

Indicadores para la evaluación de la Calidad del Servicio Comercial en Empresas del Sector Eléctrico Venezolano

Maritza Torres Samuel¹, Carmen Luisa Vásquez², Juan Francisco Poletto³

¹Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Barquisimeto, Venezuela, mtorres@ucla.edu.ve

²Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre", Barquisimeto, Venezuela, cvasquez@bqto.unexpo.edu.ve

³C.A. Energía Eléctrica de Barquisimeto, Venezuela, juan.poletto@enelbar.com.ve

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es realizar una propuesta de indicadores ajustados a la nueva realidad del sector eléctrico venezolano y a las tendencias actuales de evaluación de servicios. Se revisan las regulaciones gubernamentales como la Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad, teorías sobre calidad del servicio, las Normas ISO y la reconocida encuesta de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER). Se proponen indicadores basados en los principales puntos de contacto con el usuario, considerando el ciclo del servicio comercial, agrupados en las dimensiones de facturación, atención de requerimientos y quejas, comunicación y notificaciones y pagos. Las empresas de este sector deben orientar esfuerzos hacia una necesaria transformación de sus estrategias a fin de adoptar una visión más amplia del significado, operacionalización y evaluación de la Calidad del servicio comercial, incorporando en ello la opinión del cliente y el valor de la información.

Palabras claves: Indicadores, calidad del servicio comercial, sector eléctrico, evaluación de la calidad del servicio.

ABSTRACT

The aim of this paper is to make a proposal of indicators tailored to the new reality of Venezuela's electricity sector and current trends in the evaluation of services. We review government regulations such as the Quality Standard of Electrical Distribution Service, theories about service quality, ISO standards and the recognized survey of Regional Energy Integration Commission (CIER). Indicators are proposed based on the main points of contact with the user, considering the cycle of commercial service, grouped into the dimensions of billing, care requirements and complaints, communications and notifications and payments. Firms in this sector should guide efforts towards a necessary transformation of their strategies to take a broader view of the meaning, operationalization and evaluation of the quality of commercial service, incorporating in it the customer opinion and the value of information..

Keywords: Indicators, quality of service, electrical company, assessment of service quality.

1. INTRODUCCIÓN

Los indicadores de Calidad de la Energía Eléctrica (CEL) han sido establecidos, evaluados y desarrollados desde 1965, producto del primer gran apagón del a ciudad de Nueva York (Torres, Acero, Flechas, Saucedo y Quintana, 2006), en función de las necesidades implícitas y explícitas de los clientes y/o usuarios, cada vez más exigentes. Entre estos se encuentran la continuidad del servicio y las deformaciones de las ondas de tensión y corriente. Sin embargo es reciente la atención prestada a los indicadores para la Calidad del Servicio Comercial (CSC), donde sus procesos promueven un mayor acercamiento, una mejora de su satisfacción por el servicio recibido y un mayor bienestar a la ciudadanía en general (Torres y Vásquez, 2009).

Es importante resaltar que el servicio eléctrico, como servicio público de primera necesidad, en una sociedad cada

vez más dependiente de la energía eléctrica, requiere de indicadores para evaluar su calidad que vayan más allá de los tradicionales como los derivados de la calidad técnica del suministro o el cumplimiento de lapsos, entre otros. Se requiere de indicadores con un enfoque sistémico orientado a la interacción con el usuario y por tanto a su satisfacción en aspectos como la información, requerimientos y reclamos. En el presente trabajo, a través de una revisión literaria, se proponen indicadores para evaluar la CSC en empresas del sector eléctrico, los cuales reflejen la opinión e interacción con el usuario e incorporando indicadores asociados a la calidad de la información.

2. DESARROLLO

2.1 CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO

Según la Norma ISO 9000:2005 el servicio es un hecho basado en las interacciones con los clientes y/o usuarios, que junto a su calidad, han sido estudiados ampliamente en los últimos 25 años (Ruiz, 2004; Duque, 2005). Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) lo asocian a las expectativas y percepciones del cliente, de naturaleza multidimensional y percibida a través de una serie de constructos con un alto grado de correlación y específicos del tipo de servicio evaluado (Martínez y Martínez, 2006). El servicio eléctrico no escapa a esta filosofía y hace distinción entre la CEL y la CSC (Torres y otros, 2006). Esta distinción se muestra en la Figura 1.



Figura 1: Calidad del Servicio Eléctrico
Fuente: Corporación Eléctrica Nacional (2009)

La CSC está asociada a la interacción entre la empresa y sus usuarios a través de sus procesos de atención comercial. Para las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad (NCSDE) publicada por el Ministerio de Energía y Minas en el año 2003, en su artículo 29 señala que ésta comprende la “*atención eficiente y efectiva de sus usuarios*” en torno a la correcta medición, facturación, atención y respuesta oportuna a las solicitudes de conexión y de reconexión, de información y de reclamos; estableciendo para ello *Indicadores del Servicio Comercial* para su evaluación. Sin embargo estas Normas, en su artículo 3, la define como el “grado de cumplimiento de los lapsos establecidos en esta Resolución, en la atención de los requerimientos y reclamos de los usuarios”, limitando los indicadores a la evaluación del cumplimiento de lapsos. Estos son detallados posteriormente en su artículo 30. Ver Tabla 1.

Cabe destacar aquí la diferencia entre usuario y cliente del servicio eléctrico. Para la NCSDE, el usuario del servicio eléctrico es considerado como “la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio, bien como titular del contrato o como receptor directo del mismo”. Como cliente de estas empresas se considera al “consumidor final, usuario, beneficiario o comprador, es decir, el que realiza el contrato con la empresa prestadora del servicio” (Torres y otros, 2006). Básicamente, para este sector, se denomina cliente aquel ente o persona que se encuentra debidamente registrado en los contratos de servicio de la empresa y, por tanto, es a quien se le emite la factura. Como usuario se considera a todo aquel beneficiario o consumidor, que se encuentre registrado o no en el contrato de servicio. Este es el caso de todos aquellos beneficiarios del alumbrado público, el grupo familiar que convive y consume el servicio conjuntamente con el cliente e incluso aquellos que hacen uso de este servicio a través de tomas ilegales.

Tabla 1: Parámetros de evaluación de la CSC de acuerdo a la NCSDE
Fuente: Elaboración propia en base a lo establecido en la NCSDE (2003)

PARÁMETRO	SUB-PARÁMETRO
Correcta medición y facturación mensual de los servicios prestados.	a. Errores de facturación. b. Facturación con base en consumos estimados. c. Periodicidad de la facturación. d. Tiempo de entrega de la factura
Atención y corrección de los reclamos presentados por los usuarios.	a. Tiempo para la solución de los reclamos comerciales. b. Tiempo de atención de las solicitudes de conexión del servicio. c. Tiempo de conexión pequeñas demandas y grandes demandas. d. Tiempo para reemplazo de medidores.
Cumplimiento de los plazos de reconexión del servicio.	a. Tiempo de reconexión.
Uso de sistemas de atención e información que ofrezcan una respuesta rápida a las solicitudes de información y reclamos de los Usuarios.	a. Sistema informático auditable de todos los Reclamos. b. Sistema de telegestión de trámites y reclamos.
Correcta aplicación del pliego tarifario.	a. Aplicación de las tarifas por uso del servicio. b. Aplicación de los factores de ajuste.

2.2 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA (ISCAL) PROPUESTO POR LA COMISIÓN DE INTEGRACIÓN ENERGÉTICA REGIONAL (CIER)

El ISCAL es un valioso instrumento de 29 ítems, aplicado en clientes de 58 empresas distribuidoras del sector eléctrico en centro y sur América, en su 6^{ta} edición del 2008, considera las dimensiones de: Suministro de Energía, Información y comunicación con el cliente, Facturas de Energía, Atención al Cliente e Imagen.

Según VoxPopuli (2002), este instrumento fue concebido a partir de la revisión de teorías relevantes sobre Calidad del Servicio como las de Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985, 1988) y su propuesta SERVQUAL, así como del Índice Americano de Satisfacción (ACSI, por sus siglas en inglés). Con ello se permite conocer el grado de satisfacción de los clientes residenciales con la calidad del producto y servicios prestados por las distribuidoras, ofrece índices para comparar sus desempeños entre sí, así como información para la definición de acciones de mejoría.

El ISCAL de la CIER está estructurado en cinco (5) dimensiones y se presenta como una excelente contribución de las mejores prácticas latinoamericanas para la evaluación de la CSE, sin embargo, comparativamente con otras propuestas y teorías revisadas, se observan las siguientes consideraciones para su mejora:

1. La evaluación de la atención al cliente no discrimina mediciones para el tratamiento de requisitos, reclamaciones o quejas y pagos.
2. La dimensión *Información y Comunicación* no considera la información entregada al cliente relativa a cómo hacer trámites, por ejemplo realizar un contrato de servicio, solicitar requerimientos, hacer reclamos o consignar el pago, aspectos de suma importancia para mejorar el nivel informativo del usuario sobre los servicios de atención comercial. Por otra parte, se evalúa escasamente la información que fluye entre la empresa y el cliente respecto a la tramitación de requisitos y atención de quejas.
3. Se entremezclan indicadores asociados a la CSC y a CEL, considerando la clasificación establecida por las regulaciones venezolanas.

En la Tabla 2 se muestra la estructura del ISCAL propuesto por la CIER.

Tabla 2: ISCAL de la encuesta de la CIER
Fuente: Comisión de Integración Energética Regional (2008)

AREA DE CALIDAD PERCIBIDA	ATRIBUTOS
SUMINISTRO DE ENERGÍA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suministro de energía sin interrupciones. 2. Suministro de energía sin variación de voltaje. 3. Agilidad en la reanudación del servicio, cuando falta.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	<ol style="list-style-type: none"> 4. Notificación previa en el caso de interrupción programada. 5. Orientación para el uso eficiente de la energía. 6. Orientaciones sobre los riesgos y peligros. 7. Aclaración sobre sus derechos y deberes como consumidor.
FACTURA DE ENERGÍA	<ol style="list-style-type: none"> 8. Entrega anticipada de la factura. 9. Factura sin errores. 10. Facilidad de comprensión de la información. 11. Disponibilidad de locales de pago. 12. Fechas para el vencimiento de la factura.
ATENCIÓN AL CLIENTE	<ol style="list-style-type: none"> 13. Facilidad para entrar en contacto con la empresa. 14. Tiempo esperando hasta ser atendido. 15. Agilidad en la atención al cliente. 16. Conocimiento que los empleados tienen sobre el asunto. 17. Claridad en la información brindada. 18. Calidad de la atención. 19. Plazo informado para la realización de los servicios. 20. Solución definitiva de los problemas. 21. Cumplimiento de los plazos solicitados.
IMAGEN	<ol style="list-style-type: none"> 22. Empresa humano, que respeta los derechos de los clientes. 23. Empresa justa, correcta, que si comete errores los corregirá. 24. Empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad. 25. Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes respecto a su actuación. 26. Empresa que se ocupa de evitar fraudes como hurtos, robos de energía, etc. 27. Empresa que brinda la misma atención a todos los clientes. 28. Empresa flexible, que está dispuesta a negociar con sus clientes. 29. Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza.

2.3 INDICADORES DE SERVICIO COMERCIAL DE CORPOELEC

Para evaluar la CSC, la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) ha incorporado el índice ISCAL de la CIER en su Modelo de Gestión Comercial estableciendo para ello dos (2) niveles de indicadores. Los del Nivel 1 conformado por aquellos reportados a la Directiva y muestran la gestión del área comercial en forma global; y los de Nivel 2 que miden el desempeño de los procesos y ser utilizan a nivel operativo. La inclusión del índice ISCAL ocasiona que este modelo presente, en consecuencia, los cuestionamientos anteriormente realizados a dicho índice. La Tabla 3 muestra los indicadores que integran el Modelo de Gestión Comercial de CORPOELEC.

2.4 MÉTODO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES PARA LA CSC.

Revisados los indicadores propuestos por diferentes entes, la NCSDE, la CIER y la empresa CORPOELEC, se describe a continuación un método para la identificación de indicadores de servicios. Los indicadores observables representan los factores de calidad o variables latentes para generar mediciones en su contexto de estudio (Zambrano, 2006; Martínez y Martínez, 2006). Estos factores son insumo para la construcción de un modelo jerárquico multidimensional que proporcione una visión estructural y multinivel de la calidad percibida del servicio.

En este sentido Serna (2006) señala que para evaluar el servicio se requiere obtener hechos y datos sobre la calidad del servicio brindado al cliente, tomando como base un análisis del ciclo del servicio de la organización estudiada, identificando los diferentes contactos del cliente con la organización para obtener el servicio ofrecido,

llamados momentos de verdad. “Un momento de verdad corresponde a cualquier contacto del cliente con algún aspecto de la compañía, en el cual tiene la oportunidad de formarse una impresión”.

Tabla 3: Indicadores de CSC para CORPOELEC
Fuente: Corporación Eléctrica Nacional (2009)

NIVELES	ÁREA	INDICADORES
Nivel 1	Reporte a Nivel Directivo	Ventas (GWh) Facturación (Bs) Recaudación (Bs) Efectividad de la cobranza (%) Cuentas por cobrar (Bs) Número de Usuarios Energía disponible para la venta (GWh) Pérdidas móviles anuales (%) Índice de satisfacción de Usuario Clima laboral
Nivel 2 (Reporte a nivel operativo)	Lectura	Lecturas realizadas (%) Efectividad de la lectura (%)
	Facturación	Efectividad de facturación (%) Días de resolución de errores de facturación
	Entrega de Facturas	Porcentaje de facturas no entregadas
	Suspensión	Ejecución de la suspensión (%)
	Reconexión	Tasa de reconexión (%) Tasa de reconexiones fuera de plazo legal (%) Tiempo promedio de reconexión (horas)
	Cobranza	Rotación de cuentas por cobrar (meses)
	Operaciones Técnicas	Cumplimiento de inspecciones (%) Cumplimiento de instalaciones (%)
	Atención al usuario	Efectividad de atención de reclamos comerciales (%) Tiempo promedio de atención para pagos (min) Tiempo promedio de atención para requerimientos (min) Tiempo promedio de espera de llamadas (min) Abandono de llamadas (%)

Con el análisis de cada momento de verdad se identifican los conceptos para evaluar el ciclo del servicio, al identificar quien, como, cuando y donde se interactúa con el cliente, donde el logro de cada punto de contacto de acuerdo a su objetivo definido representa una característica de calidad real del servicio ofrecido. Se deriva así un conjunto conceptual o factores de calidad observables valiosos para iniciar la construcción de indicadores (Martínez y otros, 2006). Para el caso del servicio eléctrico se ilustra en la Figura 2 el ciclo del servicio comercial. Las etapas que lo conforman servirán de base para la construcción de la propuesta de indicadores.

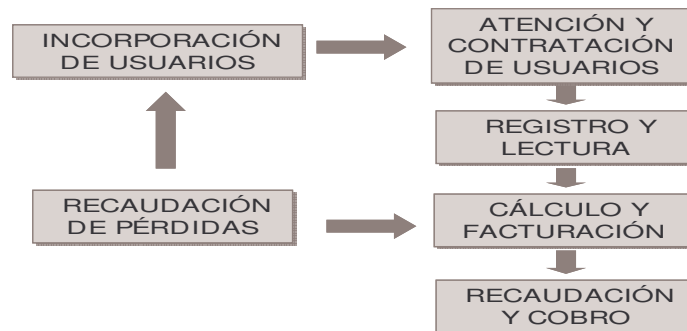


Figura 2: Representación de la estructura del proceso de servicio comercial eléctrico
Fuente: Corporación Eléctrica Nacional (2009)

2.5 ATRIBUTOS DE EVALUACIÓN DE LA CSC IMPORTANTES PARA EL CLIENTE VENEZOLANO

La reciente encuesta CIER (2008) ofrece resultados que permiten identificar atributos de calidad fundamentales a ser considerados en el sistema de indicadores venezolanos. Es importante destacar que se tratan de atributos valorados en su importancia y desempeño por usuarios de 58 empresas de electricidad latinoamericanas, a través de 30.000 encuestas aplicadas durante el año 2008. Basado en la importancia relativa atribuida por el consumidor venezolano a cada atributo de calidad y su desempeño, expresado como el porcentaje de clientes satisfechos o muy satisfechos. Lo anterior se representa en una matriz de dispersión en la Figura 3. La numeración de los atributos se corresponde a la indicada en la Tabla 2.

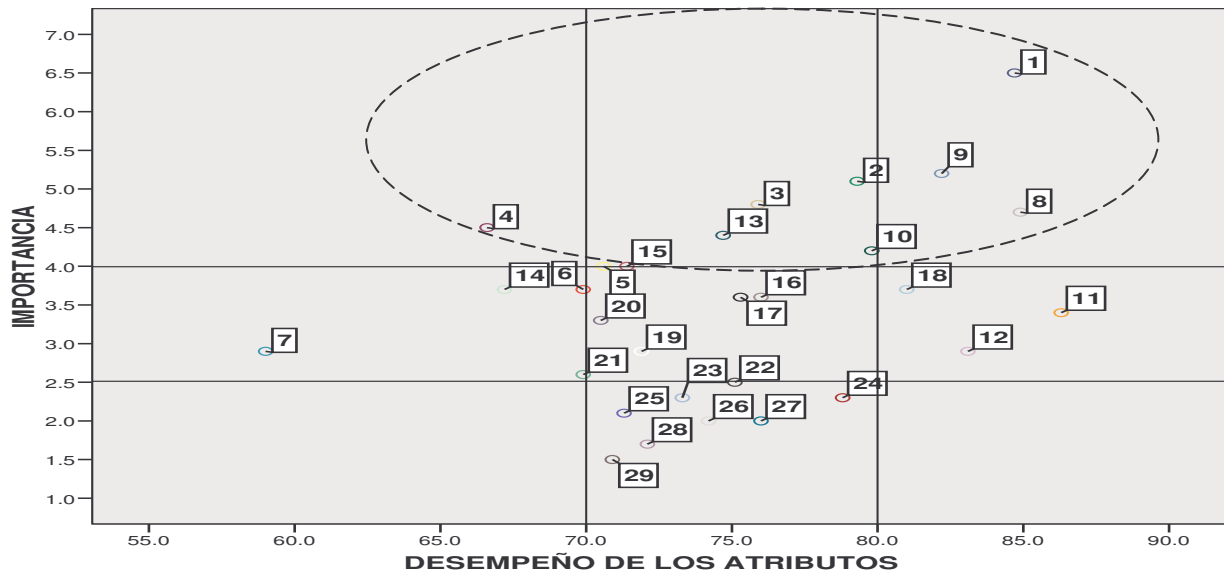


Figura 3: Matriz de importancia relativa y desempeño de los atributos.

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta CIER del 2008 para el sector eléctrico Venezolano

Con base a estos resultados, algunos hallazgos de interés se muestran en la Tabla 4, donde se proponen los atributos que son fundamentales en el diseño de un sistema de indicadores para evaluar la CSC en el sector eléctrico venezolano, considerando así la opinión del usuario, destacándose en estos los asociados al uso de la información.

Tabla 4: Atributos de la CSC muy importantes desde la perspectiva del cliente, caso Venezuela.

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta CIER del año 2008.

Importancia/desempeño	ISCAL	Indicador ISCAL
Atributos muy importantes para el cliente y con alto desempeño por la empresa prestadora del servicio	1	• Suministro de energía sin interrupciones
	8	• Entrega anticipada de la factura.
	9	• Factura sin errores
Atributos muy importantes para el cliente con aceptable desempeño por la empresa prestadora del servicio	2	• Suministro de energía sin variación de voltaje.
	3	• Agilidad en la reanudación del servicio, cuando falta
	10	• Facilidad de comprensión de la información
	13	• Facilidad para entrar en contacto con la empresa
	15	• Agilidad en la atención al cliente
Atributos muy importantes para el cliente con bajo desempeño por la empresa prestadora del servicio	4	• Notificación previa en el caso de interrupción programada

Puede observarse que de los nueve (9) indicadores considerados muy importantes para el cliente venezolano, cuatro (4) están asociados al uso de la información: Entrega anticipada de la factura, factura sin errores, facilidad de comprensión de la información y notificación previa en el caso de interrupción programada. Estos indicadores están asociados a la entrega oportuna, comprensible y precisa de la información, conformándose en atributos de calidad de la información en servicios, según Torres y Rojas (2008). Estos autores señalan además que existe una relación entre el nivel de información del cliente y la percepción de la calidad del servicio recibido. Esta relación permite reconocer la importancia de los atributos de calidad de la información para que formen parte del conjunto de indicadores para evaluar la CSC en las empresas del sector eléctrico venezolano. La Figura 4 muestra el modelo de calidad de la información entregada al cliente en servicios de Torres y Rojas (2008).

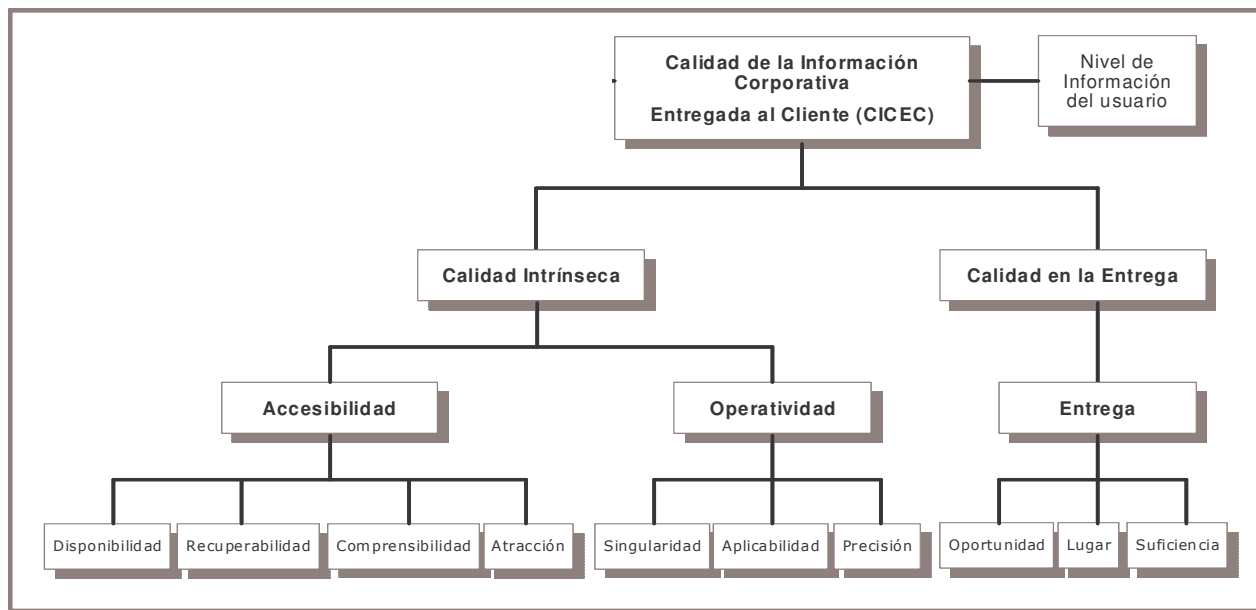


Figura 4: Modelo conceptual de calidad de la información corporativa entregada al cliente en servicios.
Fuente: Torres y Rojas (2008)

3. RESULTADOS

Con la revisión de las regulaciones venezolanas se aprecia la importancia dada a ofrecer servicios de calidad y sus propuestas de mejoras, sin embargo la CSC luce limitada por las regulaciones establecidas tanto en su definición como evaluación, suscrita a la atención de requerimientos y reclamos, a pesar de la importancia dada por los clientes a aspectos relacionados con la interacción. Como segundo aspecto, es necesario que se precise la definición y diferenciación de los términos “reclamo” y “requerimiento” a fin de adecuar su operacionalización y evaluación.

Por otra parte los actuales indicadores propuestos para CORPOELEC, clasificados en dos (2) niveles, consideran de carácter estratégico aquellos ligados a logro operativo y financiero, dejando a un lado los indicadores de atención directa con el cliente y omitiendo la satisfacción del mismo en dichas mediciones, en contradicción con lo recomendado en diversos modelos de planificación estratégica, como por ejemplo el cuadro de mando integral.

Derivado de la revisión de los indicadores establecidos por la NCSDE, las propuestas para la recién creada CORPOELEC, las Normas ISO 10002:2004 dirigida al tratamiento de las quejas, los indicadores y resultados manejados por la CIER y los atributos de calidad de la información (Torres y Rojas, 2008), se propone un conjunto de indicadores iniciales para la evaluación de la CSC agrupados según las etapas del ciclo comercial. Estas dimensiones son: facturación, atención de requerimientos, atención de quejas, pagos y notificaciones y

comunicaciones, los cuales conforman los fundamentales puntos de contacto en el servicio comercial del sector eléctrico venezolano, mostrado en la Figura 2. La Tabla 5 muestra la propuesta de indicadores del presente trabajo para la evaluación de la CSC.

Tabla 5: Propuesta de indicadores para la CSC venezolano.

Fuente: Elaboración propia.

DIMENSIÓN	PROPUESTA DE INDICADORES	
FACTURACIÓN	Factura Oportuna Entrega en los plazos establecidos	a. Efectividad de la entrega anticipada de la factura al usuario. b. Cumplimiento de la periodicidad de la entrega establecida de la factura al usuario.
	Facturación Precisa Datos sin errores, monto en Bs. a facturar de acuerdo al consumo.	a. Correcto registro de los datos del usuario. b. Correcta aplicación de la tarifa. c. Correcta aplicación del factor de ajuste. d. Correcta medición aplicada. - Con medida. - Con estimaciones.
	Factura Amigable	a. Fácil de comprender. b. Con información suficiente.
ATENCIÓN DE TRÁMITES	REQUERIMIENTOS	Recepción a. Tiempo de espera del usuario para ser atendido. b. Abandono de llamadas. c. Registro preciso y completo de los datos de las solicitudes. d. Satisfacción del usuario: - Facilidad para realizar el trámite. - Disponibilidad de medios o canales para realizar el trámite y hacerle seguimiento.
		Cumplimiento a. Cumplimiento dentro de los lapsos establecidos. b. Índice de trámites satisfechos, clasificado en reclamos y requerimientos. c. Tiempo de resolución. d. Satisfacción del usuario: • Por la eficiencia demostrada en la resolución del trámite. • Por la efectividad en la resolución del trámite.
		Atención a. Calidad de la atención. b. Calidad de la información suministrada: oportuna, suficiente, comprensible, precisa y disponible. c. Conocimiento del usuario de iniciar y hacer seguimiento al trámite.
NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES	Entrega o publicación con información de calidad sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Corte de suministro. • Interrupción programada. • Orientaciones para uso eficiente de la energía. • Orientaciones sobre riesgos y peligros. • Derechos y deberes como consumidor. • Procedimiento para tramitar quejas, requerimientos y pagos. 	Información : <ul style="list-style-type: none"> - Oportuna. - Suficiente. - Comprensible. - Precisa (sin errores). - Disponible. - Accesible por diferentes medios.
PAGOS	Interacción con el usuario	1. Tiempo de espera del cliente para pagar. 2. Conocimiento del usuario sobre cómo pagar. 3. Calidad de la atención. 4. Calidad de la información suministrada al cliente: oportuna, comprensible, disponible y precisa.
	Disposición del servicio	1. Disponibilidad de horarios extendidos para atención de pagos. 2. Disponibilidad de puntos de pagos. 3. Facilidades para usar diversos instrumentos financieros.

4. CONCLUSIONES

Las regulaciones venezolanas en el sector eléctrico deben adecuarse tanto en significado, operacionalización y evaluación de los servicios, a la realidad social de los servicios, su calidad y exigencias de los usuarios, así como a estándares internacionales como son las Normas ISO y a las mejores prácticas reconocidas en el área, como es la Encuesta Latinoamericana de Satisfacción CIER.

En los indicadores de Calidad del Servicio Comercial deben incorporarse aquellos factores de calidad fundamentales y presentes en la interacción entre la organización prestadora del servicio y sus usuarios, especialmente aquellos relacionados con la facturación, la atención de requerimientos, la atención de quejas, las notificaciones y comunicaciones y los pagos.

Entre los indicadores destacados por la importancia dada por los usuarios se encuentran la entrega anticipada de la factura, factura sin errores, facilidad de comprensión de la información, facilidad para entrar en contacto con la empresa, agilidad en la atención al cliente y la notificación previa en el caso de interrupción programada. Resaltan entre estos atributos los asociados al uso de información, específicamente los asociados con la entrega oportuna, comprensible y precisa de la información en el servicio. La calidad de la información, desde la perspectiva del usuario, se le otorga un relevante valor, suficiente para formar parte del conjunto de indicadores de Calidad del Servicio Comercial en el sector eléctrico venezolano..

AGRADECIMIENTO

Los autores agradecen a la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” de Barquisimeto, Venezuela, por el apoyo brindado a través del Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCHT). Proyecto registrado bajo el número 021-CT-2009.

REFERENCIAS

- Comisión de Integración Energética Regional (CIER). (2008). Encuesta CIER de satisfacción de cliente residencial urbano. Disponible en <http://www.cier.org.uy/>
- Comisión de Integración Energética Regional. (2008). Encuesta CIER de Satisfacción del Cliente Residencial Urbano. Reporte Individual ENELBAR-Ve.
- Corporación Eléctrica Nacional. (2009). Comité Corporativo de Comercialización, Equipo de Planificación Comercial. Primer avance en la conceptualización del Modelo de Gestión Comercial de CORPOELEC. Caracas, pp. 25.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista INNOVAR Universidad Nacional de Colombia. 17 pp.
- Martínez, J. A. y Martínez, L. (2006). Medición de la calidad del servicio. Desarrollo de escalas frente a medidas de un solo ítem. Estudio comparativo. XX Congreso Nacional y XVI Congreso Hispano Francés de AEDEM. Mallorca.
- Ministerio de Energía y Minas. (2003). Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad Comisión Nacional de Energía Eléctrica. Venezuela. 57 pp.
- Norma Internacional ISO 10002:2004. (2004). Gestión de la calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. 2004, 26 pp.
- Norma Internacional ISO 9000:2005. (2005). Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. 2005.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64, pp 12-40.
- Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela. (2007). Decreto No. 5330 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Reorganización del Sector Eléctrico. *Gaceta Oficial* No. 38736, del 31 de Julio de 2007, 2 p.
- Ruiz, C. (2004). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. Madrid. 216 pp
- Serna, G. (2006). *Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre. Metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción*. 3era Edición. Temas Gerenciales. 3R Editores. Bogotá, 284 pp.
- Torres, H; Acero, G; Flechas, J; Saucedo, J y Quintana, C. (2006). *Energía Eléctrica, un producto con Calidad-CEL-ICONTEC*, Bogotá, 11 pp, 72-80.
- Torres, M.; Rojas, D. (2008). Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos. *Revista Enl@ces, Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. Año 5, No 3, Septiembre – Diciembre 2008. pp 25 - 44. ISSN 1690-7515. Revista arbitrada e indizada. [Online] Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2746184>
- Torres, M. y Vásquez, C. (2009). La Calidad de la Información en los Servicios: Factor de Productividad Social. Trabajo aprobado para su presentación en Seventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2009). *Energy and Technology for the Americas: Education, Innovation, Technology and Practice*. San Cristóbal, Venezuela. June 2-5, 2009, pp 9.
- Vox Populi. *Satisfacción del Consumidor*. (2002). Una revisión teórica. Brasil, 58 pp.
- Zambrano, K. (2006). *Planificación y control de la producción pública*. Ciencias y Técnicas de Gobierno. Ediciones S-PalmyG Kilian ZD. Caracas, 502 pp.

Autorización y Renuncia

Los autores autorizan a LACCEI para publicar el escrito en los procedimientos de la conferencia. LACCEI o los editores no son responsables ni por el contenido ni por las implicaciones de lo que esta expresado en el escrito

Authorization and Disclaimer

Authors authorize LACCEI to publish the paper in the conference proceedings. Neither LACCEI nor the editors are responsible either for the content or for the implications of what is expressed in the paper.