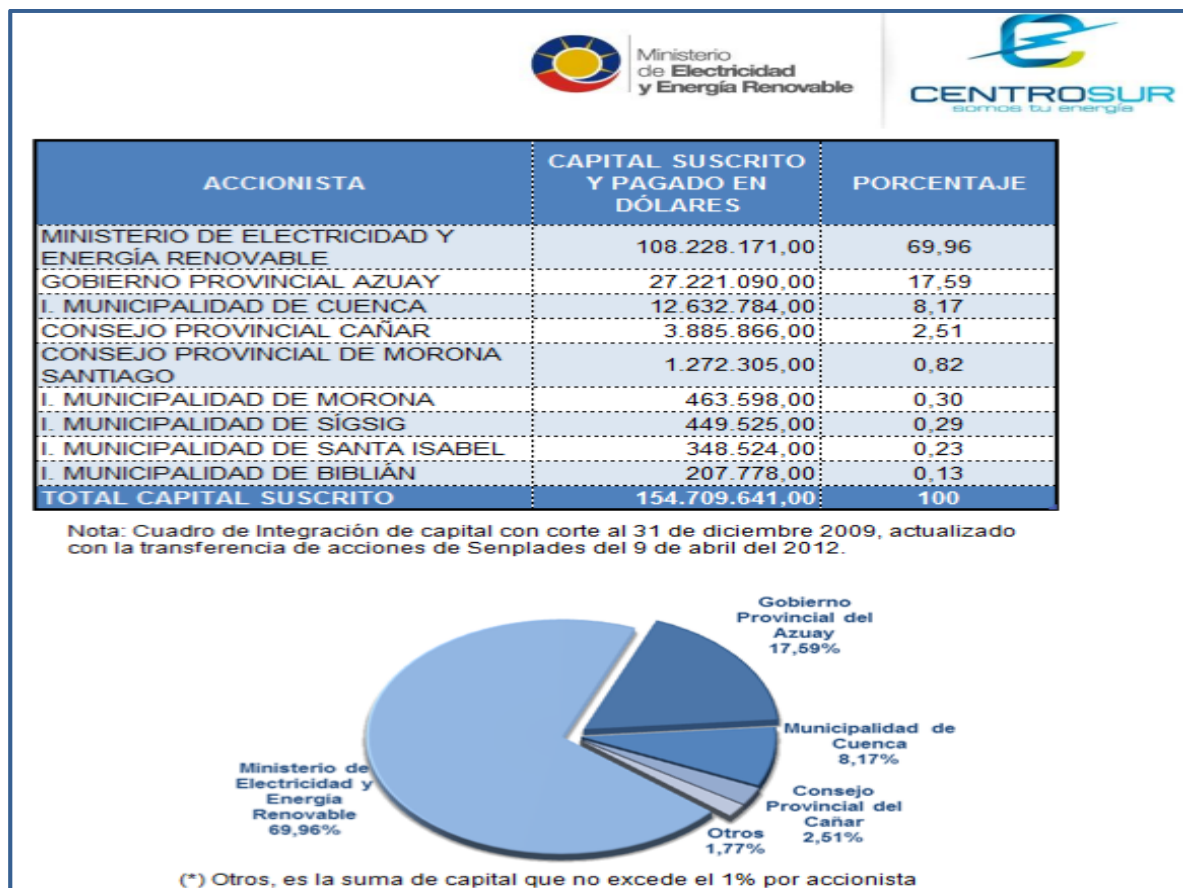
La empresa se constituyó en la ciudad de Cuenca, el 11 de septiembre de 1950, como Compañía Anónima Civil y Mercantil Empresa Eléctrica Miraflores S. A., con la Escritura Pública de 18 de febrero de 1950, registrada con el No. 17 del cantón Cuenca, cuyos accionistas fueron el Municipio de Cuenca y la Corporación de Fomento.

Mediante escritura pública celebrada el 27 de julio de 1979, inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Cuenca, con el N°. 101 de 30 de agosto de 1979, se cambió de nombre por "EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A", delimitándose una área de servicio que cubre la mayoría de la superficie de las provincias del Azuay, Cañar y Morona.

Legalmente se establecieron los derechos y obligaciones de la empresa Eléctrica Regional Centro Sur en las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago, mediante el

contrato de concesión del área de servicio entre la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur y el Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC), realizado el 30 de julio de 1999; actualmente, cuenta con paquete accionario conformado por el 69.96% de las acciones a favor del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER.

Figura 4.- Paquete Accionarios Centro sur.



Fuente: Plan Estratégico Institucional 2014-2017

Realizado por: Centro Sur

El Estatuto Social de la Empresa Eléctrica, en su artículo Segundo, establece el objeto de la siguiente manera:

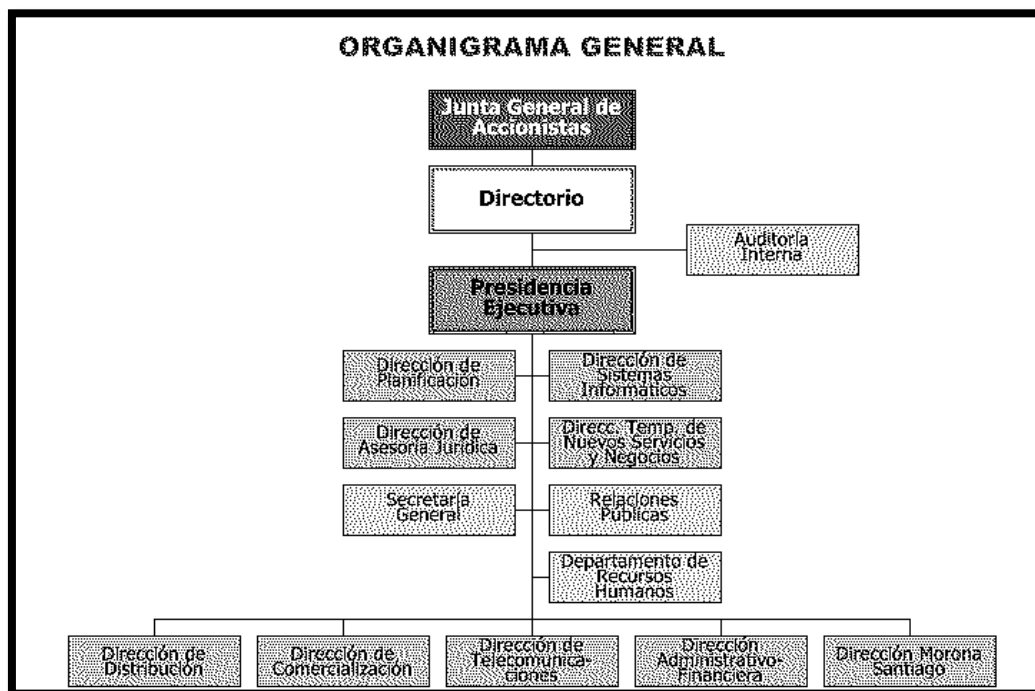
“El objeto social de la Compañía, en conformidad con las leyes de la República vigentes, comprende:

La distribución y comercialización de energía eléctrica en su área de concesión;

El diseño, instalación, operación y explotación de Servicios Finales, de Valor Agregado y Portadores de Telecomunicaciones y todos aquellos servicios de telecomunicaciones que se creen, desarrollen o deriven a partir de los servicios antes mencionados...”

Además, Internamente se encuentra conformada de la siguiente manera:

Figura 5.- Organigrama General Centro Sur



Fuente: Manual de Procedimientos y Procesos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur

Realizado por: Centro Sur

Para el desarrollo constante de la empresa, se ha establecido un sistema de gestión de calidad basado en diversos procesos, los mismos que son:

Figura 6.- Procesos Centro Sur



Fuente: Manual de Procedimientos y Procesos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur

Realizado por: Centro Sur

Conocimiento del proceso de Servicios de Comercialización de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur

Para el presente trabajo; se consideró la evaluación al proceso de Servicio de comercialización, puesto que el Servicio es el principal lazo entre los clientes y la empresa; además que constituye un conjunto de actos, con los cuales se trata de satisfacer las necesidades y deseos del cliente, y, por medio de ello garantiza fiabilidad y el fortalecimiento de la empresa.

Los subprocesos que forman parte del mismo son:

Tabla 3.- Subprocesos: Servicios de Comercialización.

SERVICIOS

1. DESCONEXIÓN DEFINITIVA DEL CONTRATO DE SERVICIO
2. DESCONEXIÓN DEFINITIVA EMPRESA
3. SUSPENSIÓN TEMPORAL (CLIENTE)
4. SUSPENSIÓN TEMPORAL (EMPRESA)
5. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO
6. CAMBIO DE TARIFA (CLIENTE)
7. CAMBIO DE NOMBRE (CLIENTE)
8. RECLAMOS COMERCIALES
9. NUEVO SERVICIO, NUEVO SERVICIO PAGO INICIAL, NUEVO SERVICIO INMEDIATO
10. NUEVO SERVICIO CON EXTENSIÓN DE RED
11. ARRIENDO DE BIENES

INSTALACIONES

1. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE INSTALACIONES E INSPECCIONES
2. CAMBIO DE MEDIDOR Y/O MATERIALES INMEDIATO
3. REUBICACIÓN, CAMBIO DE MEDIDOR Y/O MATERIALES SOLICITADO POR EL CLIENTE
4. REUBICACIÓN, CAMBIO DE MEDIDOR Y/O MATERIALES EMPRESA
5. INSPECCIONES PARA PROVISIÓN DE NUEVO SERVICIO, REUBICACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPO DE MEDICIÓN
6. INSTALACIÓN DE MEDIDORES
7. INSTALACIÓN DE MEDIDORES ESPECIALES
8. SERVICIO EVENTUAL
9. SERVICIO EVENTUAL CON MEDIDOR
10. CONTROL DE SELLOS

Fuente: Manual de Procedimientos y Procesos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur.

Realizado por: La Autora

Según los Planes Operativos Anuales de Explotación: 2009-2010-2011, el servicio de comercialización se estableció los siguientes objetivos:

1. Mejora continua del Servicio al cliente.
2. Reducir el tiempo medio de instalación a 4 días y 3,5 días para el 2009 y 2010 respectivamente.
3. Mantener el nivel de servicio telefónico en el 80%
4. Generar información para los clientes.
5. Control de contratos por servicios varios y arriendo de inmuebles.
6. Disminuir el tiempo de ejecución de las inspecciones e instalaciones.
7. Mejorar los índices de satisfacción al cliente.
8. Control sobre los reclamos comerciales en agencias.
9. Actualizar y/o corregir los datos de los clientes de la Centro Sur.
10. Control de contratos por servicios varios y arriendo de inmuebles.

El proceso de comercialización está controlado por un Sistema de Información Computarizado denominado SICO; que fue desarrollado por la propia entidad. El módulo de “manejo de estadísticas y servicios”, proporciona los cálculos de los indicadores para la empresa, los que toman la información de las siguientes herramientas informáticas, conectadas por interfaces, en el área de servicios de comercialización, como:

Sistema de atención de reclamos (SAR), en base a la regulación CONELEC 012-08, Procedimientos para la atención de reclamos de los consumidores de Empresas eléctricas de distribución.

- Sistema de reclamos e interrupciones (SRI), que mide los tiempos de las interrupciones y reclamos en los servicios.
- Sistema Q-WIN SISTEM MANAGER o QMATIC, que proporciona todos los reportes en línea de la atención al cliente para el reporte de tiempos en atención al cliente.
- Sistema AVAYA, para el monitoreo mensual, anual, diario, etc. del contacto telefónico.

A demás de los sistemas establecidos y para garantizar el cumplimiento de los objetivos, planes estratégicos y operativos, así como los estándares fijados por el CONELEC, la empresa creo un Sistema de Gestión de la Calidad y una herramienta basada en catorce indicadores de desempeño ligados al pago de la remuneración variable de los funcionarios, siendo esta una herramienta importante para el Director del departamento, pues al ser responsable de la administración de todos los procesos se preocupa y trata de alcanzar la eficacia y eficiencia, por medio de la correcta aplicación de los siguientes indicadores:

Tabla 4.- Indicadores Servicio de Comercialización.

SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN	Número de inspecciones
	Número de inspecciones de extensiones de red.
	Número de Instalaciones
	Porcentaje de atención de llamadas telefónicas
	Cumplimiento de tiempo de espera
	Tiempo promedio de instalación de nuevos servicio sin modificaciones de redes.
	Tiempo de inspección a registro.
	Tiempo entre pago e instalación.

Fuente: Manual de Procedimientos y Procesos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur

Realizado por: La Autora

De igual manera, el servicio de comercialización estableció diferentes metas en cada indicador por año para tener una guía de cumplimiento de lo que espera se realice, las metas se detallan a continuación:

Tabla 5.- Indicadores del Macro Proceso de Comercialización

Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Análisis	Fórmula	Meta	Responsable
Satisfacción del Cliente relacionado con el Proceso Comercial	%	Mensual	Índice de satisfacción del cliente externo real, (de encuestas mensuales en el cantón Cuenca) x100	81%	Jefe Departamento Servicios al Cliente (Dpto. Servicios al Cliente/N.A.).DICO
			Índice de satisfacción del cliente externo proyectado.		
Calidad de la facturación	%	Mensual	$\frac{\# \text{ Planillas corregidas}}{\# \text{ Total de planillas facturadas}} \times 100$	Cuenca 0.12%	Jefe Departamento Lectura y Facturación (Dpto. Lectura y Facturación/N.A.).DICO
Control de la medición PNT= Pérdidas no técnicas totales de la CENTROSUR.	%	Mensual	Pérdidas no técnicas en media tensión + Pérdidas no técnicas en baja tensión.	1.30%	Jefe Departamento Control de la Medición (Dpto. Control de la Medición/N.A.).DICO
Eficiencia en la recaudación (ER) =	%	Mensual	$\frac{\text{Valor en USD recaudado por venta de energía y sus servicios}}{\text{Valor en USD facturado por venta de energía y sus servicios}} \times 100$	100.01%	Jefe Departamento Recaudación y Gestión de Cartera (Dpto. Recaudación y Gestión de Cartera/N.A.).DICO

Fuente: Manual de Procedimientos y Procesos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur

Realizado por: La Autora

Tabla 6.- Indicadores establecidos por el CONELEC mediante Regulación 012/08:**“Procedimientos para la Atención de Reclamos de Consumidores de Empresas Eléctricas de Distribución”**

INDICADOR	METAS 2009	METAS 2010	METAS 2011
Alteraciones técnicas (como variaciones de voltaje) o interrupciones del servicio	24 h	24 h	24 h
Daños en el alumbrado público	12 h	12 h	12 h
Daños en la red eléctrica de distribución bajo voltaje	12 h	12 h	12 h
Daños en la red eléctrica de distribución medio voltaje	24 h	24 h	24 h
Revisión de medidores	5 d	5 d	5 d
Facturación errada de planillas	24 h	24 h	24 h
Cambio de categoría de consumo	24 h	24 h	24 h
Daños de los equipos debido a fallas del sistema de distribución	10 d	10 d	10 d

Nota: h = horas laborales; d= días laborales

Fuente: Regulaciones del CONELEC y Oficio CONELEC- DE-2012-0459-OF, de 2012-03-20

Tabla 7.- Indicadores Estratégicos del Sistema de Comercialización**Indicadores establecidos por el CONELEC mediante Regulación 004/01: “Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución”**

INDICADOR	FÓRMULA	METAS 2009	METAS 2010	METAS 2011
Conexiones del Servicio (%) =	$\frac{\text{Nº Conexiones de nuevo servicio en los plazos establecidos}}{\text{Nº Total de conexiones de nuevos servicios realizadas en el mes}} \times 100$	95%	95%	95%
Porcentaje de errores en la facturación (PEF)	$\frac{\text{Nº Facturas ajustadas, por corregir un error de lectura o facturación}}{\text{Nº Total de Facturas emitidas en el mes}} \times 100$	4%	4%	4%
Porcentaje de reclamos por interrupción del servicio (PRUi) =	$\frac{\text{Nº Total de reclamos por interrupción del servicio}}{\text{Nº Total de consumidores servidos}} \times 100$	10%	10%	10%
Porcentaje de reclamos por variación en los niveles de tensión (PRUt) =	$\frac{\text{Nº Total de reclamos por niveles de tensión}}{\text{Nº Total de consumidores servidos}} \times 100$	8%	8%	8%
Porcentaje de reclamos por problemas comerciales (PRUc) =	$\frac{\text{Nº Total de reclamos por problemas comerciales}}{\text{Nº Total de consumidores servidos}} \times 100$	5%	5%	5%
Tiempo promedio de procesamiento de los reclamos (TPR)=	$\frac{\text{Suma de los tiempos para resolver cada reclamo}}{\text{Nº Total de reclamos}}$	8 días	8 días	8 días

Porcentaje de resolución (PRR) =	$\frac{\text{N° de casos de reclamos dentro del límite establecido} \times 100}{\text{N° Total de reclamos}}$	95%	95%	95%
Respuesta a las consultas de los consumidores=	$\frac{\text{N° de consultas con respuesta por escrito dentro de los plazos} \times 100}{\text{N° consultas recibidas en el mes}}$	95%	95%	95%
Consumidores reconectados después de una interrupción=	$\frac{\text{N° Total de consumidor reconectados después de una interrupción} \times 100}{\text{N° Total de consumidores interrumpidos}}$	95%	95%	95%
Rehabilitación del Suministro =	$\frac{\text{N° de rehabilitaciones en los plazos establecidos} \times 100}{\text{N° Total de rehabilitaciones de suministro realizadas en el mes}}$	95%	95%	95%
Satisfacción de Consumidores (SC)=	$\frac{\text{N° de consumidores encuestados satisfechos con el servicio} \times 100}{\text{N° de consumidores encuestados}}$	90%	90%	90%

Fuente: Indicadores establecidos por el CONELEC mediante Regulación 004/01

Realizado por: La Autora

Tabla 8.- Índices de Desempeño, internos de la Empresa

INDICES DE SERVICIO AL CLIENTE				
Tiempo Inspección A Registro	$\frac{(2 - \text{Tiempo promedio real de inspección y registro de información}) \times 100}{\text{Tiempo promedio proyectado de inspección y registro de información}}$	2 días	1,75 días	3,17 días
Número De Inspecciones	$\frac{\text{Número inspecciones reales mes por hora, por trabajador} \times 100}{\text{Número inspecciones proyectadas mes por hora, por trabajador y por 100}}$	300	300	300
Número De Inspecciones Extensión De Red	$\frac{\text{Número inspecciones Ext. Red reales mes por hora, por trabajador} \times 100}{\text{Número inspecciones Ext. de red proyectadas mes por hora, por trabajador}}$	26	35	35
Tiempo Entre Pago, Instalación Y Registro	$\frac{\text{Tiempo real de instalación e ingreso de información} \times 100}{\text{Tiempo proyectado de instalación e ingreso de información}}$	3,75 días	3,75 días	5,5 días
Número De Instalaciones	$\frac{\text{Número de instalaciones reales mes por hora, por trabajador} \times 100}{\text{Tiempo proyectado de instalación e ingreso de información}}$	76	90	85
Índice De Satisfacción Del Cliente (ISC)=	$\frac{\text{Índice de satisfacción del cliente externo real. (de encuestas mensuales en el cantón Cuenca)} \times 100}{\text{Índice de satisfacción del cliente externo proyectado.}}$	-	-	80%
Porcentaje De Cumplimiento De Tiempo De Espera	$\frac{\text{Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de espera en Atención al Cliente en solicitudes de servicios} \times 100}{\text{Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de espera en Atención al Cliente proyectado.}}$	-	-	85%
Porcentaje De Atención De Llamadas Telefónicas (IALI)=	$\frac{\text{Índice de Atención de Llamadas atendidas (relación del total de llamadas entrantes con las atendidas)} \times 100}{\text{Índice de Atención de Llamadas meta}}$	-	-	80%

Fuente: Información de la DIPLA 2009-2011, sistema e-SOL.

Realizado por: La Autora

Análisis del proceso de Servicio de Comercialización de la empresa.

Se realizó una evaluación de manera interna para conocer cómo se estaba aplicando e interpretando la normativa en vigencia y si la misma ayudó para el buen desempeño del servicio de comercialización; para lo cual se aplicaron varios procesos, los mismos que fueron:

Verificación del cumplimiento de los indicadores propios de la empresa, establecidos para el servicio de comercialización

Para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos por parte de la empresa, se analizaron los indicadores propios como son: # de inspecciones, # de instalaciones, # de inspecciones de extensiones de red, tiempo promedio de instalación de nuevo servicio, tiempo de inspección a registro, tiempo entre pago e instalación, % de atención de llamadas telefónicas y cumplimiento de tiempo de espera.

Para lo cual se revisó el promedio de cumplimiento por año, según lo establecido en los Objetivos Estratégicos con relación a la información adquirida por la empresa de los sistemas de medición. Los mismos que durante el tiempo analizado en el proceso de servicio de comercialización se cumplieron en su totalidad, puesto que al tomar la muestra de diferentes años con 8 Estándares medidos se pudo comprobar que existió un cumplimiento del 116%; demostrando así una aplicación correcta y un buen uso de los mismos, lo cual ayudó en un manejo efectivo del servicio.

Tabla 9.- Cumplimiento de Indicadores Propios

PROCESO	N° de Estándares Medidos	Cumplimiento por Proceso	% de Cumplimiento de Indicador de Macroproceso
Servicio de Comercialización	8	116%	115,00%

Fuente: Evaluación de Información Dipla.

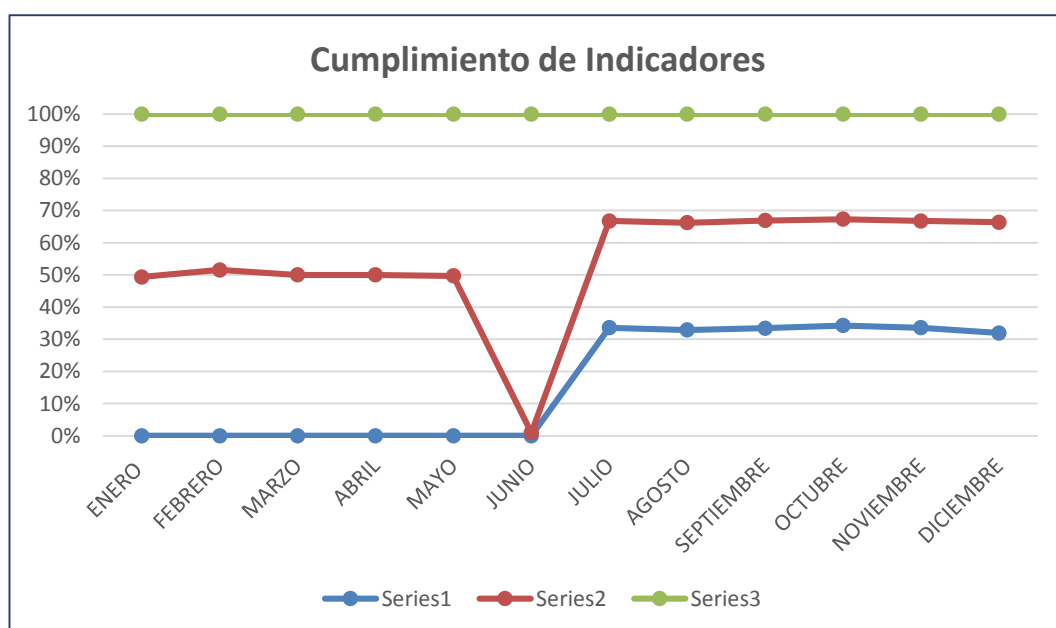
Realizado por: La Autora

Comprobación del cumplimiento de la meta del indicador del Macroproceso Comercialización, “Mejorar los índices de satisfacción del cliente externo”. Demostrando que se haya cumplido la meta establecida por la empresa del 81% mensual.

Con relación al indicador que mide la satisfacción al cliente en el Macroproceso de Comercialización, la empresa se planteó una meta del 81% mensual, por lo que al verificar su cumplimiento según el reporte SISDAT versus CONELEC, se pudo

corroborar que no hubo cumplimiento, puesto que solo en 9 meses durante todos los 3 años analizados alcanzaron la meta, es decir que el 30% si cumplió con lo establecido mientras el 70% no; sin embargo al determinarse este indicador en base a lo dispuesto por el Conelec, en la regulación 007-08 numeral 6 que indica: “Se considerará que el Distribuidor cumple satisfactoriamente con este Índice, cuando los valores obtenidos de las encuestas, para el ISC, sean iguales o mayores al 70%.” Por lo tanto y en base a ello, podemos decir que la empresa si cumple con los límites establecidos por la normativa del Conelec aunque de cierta manera no alcanza lo establecido por ellos.

Figura 7.- Cumplimiento de Indicadores: Satisfacción Consumidores



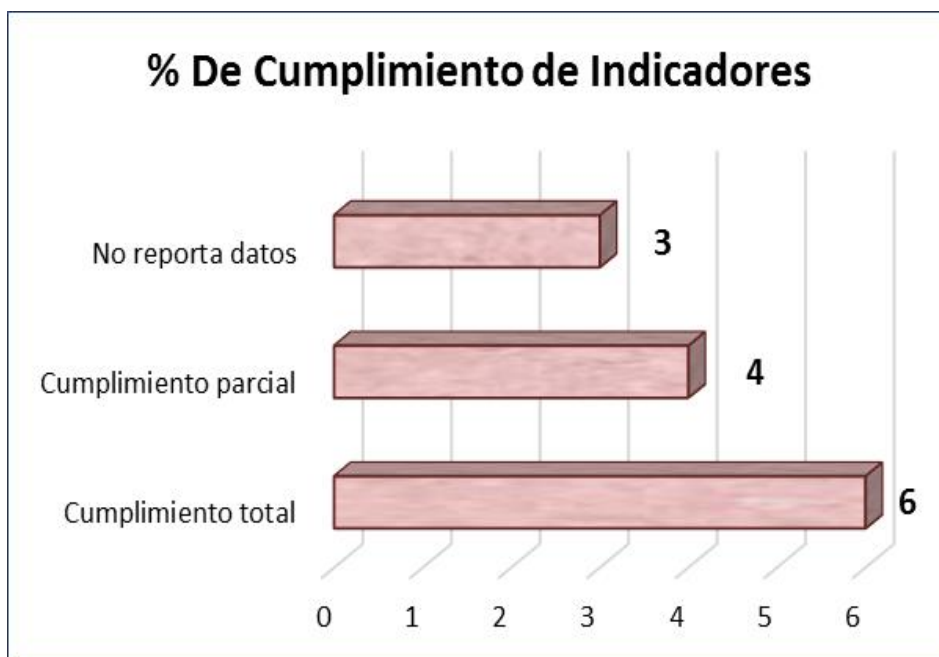
Fuente: Evaluación del reporte SISDAT versus CONELEC

Realizado por: La Autora

Verificación del cumplimiento de indicadores de la Resolución -004/01 “Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución”.

Al realizar el análisis de los indicadores establecidos por esta resolución con relación al porcentaje promedio de cumplimiento por año obtenido por la empresa; se pudo evidenciar que de los 13 indicadores del servicio de comercialización, se encuentran cumplidos el 100% 6 indicadores, mientras que 4 cumplen el 88% y 3 indicadores no reportan datos para el análisis, lo que hace que el objetivo establecido por este indicador que fue: “establecer los niveles de calidad de la prestación del servicio eléctrico de distribución y los procedimientos de evaluación a ser observados por parte de las Empresas Distribuidoras” no se cumpla en su totalidad.

Figura 8.- Cumplimiento de indicadores “Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución”.



Fuente: Evaluación del reporte SICO

Realizado por: La Autora

Comprobar el cumplimiento del indicador, del Subproceso Instalaciones: Tiempo de inspección a registro, de agosto de 2009, aplicado por la empresa según lo establece la Regulación CONELEC 004/01: “Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución”.

Al evaluar el indicador “Tiempo de Inspección a registro” del Subproceso de Instalaciones, se verificó el cumplimiento de la meta establecida la misma que es de 2 días, mientras que con el reporte del sistema SICO: Estadísticas – Servicios 01, se conoció que el tiempo real demorado es de 3,98 días, por lo que se cumplió con el 88% en el mes de agosto 2010, considerándolo como un indicador decreciente y de tiempo, lo cual ocasiona una diferencia entre la información fuente y la evaluada de 1,98 días, debido a que el sistema SICO (Sistema de Comercialización), extrae las fechas del último día en el que fue atendido el cliente, sin considerar que al momento de realizar la inspección física se revisa que existan las condiciones adecuadas para efectuar el trabajo de instalación, y en el caso de no haber las mismas se reporta como suspensión temporal de instalaciones sin que el sistema considere esta condición, lo que produjo que el reporte emitido tenga fallas.

Tabla 10.- Evaluación del indicador “Tiempo de Inspección a registro”, Subproceso de Instalaciones.

COMPROBACION DEL CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	
Cálculo con Datos obtenidos De las fuente de la Información	$= \left[2 - \left[\frac{3,9825}{2} \right] \right] \times 100 =$ $= (2 - 1,99125) \times 100 = \mathbf{88\%}$

Fuente: Evaluación del reporte SICO, comprobación.

Realizado por: La Autora

Verificación del cumplimiento de los indicadores, del Subproceso de Servicios, Regulación 012/08: “Procedimientos para la atención de reclamos de consumidores de empresas eléctricas de distribución”.

Para el análisis de los diferentes indicadores, se utilizó los datos de la empresa versus los indicadores establecidos por el CONELEC, volviéndolos a aplicar y revisando su veracidad, confirmando de esta manera si se cumplen o no, los resultados obtenidos de dichos cálculos fueron:

A: “Número de Instalaciones” del mes de Octubre 2010, existió error en el cálculo del mismo, puesto que no se llegó al resultado de 89,98% como lo reporta; sino al 96,49% de cumplimiento, lo que comprueba que la empresa cumplió con la meta establecida para el año 2010.

B: “Conexiones de servicio zona rural” del mes de febrero 2010, se verificó que existe una brecha importante de (17,67) % entre la meta establecida y los resultados obtenidos, sin embargo se refleja un cumplimiento del 80,33% de este indicador.

C: Al calcular el indicador “Conexiones de servicio zona urbana” del mes de noviembre 2009 y diciembre 2010, se encontraron brechas de (3,94 %) y (3,02 %), además que este indicador siempre tiene un bajo cumplimiento, con respecto a la meta establecida por el CONELEC la misma que equivale al 98%.

D: Con relación al indicador “Rehabilitación del suministro zona rural” de los meses de diciembre 2010 y agosto 2011, el análisis indicó que no se están cumpliendo con las metas establecidas del 95%; puesto que en cada uno de los meses se obtuvo como resultado del cumplimiento el 81,94% y 85,13%; existiendo una brecha del (13,06) % y (9,87%).

E: Al evaluar el indicador de “Respuestas a las consultas de los Consumidores”, del mes de enero 2010 y abril 2011, se pudo constatar que no se estaba realizando el seguimiento de dicho indicador puesto no existe información del mismo.

F: De la revisión al indicador “Tiempo entre pago e instalación” de los meses de octubre 2009 y febrero 2010, se pudo identificar inconsistencias pequeñas, en los tiempos reportados, que son de 0,5 y 0,98 respectivamente. Estas diferencias se producen puesto que el sistema SICO, extrae de las fechas los últimos plazos de atención al cliente, pero en la realidad el cliente, si fue atendido a tiempo, en algunos casos producto de la inspección física el cliente no cuenta con la infraestructura adecuada, y se reporta la suspensión temporal de la instalación, sin embargo la atención si se realiza en los plazos debidos.

Tabla 11.- Evaluación de subproceso de Servicio

	INDICADOR – AÑO	META	CUMPLIMIENTO
A	"Número de Instalaciones" del mes de Octubre 2010	83%	96,49%
B	"Conexiones de servicio zona rural" del mes de febrero 2010	98%	80,33%
C	"Conexiones de servicio zona urbana" del mes de noviembre 2009 y diciembre 2010	98%	94,06% - 94,98%
D	"Rehabilitación del suministro zona rural" de los meses de diciembre 2010 y agosto 2011	95%	81,94% - 85,13%
E	"Respuestas a las consultas de los Consumidores", del mes de enero 2010	95%	0%
F	"Tiempo entre pago e instalación" de los meses de octubre 2009 y febrero 2010	3,75%	29,87% (-384,80%)

Fuente: Análisis del reporte SICO versus CONELEC

Realizado por: La Autora

Comprobación si la empresa está cumpliendo con los indicadores establecidos por el CONELEC en la Regulación 012/08: “Procedimientos para la Atención de Reclamos de Consumidores de Empresas Eléctricas de Distribución y Revisar que los diferentes tipos de reclamos efectuados por el público tanto del sector urbano como rural sean atendidos en el tiempo determinado y que cumplan con los estándares de calidad establecidos dentro del sistema SAR.

Luego de realizado el análisis de los datos de la empresa, versus los datos obtenidos por el Conelec, para verificar el cumplimiento del indicador establecido por el Conelec en la regulación 012/08: “Procedimiento para la atención de reclamos de consumidores de empresa eléctrica de distribución” en los años 2009 al 2011, se obtuvo el siguiente resultado:

En los 3 años analizados se pudo verificar que la información de la empresa en cuanto a indicadores no mantiene diferencia conforme lo reportado al CONELEC, sin embargo los indicadores de Conexiones de Suministro Zona Urbana (CSZU), Porcentaje de Resolución de Reclamos (PRR), Rehabilitación de suministro urbano y rural (RSZU) (RSZR) no cumplieron con los límites previstos en la Regulación 004-01 del CONELEC, Calidad del servicio eléctrico de distribución. Por otro lado, no se han reportado valores de 3 indicadores, como: Respuesta a las consultas de los consumidores, Consumidores reconectados después de una interrupción zona urbana y rural. Lo que produjo que exista un cumplimiento del 50% de éstos indicadores en cada uno de los años analizados.

Por otro lado, al verificar el sistema de reclamos SAR, se determinó lo siguiente:

El sistema registró un total de 71 383 reclamos efectuados por los clientes, de los cuales el 62 063 (100%) fueron reclamos atendidos, en el tiempo que establece la regulación 012/08 se resolvió 30 087 reclamos que corresponde el 42%; y atendió fuera del tiempo a 31 976 reclamos que corresponde al 45%, de los cuales el tipo de reclamo que mayor atención a tenido son los técnicos con un total de 61 312; además se determinó que el sector que mayores reclamos presenta es el sector Urbano con un 57% mientras que el 40% corresponde al sector rural.

La forma de recepción de los reclamos se pudo conocer que el 53% lo realizan de forma personal, el 44% telefónicamente, siendo estos medios las principales fuentes de conocer las necesidades de los usuarios.

Con relación a los reclamos pendientes, existieron 7 303 reclamos por solución o respuesta a los clientes, siendo el reclamo de tipo comercial el que presentaba 1 403 casos, el reclamo técnico 5 859 y los reclamos por daños de equipos registraron 41 casos.

Además se pudo conocer que existió un 0,73% de reclamos correspondientes de tres años de antigüedad, de hace un año de 20% y de seis meses de 35%, lo que indica que no se da el seguimiento respectivo

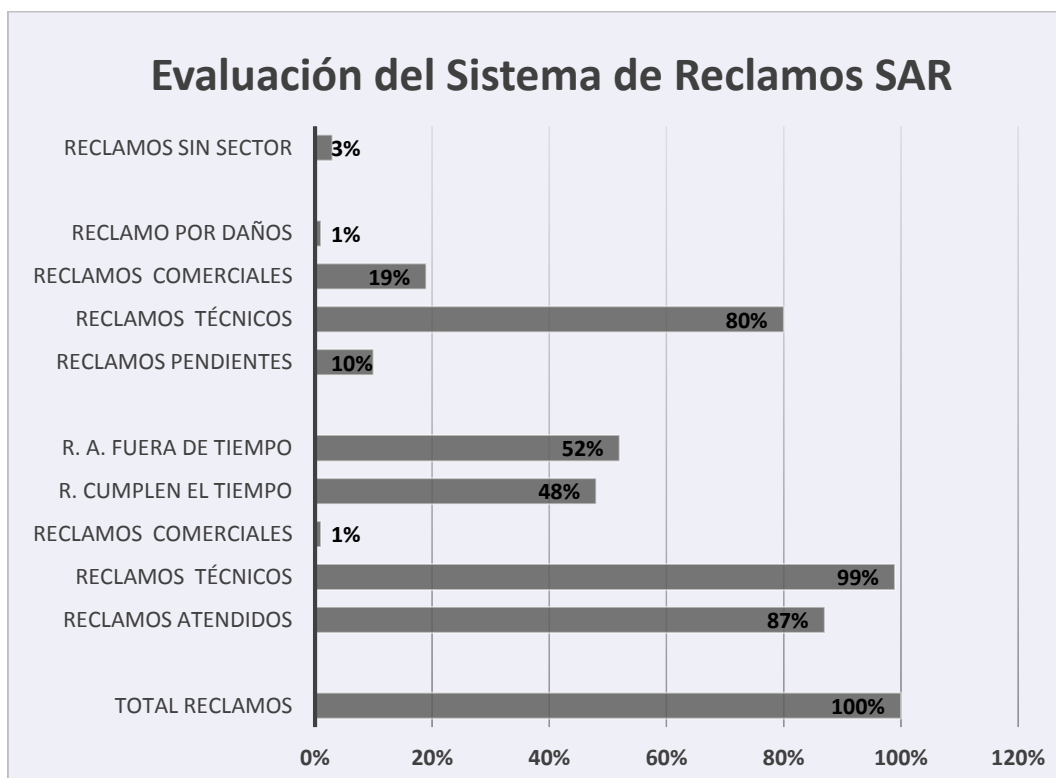
Tabla 12.- Evaluación Sistema de Reclamos SAR.

RECLAMOS	TOTAL	%
Total Reclamos	71383	100%
Reclamos atendidos	62063	87%
Reclamos Técnicos	61312	99%
Reclamos Comerciales	751	1%
R. Cumplen el Tiempo	30087	48%
R. A. Fuera de Tiempo	31976	52%
Reclamos pendientes	7303	10%
Reclamos Técnicos	5859	80%
Reclamos Comerciales	1403	19%
Reclamo por Daños	41	1%
Reclamos sin Sector	2017	3%

Fuente: Análisis del reporte Sistema SAR

Realizado por: La Autora

Figura 9.- Evaluación del Sistema de Reclamos SAR.



Fuente: Análisis del reporte Sistema SAR

Realizado por: La Autora

Aplicación de encuestas a consumidores.

Las encuestas que se realizaron a los diferentes usuarios en la ciudad de Cuenca, pretendieron conocer los criterios con relación a preferencias, dificultades, accesibilidad e imagen que tienen los consumidores con relación a la Empresa encargada de brindar el servicio de comercialización; además se pretende corroborar la aplicación de la normativa que ayude al bienestar social exigido por el Estado.

Los resultados obtenidos fueron:

Clasificación de usuarios de energía según lo establecido en los Pliegos Tarifarios.

Según los Pliegos Tarifarios, establecen las categorías y grupos del Sector Eléctrico, por lo que en base a ello la empresa acoge dicha disposición y según sus estudios estadísticos al 2014 determinan el consumo de clientes por sector en:

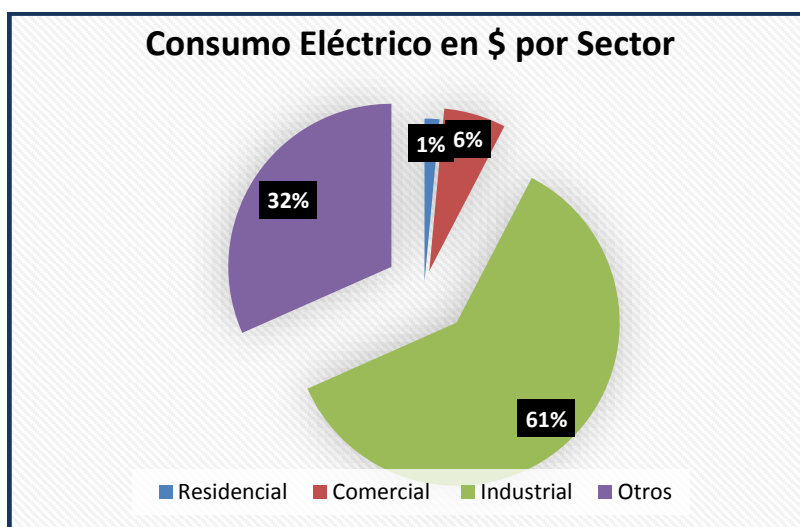
Tabla 13.- Consumo Eléctrico en \$ por Sectores.

SECTOR	CONSUMO ELÉCTRICO EN \$	%
Residencial	1.107,98	1%
Comercial	4.636,94	6%
Industrial	45.755,29	61%
Otros	23.832,08	32%
TOTAL	75.332,29	100%

Fuente: Centro Sur. Energía consumida por cliente.

Realizado por: La Autora

Figura 10.- Consumo eléctrico en \$ por Sector



Fuente: Centro Sur. Energía consumida por cliente.

Realizado por: La Autora

Luego de realizada la encuesta a la muestra antes determinada, se pudo verificar que del total de personas encuestadas, el 63% pertenecen al sector Residencial, el 25% al comercial y el 12% al industrial.

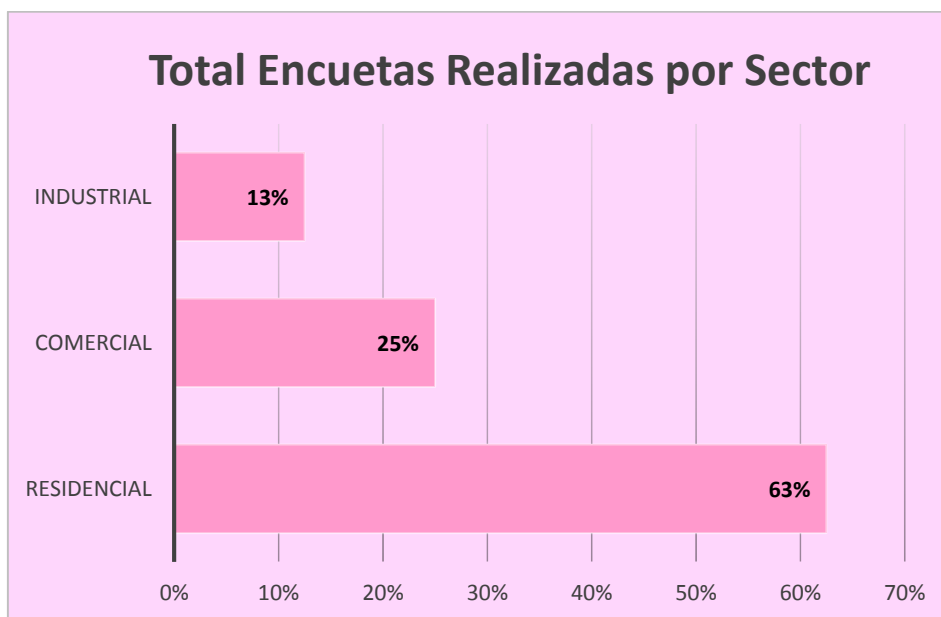
Tabla 14.- Encuestas Realizadas porSector

SECTOR	N° PERSONAS ENCUESTADAS	%
Residencial	250	63%
Comercial	100	25%
Industrial	50	12%
TOTAL	400	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Figura 11.- Encuestas Realizadas por Sector



Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Tarifas establecidas en el Sector Eléctrico Ecuatoriano.

En las encuestas realizadas se plantió si los clientes están de acuerdo con las tarifas establecidas por la empresa, de lo cual se pudo obtener:

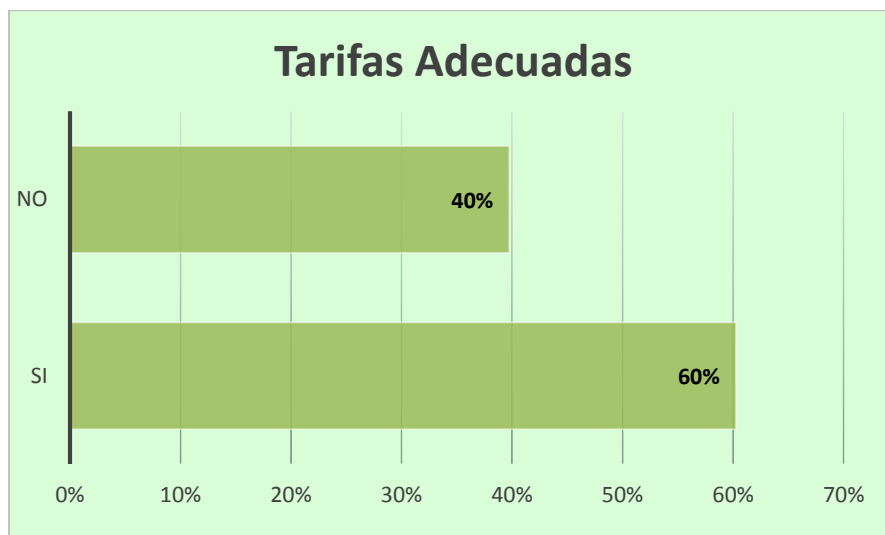
Tabla 15.- Aceptación de Pago de Tarifas.

TARIFAS ADECUADAS	N° PERSONAS ENCUESTADAS	%
Si	241	60%
No	159	40%
TOTAL	400	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Figura 12.- Aceptación de Pago de Tarifas.



Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

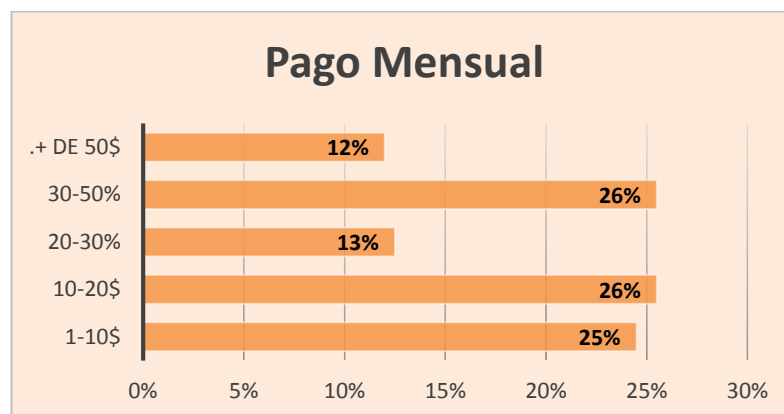
Por otro lado, los pagos que las personas mensualmente cancelan van alrededor de:

Tabla 16.- Pagos Mensuales Por Clientes

VALOR DE PAGOS MENSUALES	N° PERSONAS ENCUESTADAS	%
1-10\$	98	25%
10-20\$	102	25%
20-30%	50	13%
30-50%	102	25%
.+ DE 50\$	48	12%
Total	400	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Figura 13.- Pagos Mensuales Clientes

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

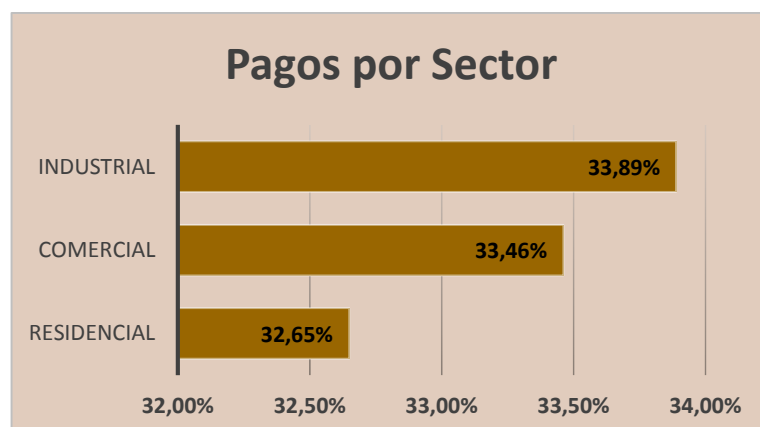
Con lo cual se pudo corroborar que el sector que mayor valor cancela por el pago de planillas es el sector industrial, el mismo que se detalla a continuación:

Tabla 17.- Pago de Servicios por Sector

SECTOR	VALOR DE PAGO	%
Residencial	\$ 3.958,00	32,65%
Comercial	\$ 4.056,41	33,46%
Industrial	\$ 4.108,32	33,89%
TOTAL	12 122,73	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Figura 14.- Pagos del Servicio por Sector

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

En conclusión de las encuestas realizadas a una muestra tenemos que:

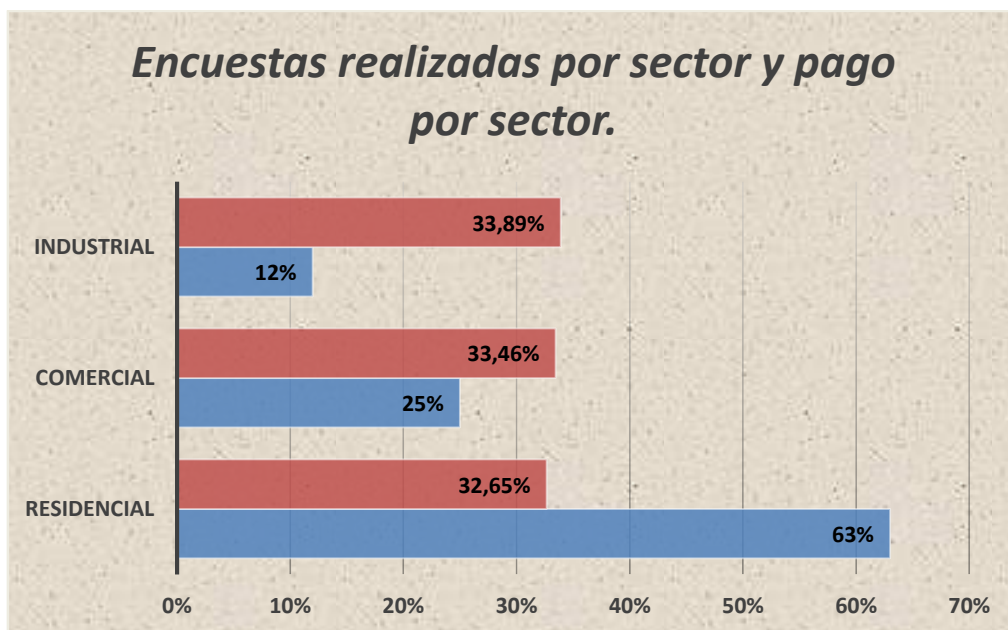
Tabla 18.- Resumen de Encuestas realizadas por sector y pago por sector

SECTOR	PERSONAS ENCUESTADAS POR SECTOR	% DE PAGO POR SECTOR
Residencial	63%	32,65%
Comercial	25%	33,46%
Industrial	12%	33,89%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Figura 15.- Encuestas realizadas por sector y pago por sector.



Fuente: Encuestas realizadas

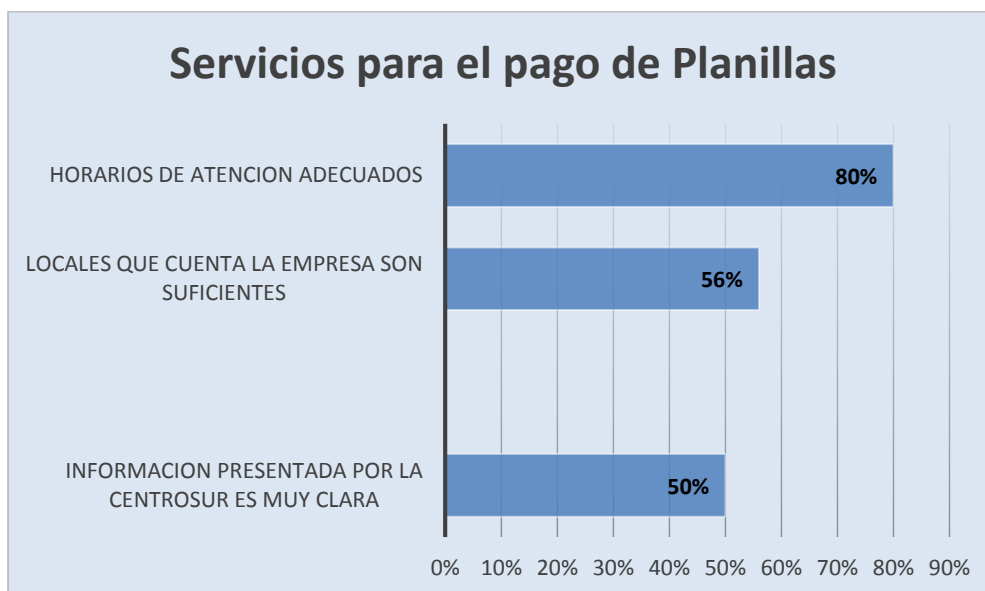
Realizado por: La Autora

Servicios brindados para facilitar el pago de planillas.

Según la información recopilada de las personas encuestadas en relación a los servicios brindados para la facilidad de pago de planillas se pudo conocer lo siguiente:

Tabla 19.- Servicios brindados para facilitar pago de Planillas

PREGUNTAS	N°	%
Información presentada por la Centro Sur es: muy clara	200	50%
Locales que cuenta la empresa son: suficientes	224	56%
Horarios de Atención: Adecuados	318	80%

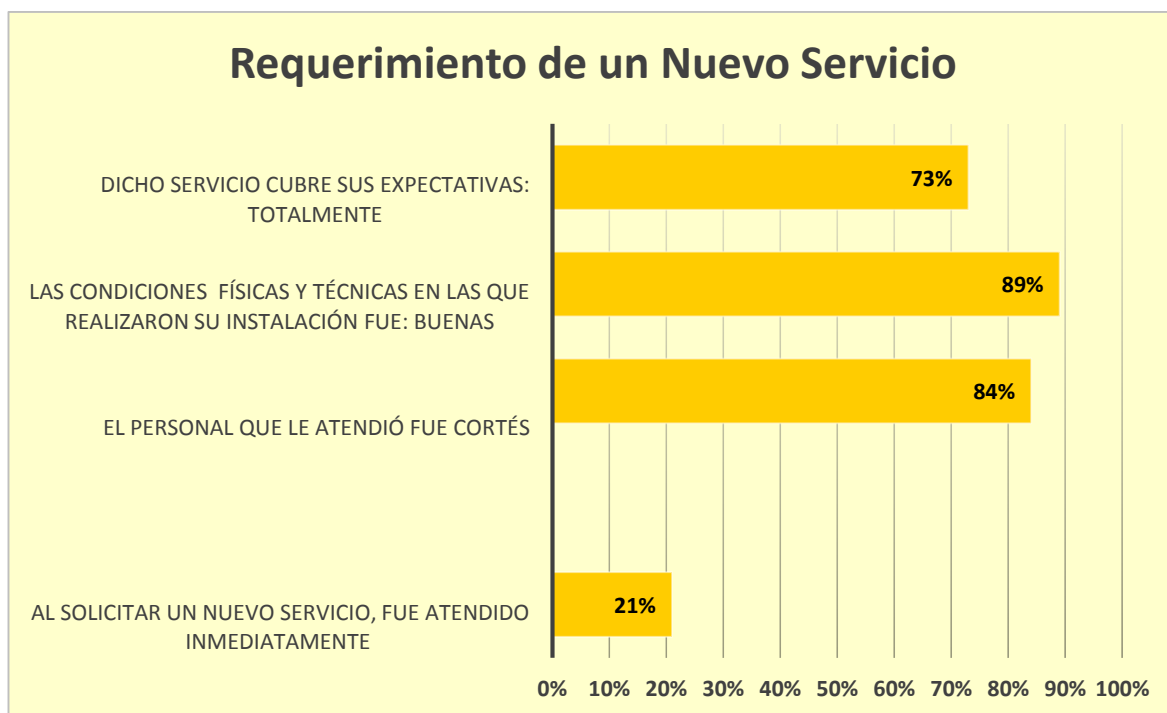
Fuente: Encuestas realizadas**Realizado por:** La Autora**Figura 16.- Servicios brindados para facilitar pago de Planillas****Fuente:** Encuestas realizadas**Realizado por:** La Autora

Requerimiento de un Nuevo Servicio

Al solicitar nuevos servicios por parte de los usuarios, se determinó que los mismos son prestados en 21% de manera inmediata, la atención recibida fue cortes en un 84%, las condiciones en las cuales fueron instalados fueron buenas en un 89%; mientras que solo el 73% se encuentran totalmente satisfechos con el servicio recibido.

Tabla 20.- Requerimiento de un Nuevo Servicio

PREGUNTAS	N°	%
Al solicitar un nuevo servicio, fue atendido Inmediatamente	83	21%
El personal que le atendió fue Cortés	335	84%
Las condiciones físicas y técnicas en las que realizaron su instalación fue: Buenas	356	89%
Dicho servicio cubre sus expectativas: Totalmente	293	73%

Fuente: Encuestas realizadas**Realizado por:** La Autora**Figura 17.- Requerimiento de un Nuevo Servicio****Fuente:** Encuestas realizadas**Realizado por:** La Autora**Reclamos Comerciales.**

Al efectuar los clientes reclamos ya sea de los servicios como de atención recibida a la empresa, se puede determinar lo siguiente:

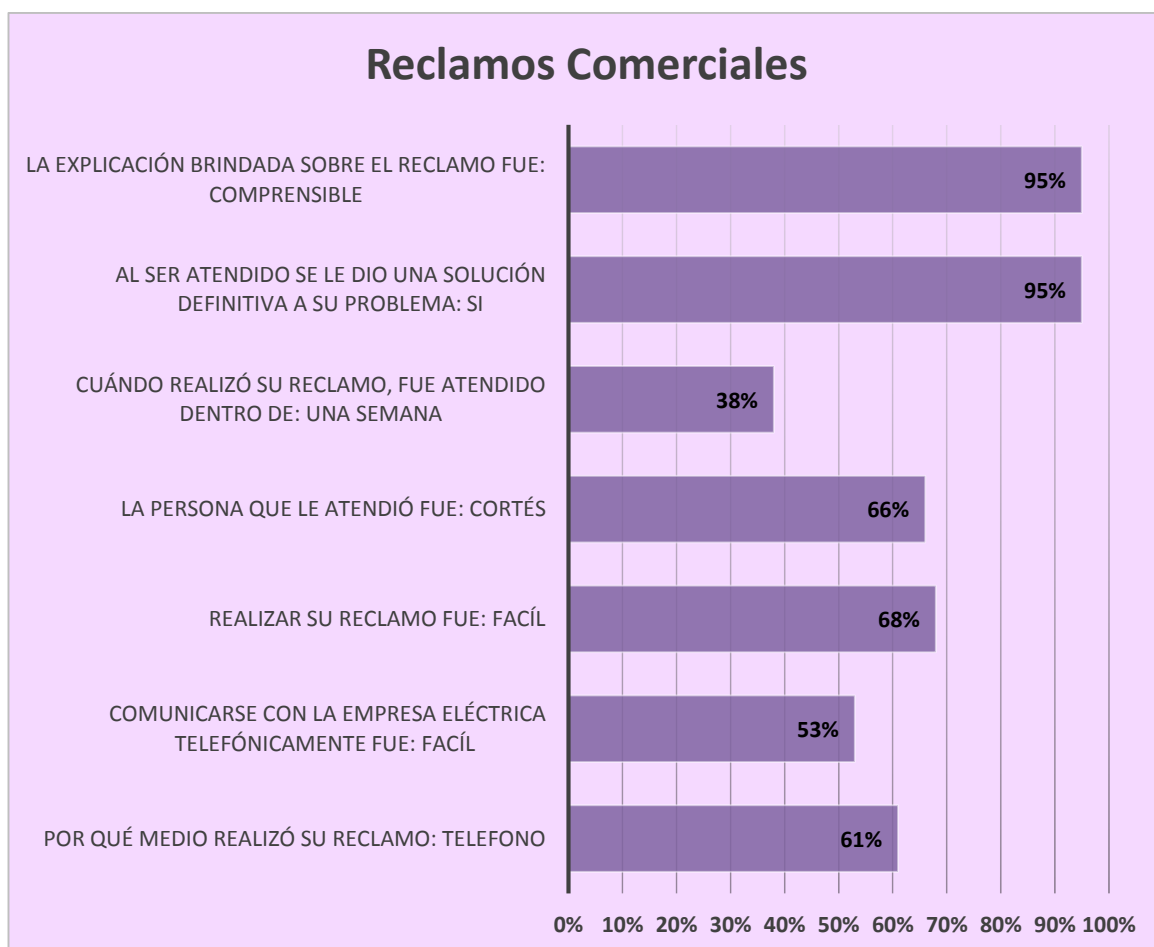
Tabla 21.- Reclamos Comerciales

PREGUNTAS	N°	%
Por qué medio realizó su reclamo: Teléfono	244	61%
Comunicarse con la empresa eléctrica telefónicamente fue: Fácil	210	53%
Realizar su reclamo fue: Fácil	271	68%
La persona que le atendió fue: Cortés	265	66%
Cuándo realizó su reclamo, fue atendido dentro de: Una semana	153	38%
Al ser atendido se le dio una solución definitiva a su problema: Si	381	95%
La explicación brindada sobre el reclamo fue: Comprensible	374	95%

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Figura 18.- Reclamos Comerciales



Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Imagen y Comunicación.

Las personas encuestadas, tienen una percepción de la empresa eléctrica de la siguiente manera:

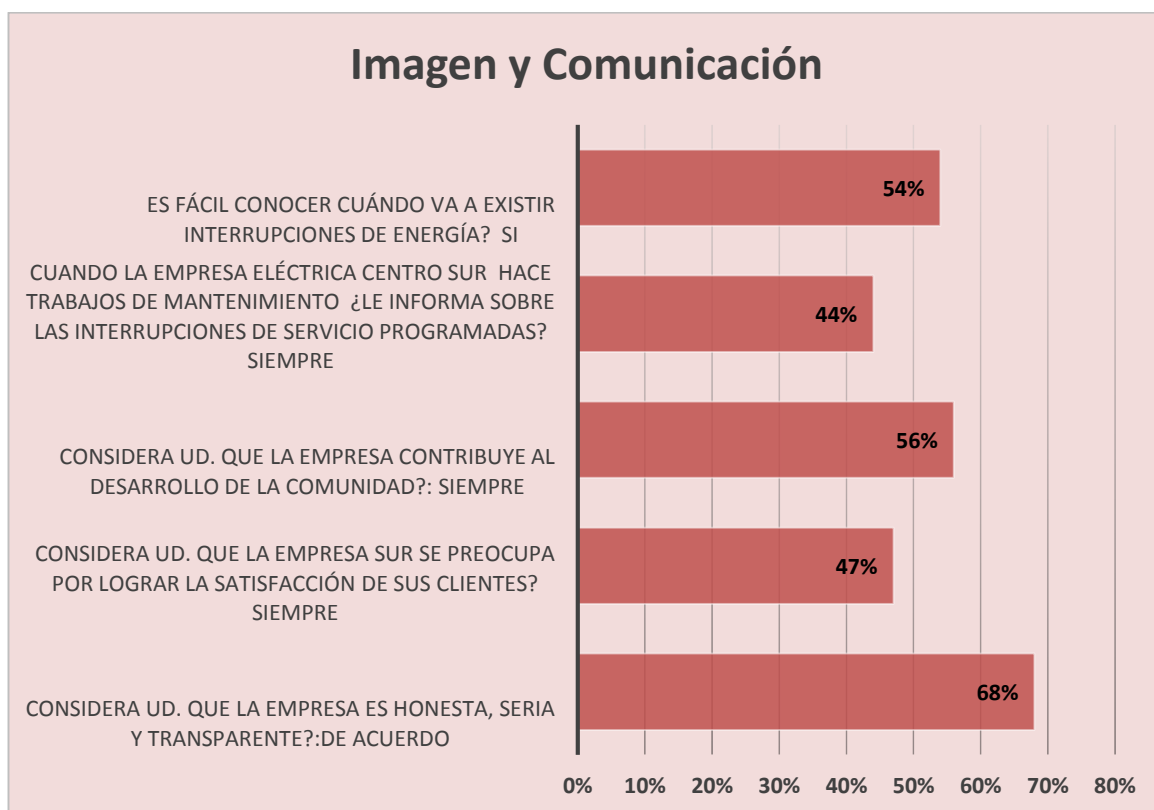
Tabla 22.- Imagen y Comunicación

PREGUNTAS	N°	%
Considera Ud. que la Empresa es honesta, seria y transparente? De acuerdo	271	68%
Considera Ud. que la Empresa se preocupa por lograr la satisfacción de sus clientes? Siempre	189	47%
Considera Ud. que la Empresa contribuye al desarrollo de la comunidad?: Siempre	222	56%
Cuando la Empresa Eléctrica Centro sur hace trabajos de mantenimiento ¿Le informa sobre las interrupciones de servicio programadas? Siempre	175	44%
Es fácil conocer cuándo va a existir interrupciones de energía? Si	215	54%

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora.

Figura 19.- Imagen y Comunicación.



Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Cocina de Inducción.

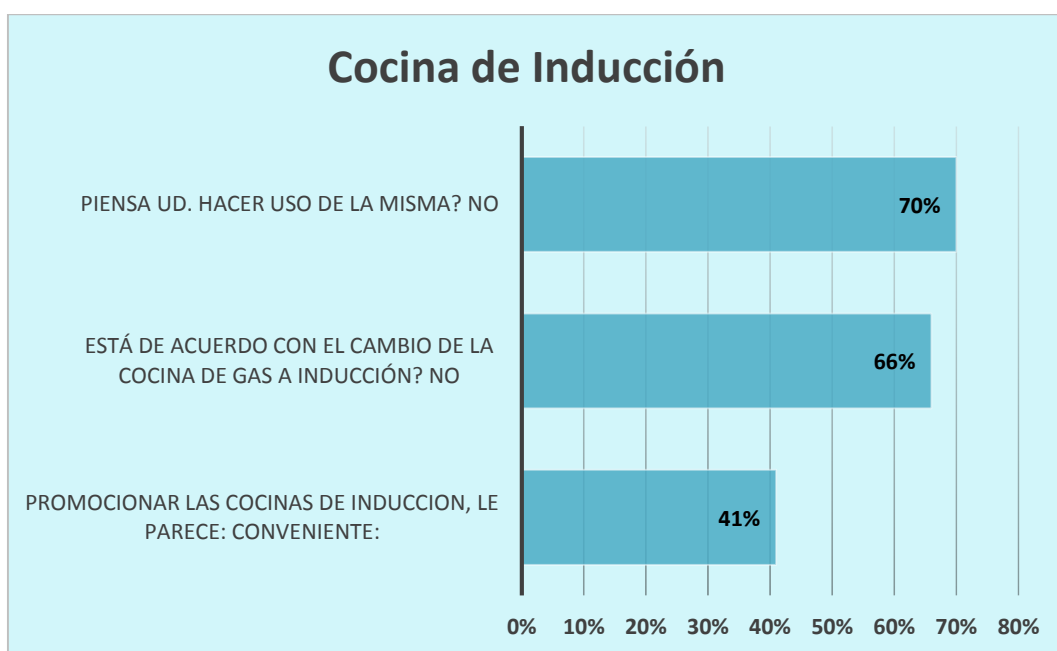
Al ser las cocinas de inducción un nuevo proyecto que tiene el Gobierno, los usuarios ven el mismo de la siguiente manera.

Tabla 23.- Cocina de Inducción

PREGUNTAS	N°	%
Promocionar las Cocinas de Inducción, le parece: Conveniente	165	41%
Está de acuerdo con el cambio de la cocina de gas a inducción? No	263	66%
Piensa Ud. Hacer uso de la misma? No	279	70%

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Figura 20.- Cocina de Inducción

Fuente: Encuestas realizadas

Realizado por: La Autora

Discusión.

Análisis Interno: Evaluación Servicio de Comercialización:

Del análisis realizado al servicio de comercialización de la empresa de manera interna, se pudo constatar que existió una gestión positiva, puesto que se buscó alcanzar las metas planteadas por el Conelec constantemente, lo cual ayudo a que los resultados reflejen un cumplimiento de los indicadores de desempeño superior al 100%, los mismos que a su vez ayudaron al logro de estándares de calidad fijados por el Conelec que en ciertas ocasiones estos eran inferiores a los establecidos por le empresa.

Sin embargo, al establecer el CONELEC regulaciones, la empresa es responsable del cumplimiento en su totalidad, por lo que, por medio de los análisis realizados se pudo identificar lo siguiente:

Las regulaciones detalladas a continuación, son consideradas las principales para el desarrollo del servicio de comercialización, ya que al brindar la empresa un servicio de calidad y actuar de manera oportuna ante los reclamos de los consumidores garantiza que los mismos satisfagan sus necesidades y que a su vez fortalezcan el crecimiento y confianza en la empresa; cumpliendo con ello el objetivo del sistema de comercialización.

- ✓ En la regulación del Conelec- 004/01 “Calidad de servicio eléctrico de distribución” aprobado el del 23 de mayo de 2001; fue creada con el objetivo de:

“Establecer los niveles de calidad de la prestación del servicio eléctrico de distribución y los procedimientos de evaluación a ser observados por parte de las Empresas Distribuidoras.”

Para lo cual definió los siguientes aspectos a considerar en su aplicación:

1. Disposiciones generales
2. Calidad del producto
3. Calidad del servicio técnico
4. Calidad del servicio comercial

Además, esta regulación estableció 13 indicadores para medir la calidad del servicio comercial. Al evaluar la aplicación y resultados obtenidos de dicha regulación, se pudo conocer que la entidad cumplió de manera parcial la misma; puesto que algunos indicadores no se cumplan en su totalidad, mientras que otros ni siquiera fueron

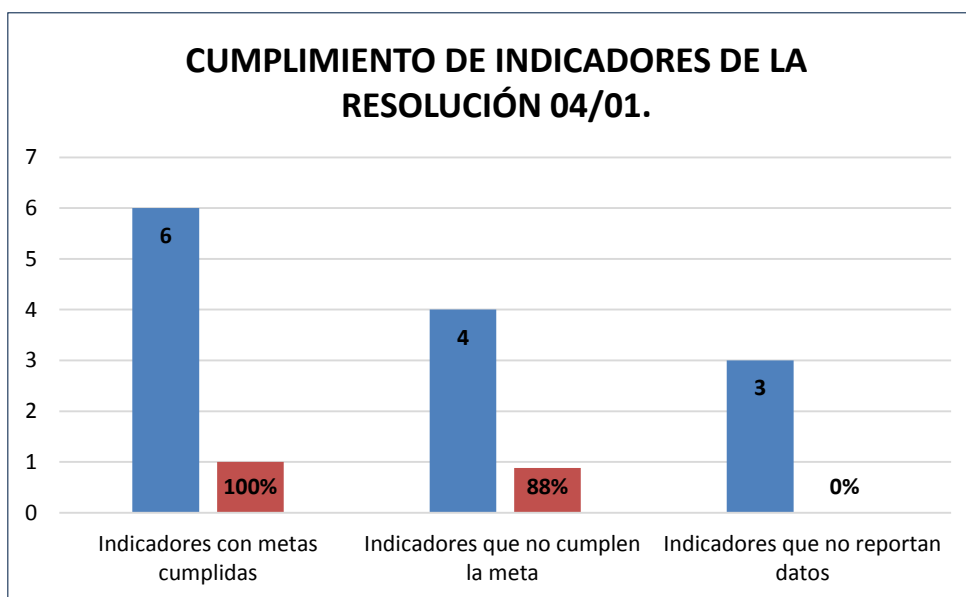
aplicados como los indicadores de reconexiones por interrupciones del servicio tanto del sector urbano como rural, ni el indicador respuestas a las consultas de los consumidores, incumpliendo lo establecido en los siguientes numerales de dicha Regulación.

“4.3.5.- Respuesta a las Consultas de los Consumidores.- Se considera el porcentaje de consultas de consumidores que, como mínimo, deben ser respondidas por escrito por el Distribuidor dentro de los plazos establecidos como índices individuales para cada consumidor.

4.3.6.- Consumidores reconectados después de una interrupción.- Para este índice se considera el porcentaje de Consumidores que, como mínimo, deben ser reconectados por el Distribuidor, dentro de los plazos máximos garantizados a cada usuario...”

Sin embargo, la empresa en base a lo establecido en la regulación aplicó estos indicadores cumpliendo 6 en un 100%, 4 en un 88% y 3 en un 0%, como se detalla:

Figura 21.- Resultados Cumplimiento de indicadores resolución 04/01



Fuente: Evaluación Resolución 04/01.

Realizado por: La Autora

- ✓ Con relación a la regulación del Conelec - 012/08 “Procedimiento para la atención de reclamos de los consumidores de Empresas Eléctricas de Distribución” aprobada el 23 de octubre de 2008, se estableció con el objetivo de:

“Establecer los procedimientos que deben emplear las empresas eléctricas distribuidoras para atender los reclamos de los consumidores del servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica.”

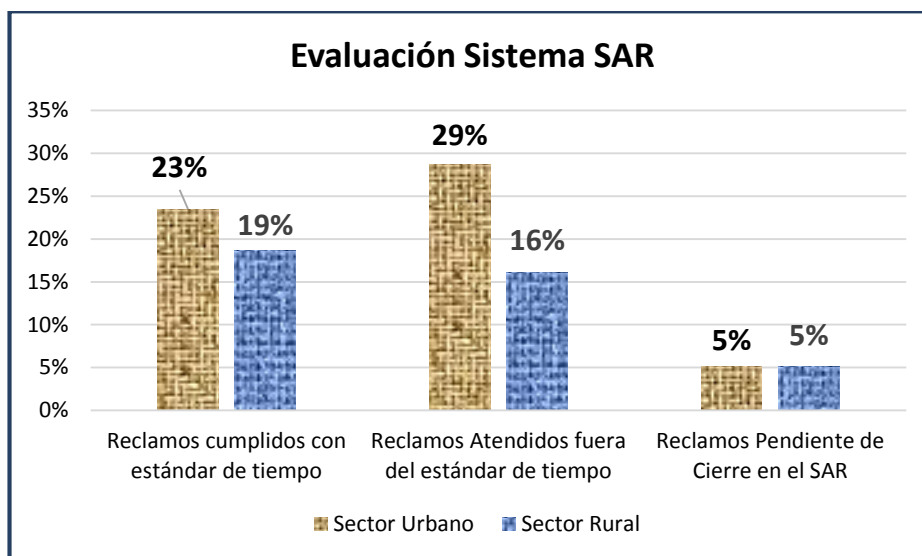
Dicha resolución contenía los siguientes aspectos principales que debían ser considerados por la empresa:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Obligaciones del distribuidor
5. Obligaciones del consumidor
6. Sistema de atención de reclamos (sar)
7. Clasificación de los reclamos
8. Presentación del reclamo al distribuidor y su registro
9. Validación y resolución del reclamo
10. Plazos de los reclamos

Sin embargo la empresa preocupada por el cumplimiento de dicha regulación, creó un sistema informático llamado (SAR) Sistema de Atención de Reclamos, por medio del cual se almacena información de los diferentes reclamos efectuados, cumpliendo de manera parcial la misma, ya que algunos aspectos no fueron considerados como los numerales 4, 8, 9, 10; haciendo que la empresa no proporcione una atención de reclamos integra.

Los reclamos ingresados a la empresa se realizaban de forma personal o por medio de teléfono, web, fax, o por escrito; de los cuales se controlan las respuestas según las horas atendidas y días laborables, teniendo como resultado de atención por zona de la siguiente:

Figura 22.- Evaluación sistema SAR

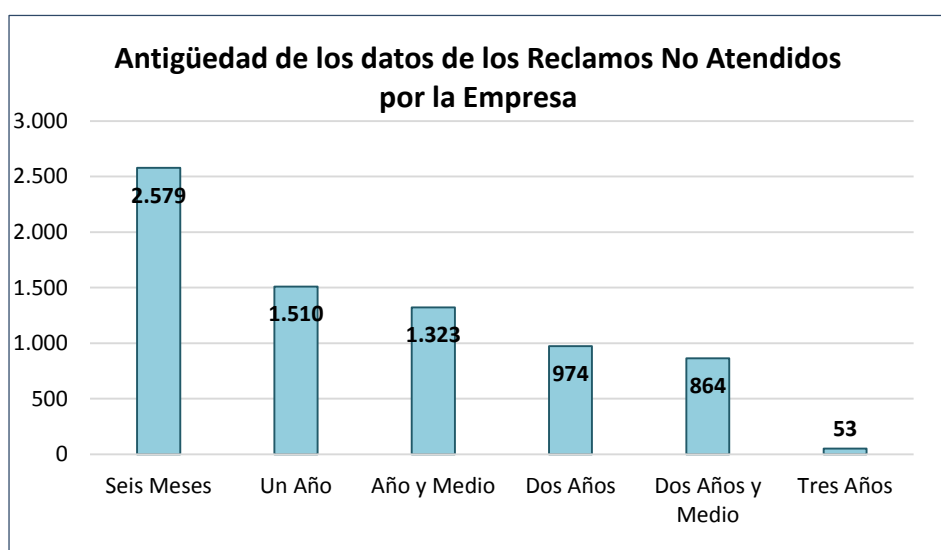


Fuente: Evaluación Sistema SAR

Realizado por: La Autora

Además de los reclamos que constaban como pendientes de dar solución, se pudo clasificarlos por su antigüedad, comprobando por lo tanto que no existió un adecuado control para el cierre y atención del servicio completo. Los reclamos según su antigüedad fueron:

Figura 23.- Reclamos no atendidos



Fuente: Evaluación Sistema SAR

Realizado por: La Autora

Por lo tanto, los errores que se presentaron en la aplicación de esta regulación en mayor parte se dieron puesto que el Conelec no estableció de manera clara la forma de cálculo y su interpretación y aplicación fue responsabilidad de la empresa.

Análisis Externo: Aplicación de encuestas a usuarios del Servicio de Comercialización de Energía Eléctrica.

El servicio de comercialización de energía eléctrica brindado en la ciudad de Cuenca se está realizando de manera óptima; puesto que en los aspectos principales cumplen con las disposiciones y regulaciones establecidas por el Arconel – Conelec, logrando con ello la satisfacción de los clientes y cumpliendo con los objetivos del Plan del Buen Vivir y lo determinado en la Constitución, a más de cumplir con la misión establecida por la empresa de: **“Suministrar el servicio de electricidad para satisfacer las necesidades de la sociedad , cumpliendo estándares de calidad, con responsabilidad social, ambiental y económica, sobre la base del crecimiento del talento humano e innovación tecnológica...”**.

Con relación a la identificación de sectores, la empresa lo realiza en base a lo establecido en los Pliegos Tarifarios emitidos por el ARCONEL, los mismos que contienen: **“Disposiciones establecidas en el Mandato Constituyente No. 15, Ley de Régimen del Sector Eléctrico, Reglamento General de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, Codificación del Reglamento de Tarifas Eléctricas; y, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su correspondiente Reglamento, en los aspectos atinentes a la prestación del servicio de energía eléctrica”**, haciendo por lo tanto que la empresa establezca de manera adecuada la sectorización y cumpla con los disposiciones emitidas.

A su vez, esto a ayuda a que las tarifas que se cobran por sectores sean correctas ya que para fijar los precios o tarifas la empresa se base en los Cargos Tarifarios emitidos por el Arconel - Conelec, que de igual manera determina los porcentajes que se deben cobrar según los rangos de consumo y la categoría en que se encuentre, siendo justo con el cliente y sin perjudicar a la empresa; además cumple con lo determinado en la REGULACIÓN No. CONELEC - 006/08, cuyo objetivo es **“establecer los parámetros regulatorios específicos para el establecimiento de una tarifa única que deben aplicar las empresas eléctricas de distribución, para cada tipo de consumo de energía eléctrica”**; sin embargo en las encuestas realizadas existen usuarios inconformes con los pagos, pero al verificar el porqué de los mismos, se pudo conocer

que los valores son los correctos, pero la información recibida o la planilla entregada no fue la mejor y no estuvo clara, lo que ocasiona malestar en los clientes.

Además, para efectuar las encuestas se basó en la Regulación No. CONELEC – 007/08, que “Señala el procedimiento para la elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores”, y cuyo objetivo es: **“Establecer un procedimiento general que permita medir y evaluar el grado de satisfacción de los consumidores por parte de cada una de las empresas eléctricas de distribución del país”**. En base a esta regulación, se determinaron puntos claves que requerían ser evaluados para conocer su buen funcionamiento y con los cuales se pudo obtener lo siguiente:

- A. Con relación a los servicios que se brindan para facilitar el pago de planillas, los usuarios indican que la información presentada en las planillas en un 50% es clara, pues muchos usuarios no tienen una fácil interpretación de las mismas y en el caso que se cancela en los puntos de pago no las entregan, solo reciben el comprobante de pago sin mayor detalle; además la mayoría de usuarios trabajan, lo que impide ir a la empresa a realizar el pago y solicitar explicación, por lo que se ajustan a los horarios de atención de la misma o de los puntos existentes, los cuales en su mayoría no están abiertos al momento que ellos realmente pueden acudir a cancelar lo que ocasione inconvenientes al cliente como lo determina el 56% de los encuestado.
- B. Al requerir un nuevo servicio, los usuarios encuestados un 49% no lo ha solicitado mientras que de los usuarios que lo solicitaron el 21% fue atendido de manera inmediata por parte de la empresa, por personal calificado y cortes como lo considera el 84%, ya que al ingresar el reclamo en el sistema de manera inmediata se comunica al departamento encargado para que intervenga y solucione el inconveniente tratando de resolver enseguida, dando el seguimiento y registrando su estado hasta terminarlo y cerrarlo, además el 89% de los encuestados indicaron que las condiciones físicas y técnicas en las que realizaron su instalación o atención de reclamo fue buena.
- C. De los Reclamos Comerciales, el 61% son ingresados por medio telefónico puesto que es más fácil según lo indica el 68% de los encuestados, aunque en pocas ocasiones es necesario esperar en la línea para ser atendido, sin embargo para que se dé solución al reclamo, se lo realiza por orden de ingreso por lo que hay un tiempo de espera, siendo el 95% de los encuestados atendidos y resuelto el inconveniente en el plazo de una semana, dejando claro el porqué de dicho inconveniente y por lo que el 95% de las personas encuestadas se sienten conformes con el servicio.

- D. Todos estos aspectos han generado en los usuarios una imagen buena de la empresa por lo que los encuestados consideran que la empresa es honesta, seria y transparente en sus funciones en un 68%, pues siempre están dispuestos a explicar las inquietudes o reclamos existentes; además los usuarios en un 56% identifican que si ha existido preocupación por el desarrollo de la comunidad, ya que cada vez es visible las mejoras que se realizan y además existen más sectores que cuentan con energía, al igual los reclamos o solicitudes son más ágiles; sin embargo existe falencias en la comunicación de la empresa con los clientes ya que el 44% y el 54% indican que la comunicación de la empresa con los clientes es mala, puesto que no existen medios establecidos y de fácil acceso para conocer los cambios que se van a dar o cuando se llevarán a cabo cortes o interrupciones, provocando así malestar en los usuarios.
- E. Con relación a las Cocinas de Inducción, que forman parte de los cambios de la Matriz Energética propuestos por el Estado, pues constituye un cambio o implementación de la utilización de cocinas de inducción, que implica cocinar utilizando energía eléctrica, lo cual ayuda al ahorro de energía y da seguridad al usuario.

Por lo que la empresa eléctrica al estar implementando y promocionando el Programa de cocinas de inducción, cumplen con el **“Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción”**, establecido en el Acuerdo Ministerial 230, Registro Oficial 359 de 22-oct.-2014. Ayudando de esta manera al fortalecimiento de la propuesta del Estado y a su vez alineándose a la misma.

Sin embargo cuando se consultó a los usuarios sobre el tema, el 70% indicaron que no harían uso de la misma, expusieron que les parece conveniente su promoción y publicidad, pero que su uso, adquisición o cambio no debería ser exigido ya que mucho de ellos no piensan hacer uso de la misma, puesto que la difusión realizada hasta el momento en cierta manera ha sido limitada pues no todos han tenido facilidad de conocer las ventajas que proporciona y peor aún ver su funcionamiento, dejando a la gente inconforme con la misma y dudas de su efectividad.

Propuestas de Mejora

Luego de haber analizado cómo se desarrolla el Servicio de Comercialización, se puede determinar que este Proceso se encuentra funcionando de manera óptima, puesto que está alineado a las normativas vigentes y además trata de cubrir al máximo las exigencias de los usuarios buscando alternativas de mejora que ayude a su desarrollo, sin embargo; luego del estudio se plantean los siguientes cambios o implementaciones que debería acoger la empresa, para ayudar a su fortalecimiento y beneficiar a los usuarios.

Las mismas se encuentran establecidas considerando las falencias encontradas tanto de los análisis internos como externos, estas propuestas son:

Tabla 24.- Deficiencia - Propuesta de Mejora

ANÁLISIS INTERNO:	
Deficiencia	Propuesta de Mejora
Las regulaciones del Conelec- 004/01 "Calidad de servicio eléctrico de distribución" y la regulación del Conelec - 012/08 "Procedimiento para la atención de reclamos de los consumidores de Empresas Eléctricas de Distribución", son aplicadas de manera parcial ya que la empresa crea su propio sistema de reclamos SAR, para poder controlar y cumplir con esta disposición, sin embargo algunos aspectos no fueron considerados, por lo que el sistema presenta errores y no se puede dar un control y seguimiento constante de los reclamos ingresados.	Se debe establecer tiempos determinados (trimestrales o semestrales) para realizar una revisión al sistema de reclamos SAR, lo cual facilitará dar el seguimiento y el cierre oportuno de los mismos, teniendo claro el estado del reclamo y teniendo un sistema de reclamos depurados. Las bases de datos de los sistemas de reclamos e interrupciones (SRI), Sistema QMATIC y Sistema AVAYA, que contienen información de clientes, reclamos y tiempos, deben ser actualizados por el Departamento de Servicio al Cliente, de tal manera que se pueda informar al usuario del estado de su trámite de manera oportuna y certera según la etapa de ejecución.

ANÁLISIS EXTERNO:	
Con relación a los servicios que se brindan para facilitar el pago de planillas, los usuarios indican que la información presentada en las planillas en un 50% es clara, pues muchos usuarios no tienen una fácil interpretación de las mismas y en el caso que se cancela en los puntos de pago no las entregan, solo reciben el comprobante de pago sin mayor detalle; además la mayoría de usuarios trabajan, lo que impide ir a la empresa a realizar el pago y solicitar explicación, por lo que se ajustan a los horarios de atención de la misma o de los puntos existentes, los cuales en su mayoría no están abiertos al momento que ellos realmente pueden acudir a cancelar lo que ocasione inconvenientes al cliente como lo determina el 56% de los encuestado.	Se debería considerar a la planilla de energía como el principal lazo entre el cliente y la empresa, por lo cual la información detallada debe ser clara y de fácil interpretación para que el usuario no tenga la necesidad de pedir explicación adicional, de igual manera; por medio de ella en su parte posterior se debería difundir los comunicados principales o noticias de interés que ayuden a los usuarios a estar informados de manera oportuna acerca de las diferentes acciones o cambios que se den en la empresa. Ver <u>(Anexo 1)</u> En los puntos de pago existentes se debe implementar la atención a los servicios principales como: solicitud de nuevo servicio, cambio de nombres, pagos pendientes etc., agilizando así, el trámite y espera de los clientes; de igual manera, se debería reorganizar a los puntos de pago existentes para que los horarios de atención sean más amplios y que se entregue a los clientes las planillas, agilizando el cobro y a su vez facilitando a los usuarios el acceso, regularidad y evitando el traslado de los clientes a la empresa para tramites cortos y retiro de planillas.
El 44% y el 54% de los encuestados indican que la comunicación de la empresa con los clientes es mala, puesto que no existen medios	Se debe diversificar los medios de difusión que utiliza la empresa como radios, celulares, televisión o prensa, para dar a conocer a los clientes las

establecidos y de fácil acceso para conocer los cambios que se van a dar o cuando se llevaran a cabo cortes o interrupciones, provocando así malestar en los usuarios.	fechas o los días en los cuales se van a realizar los cortes de energía, mantenimientos o reparaciones, evitando así llamadas o ingresos de reclamos inválidos e innecesarios.
El 70% de los encuestados indicaron que no harían uso de la cocinas de inducción, ya que expusieron que les parece conveniente su promoción y publicidad, pero que su uso, adquisición o cambio no debería ser exigido, puesto que la difusión realizada hasta el momento en cierta manera ha sido limitada pues no todos han tenido facilidad de conocer las ventajas que proporciona y peor aún ver su funcionamiento, dejando a la gente inconforme con la misma y dudas de su efectividad.	Con relación a las cocinas de inducción, se debería realizar una campaña informativa masiva más oportuna y certera, en lugares más concurridos por la ciudadanía para garantizar que esta información llegue a toda la gente, no solo con palabras; por el contrario, se debe exponer los beneficios y funcionamiento para que los usuarios tenga confianza y opte por su utilización y así poder cumplir con la difusión y propósito de cambio de la matriz productiva.
De manera general, constantemente se debe dictar cursos o charlas a todo el personal que está implicado en el proceso del servicio de comercialización, para darles a conocer la importancia y necesidad de tener al cliente satisfecho puesto que ellos son la cara de la empresa ante los usuarios y de ellos depende el buen nombre e imagen que los clientes lleven de la empresa.	

Fuente: Evaluación realizada interna de la empresa y encuestas clientes.

Realizado por: La Autora

Conclusiones

Con este estudio se pudo confirmar la hipótesis planteada, al evidenciar que las nuevas regulaciones establecidas por el Gobierno si han ayudado a cambiar y mejorar el Servicio de Comercialización de Energía Eléctrica en la ciudad de Cuenca, puesto que al efectuar el análisis interno se verificó una eficiencia en el funcionamiento, pues sus normativas son aplicadas a cabalidad y en algunos casos los indicadores son superiores a lo establecido en la normativa, confirmando así que la empresa busca su fortalecimiento y eficacia.

De igual manera; al realizar el análisis externo, es decir la aplicación de las encuestas a los consumidores, se pudo corroborar que los usuarios se encuentran en su mayoría satisfechos con los diversos servicios recibidos, pues en cada uno de los puntos analizados más del 55% confirman que están satisfechos con lo solicitado; además, el 87% de reclamos constantes en el sistema de reclamos SAR han sido atendidos, dando un referente de la calidad y eficiencia que la empresa mantiene de manera constante.

Sin embargo, se recomienda analizar y revisar periódicamente el sistema de reclamos que mantiene, para garantizar que se estén cumpliendo y que hayan sido atendidos oportunamente los mismos; por otro lado, se recomienda abrir más canales de comunicación con los usuarios que les facilite y agilite el trámite de atención de necesidades y a su vez que ayuden a mantener informados a los usuarios de los principales cambios que se quieran implementar o que se vayan a dar.

Finalmente; se recomienda a la empresa mantener al personal capacitado no solo con el proceso que realiza para que sea ágil, sino también capacitar sobre la importancia de la atención que brinda al cliente, pues son ellos los responsables de dar una imagen para que los clientes o usuarios la identifiquen como una empresa de excelencia; además se debe considerar cambios o implementaciones tecnológicas ya sea en equipos o en modificar los programas existentes según los requerimientos de las diferentes normativas para que constantemente se actualicen y estén a la par con lo requerido; teniendo así, calidad tanto en personal como en equipos que garanticen la eficiencia, eficacia y calidad del servicio brindado.

Anexos

Anexo 1.- Modelo de Planilla

Anverso

  	
Código para el Pago: 2872435	
Nombre Cliente: Juan Pérez Mora	Periodo de consumos: 15 de Diciembre de 2015 al 15 enero de 2016
CI/RUC: 0100000000	Fecha de Pago: Lunes 18 de enero de 2016; 13:35 PM
Dirección: Camino a Baños	
Medidor: 282410	
Tarifa: Residencial	

SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA:

<u>LECTURAS</u>					
Estado	Anterior	Actual	Consumo		
Activa	2366	2456	<u>90 kwh</u>	Venta de Energía	7,45
				Cargo por comercialización	1,41
				Subsidio Dignidad(por consumos inferiores)	(-)5,41
				TOTAL SERVICIO ELÉCTRICO 1	3,45
				TOTAL VALORES PENDIENTES 2	0,00
				OTROS VALORES A PAGAR	
				Contribución a Bomberos	1,59
				Recolección de Basura	3,62
				Alumbrado público	1,24
				TOTAL OTROS VALORES 3	6,45
				PAGO TOTAL	9,90

Reverso

  		
INFORMACION IMPORTANTE MES DE ENERO		
Interrupción de Energía		
Fecha	Sector	Horario
5 y 6 de enero de 2016	Baños	9:00 AM A 13:00PM
29 y 30 de enero de 2016	El Arenal	17:00 PM A 22:00PM
Trabajos de Mantenimiento		
Fecha	Sector	Horario
15 de enero de 2016	Narancay	15:00PM
22 de enero de 2016	Sagrario	09:00AM
Charlas Informativas		
Evento	Lugar	Fecha y Hora
Conoce las Cocinas de Inducción	Mall del Rio. Patio de Comida	Martes, 12 de enero de 2016. 17:30PM
Charla: Como ahorrar energía?	Parque de la Madre	Jueves, 28 de enero de 2016. 11:00AM

Referencias Bibliográficas

Ley del Sector Eléctrico. Octubre 2006. Suplemento Registro Oficial N° 43.

Ley Orgánica de defensoría del consumidor, 2000, Suplemento Registro Oficial N° 116

Mandato Constituyente 9. 2008-05-13.

Mandato Constituyente 15. 2008-07-23

Escritura de Constitución de la Empresa

Estatuto Social Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. Sesión N° 220 celebrada el 18 de diciembre de 2008.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades. (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017. Quito, Ecuador.

Plan Estratégico 2006-2010 Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Plan Estratégico 2011-2015 Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad.2005, Decreto Ejecutivo No. 796

Regulación N° Conelec -005/06 Sistema de Medición Comercial del mercado eléctrico mayorista (MEM).

Regulación N° Conelec – 004/01 Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución.

Regulación N° Conelec – 007/11 El Directorio del Consejo Nacional de Electricidad.

Regulación N° Conelec – 012/08 Procedimientos para la Atención de Reclamos de Los Consumidores de Empresas Eléctricas de Distribución.

Manual de Índices de calidad del servicio eléctrico de distribución resolución, Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. Conelec 004/01. 2009

Taxonomía de los indicadores Proceso de Comercialización, Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Centrosur - Cuenca, <https://www.centrosur.com.ec>

Conelec, <https://www.conelec.gob.ec>

CELEC EP – Inicio, <https://www.celec.gob.ec>

Agencia de Regulación y Control - ARCONEL - Conelec

CONELEC. "Informe estadístico del Sector Eléctrico Ecuatoriano" (1990-2006).

Comisión de Gestión Ambiental, I. Municipalidad de Cuenca (2007). "Plan Energético de Cuenca 2007-2017"

Calahorrano Camino Miguel PhD. Director de planificación del CONELEC. (2007) "Seminario de Energías Renovables". Comisión de Gestión Ambiental CGA Municipalidad de Cuenca.

<http://www.regulacionelectrica.gob.ec/contenido.php?cd=115&l=1>

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2599/1/tm4388.pdf>. Modelo de gestión

http://www.cnel.gob.ec/std/manuales/MANUAL-DE-CARTERA-AS_PC.pdf. INFOCEL Sistema de Comercialización de Energía Eléctrica.

<http://web.ing.puc.cl/power/alumno01/trading/trading.htm>. Comercialización en el Mercado Eléctrico