



## **Análisis de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Guayaquil–2020.**

**Anggie Katherine Montesdeoca Rivas**

[anggie\\_montesdeoca@hotmail.com](mailto:anggie_montesdeoca@hotmail.com)

<https://orcid.org/0009-0007-9525-3682>

Universidad Estatal de Milagro

Milagro – Ecuador

**Miguel Cedillo Fajardo**

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

<https://orcid.org/0000-0003-0394-1351>

Universidad Estatal de Milagro

Milagro – Ecuador

### **Resumen:**

El presente trabajo de investigación busca analizar la percepción que tienen los usuarios externos sobre la calidad de servicio brindado por la empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL EP en el periodo 2020. El método investigativo aplicado fue de enfoque cuantitativo, con la aplicación del modelo SERVPERF. La muestra considerada fue de 100 usuarios; a los cuales se les realizó una encuesta con la finalidad de obtener información que nos permita analizar y conocer las percepciones y el nivel de satisfacción obtenido en cuanto a la calidad del servicio brindado en esta entidad.

**Palabras claves:** *Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, Instituciones públicas.*

# **Analysis of the Quality of service and the satisfaction of the external user in the Strategic Public Electric Company National Electricity Corporation CNEL EP, Guayaquil–2020**

## **Abstract:**

This research seeks to analyze the perceptions that external users have about the quality of service provided by the electric company CNEL EP in the period 2020. The applied research method was a quantitative approach, with the application of SERVPERF model. The sample considered was 100 users, whom a survey was made in order to obtain information that allow us to analyze and know the perceptions and the level of satisfaction obtained in terms of the quality service provided in this entity.

**Keywords:** *Quality of service, user satisfaction, public institutions*

*Artículo recibido 22 mayo 2023*

*Aceptado para publicación: 22 junio 2023*

## **Introducción**

El Estado ecuatoriano, se encuentra en una lucha constante, buscando mejorar de forma gradual sus servicios; principalmente aquellos que tienen una incidencia directa con la ciudadanía. Uno de estos servicios es la distribución y comercialización de energía eléctrica; la cual se encuentra a cargo de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP; misma que, funciona bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado. Se conoce que en los últimos años CNEL EP ha contribuido con una gran inversión en el desarrollo de proyectos en las 10 provincias en las que brinda el servicio. Esto ha permitido mejorar los sistemas de distribución, su transmisión, alumbrado, tecnología e infraestructura civil; trabajando de la mano del estado, cumpliendo con las políticas, planes de operación, mantenimiento, entre otros.

Las entidades públicas han sido objeto de investigación desde hace varios años, y este tipo de evaluaciones, son de suma importancia; ya que les permite encontrar las falencias que se puedan tener en los diferentes ámbitos y corregirlos a tiempo; implementar procesos de mejora continua y hasta evaluar la opción de incidir en las políticas públicas que son vitales para el buen funcionamiento de estas entidades. Por lo tanto, hoy en día, las entidades tanto públicas como privadas se interesan por conocer y evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario; más aún cuando la opinión de los usuarios puede ser fácilmente compartidas por medio de las redes sociales y llegar a causar una mala imagen de las entidades en caso de tener una falencia en este ámbito. Por el contrario, si el servicio que se brinda al usuario es el correcto, contribuye a un mejor prestigio de la entidad.

Cada vez es más fácil tener acceso a las evaluaciones internas que se realizan en las entidades públicas; basta con ingresar a la página web oficial para obtener información de primera mano respecto a calificaciones, criterios y conceptos en relación a los cumplimientos, mejoras y alcance de objetivos. Uno de los criterios evaluados, y de los más importantes tiene que ver con la calidad de servicio técnico y comercial que se brinda a la ciudadanía; de acuerdo a las gráficas presentadas en el sitio web de CNEL EP, considerando el periodo de 2011 a lo que va del 2022, se refleja una mejora en indicadores de servicio técnico, cobertura de servicio y reducción en pérdidas de energía; sin embargo, los reclamos por parte de los usuarios no cesan y todos los días existen

largas filas de personas tratando de solucionar un problema ligado a la falta de energía, pagos indebidos, falta de medidores, entrega de facturas, entre otros. Por lo que se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP?

## **Fundamentación Teórica**

### **Calidad**

Para iniciar, podemos definir a la calidad como un concepto subjetivo; ya que, la calidad de un bien o servicio está relacionada con la percepción de un individuo respecto a la comparación entre dos productos o servicios similares. Existen factores que pueden intervenir en esta definición como son las necesidades, las expectativas y hasta en cierto grado la cultura del individuo que califique el bien o servicio. Dentro de las empresas públicas o privadas, la calidad es el factor primordial que genera satisfacción a sus clientes, como a sus empleados y accionistas. El nivel de calidad debe siempre mantenerse dentro de los estándares determinados por la empresa para ser competitivos en un mercado cada vez más exigente. En una empresa pública, la calidad debe mostrarse como una condición que todo servicio debe tener para conseguir el objetivo principal que es la satisfacción de los clientes.

Definiciones varias de la palabra calidad:

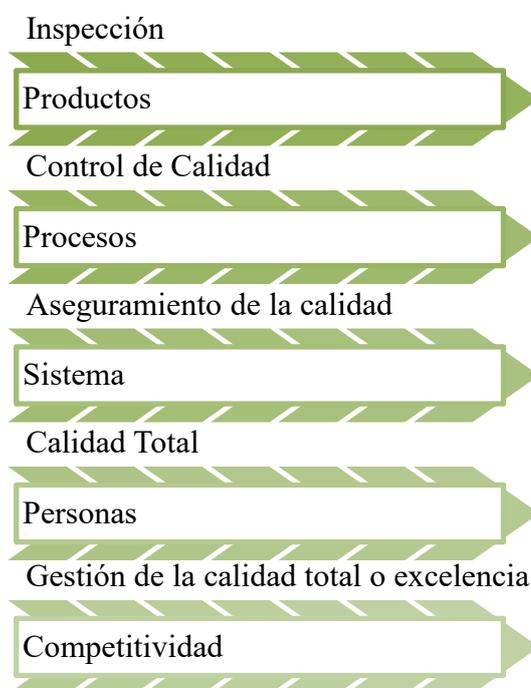


**Figura 1** Definición de la calidad. Fuente: Calidad. Fundamentos, herramientas y gestión de calidad para pymes de (Alcalde San Miguel, 2019).

Adicionalmente se cuenta con las siguientes definiciones realizadas por diferentes autores:

- (Juran M., 1990) afirma “1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.”.
- “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988)
- “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Druker, 1990)

A lo largo de los años, la importancia y la evaluación de la calidad respecto al ámbito de servicio y productos a evolucionado a tal punto que en las empresas se cuenta con áreas específicas para el análisis y control de calidad.



**Figura 2** Evolución del concepto calidad. Fuente: Calidad y su evolución: una revisión de (Torres Saumeth, Ruiz Afanador, Solís Ospino, & Martínez Barraza, 2012)

Debido a esta evolución y su nivel de importancia en las empresas; la Organización Internacional de Normalización (ISO) implementó y desarrollo con el pasar de los años las normas ISO 9000 que se enfocan en precisar una serie de requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad.

La ISO 9000 se basan en los siguientes ocho principios de acuerdo a (D'Aleman., 2020) en los ocho principios de la calidad:

### Calidad de servicio



“El sistema ecuatoriano de la calidad es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones

**Figura 3** Principios de la calidad. Fuente: Los ocho principios de la calidad por (D'Aleman., 2020)

públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad.” Ley de sistema Ecuatoriano de la calidad (Presidencia del Congreso Nacional, 2007).

Varios autores concuerdan con que la calidad de servicio es el concepto que los clientes tienen sobre la manera en que los funcionarios ejecutan las actividades, en conjunto con la actitud del mismo, para satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas del cliente. Este grupo de criterios contribuyen al cumplimiento de metas y objetivos de la institución para alcanzar el éxito.

En el ámbito de la gestión de servicios, ciertos expertos en el tema, han modernizado alguno de sus procesos para cumplir con su objetivo de formar dimensiones que aporten en la medición de la calidad; el mundo de los servicios, es multidimensional, y cada autor ha tenido su propia perspectiva de cada enfoque, tres de dichos modelos de calidad de servicio se muestran brevemente a continuación:

**Tabla 1**

*Modelos de calidad de servicios.*

<b>Modelo</b>	<b>Creador(es)</b>	<b>Aporte</b>
<b>Malcom Balbrige</b>	Malcom Balbrige	<b>Enfoque del modelo:</b> Hace referencia a que las organizaciones demuestren una gestión de la calidad efectiva, mediante la formación y la implicación de los empleados, en la mejora de la empresa. <b>Valores:</b> Calidad dirigida al cliente, liderazgo, mejora continua y aprendizaje, valorización del personal, respuesta rápida, planificación de calidad y prevención, amplia visión de futuro, gestión basada en hechos desarrollo de alianzas, responsabilidad pública y social, orientación a resultados.
<b>SERVQUAL Service Quality</b>	Parasumaran, Zetermal, Berry.	<b>Calidad de servicio desde la óptica de la percepción del cliente:</b> Define la calidad, la diferencia entre las expectativas previas al consumo y la percepción del servicio prestado. A mayor diferencia, mayor calidad. <b>Dimensiones:</b> Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, accesibilidad, conocimiento y comprensión del cliente.
<b>SERVPERF Service performance</b>	Cronin, Taylor	<b>Valoración del desempeño para la medida de calidad de servicio:</b> Se asemeja a SERVQUAL, pero no toma en consideración las expectativas. <b>Ventajas:</b> al existir menos ámbitos que medir, son menos preguntas que deben responder los encuestados y se aseguren que puedan ser respondidas con mayor precisión. <b>Dimensiones:</b> elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

**Fuente:** (Rubio & De Lucas, 2018)

Para la presente investigación se ha considera el modelo SERVPERF, ya que nos permite analizar el nivel de satisfacción de un cliente respecto al servicio brindado y lo compara contra un servicio óptimo; sin considerar las expectativas del usuario como se lo realiza en el método SERVQUAL, debido a que aquellos elementos de estudio pueden llegar a ser variables y de cierto modo irrazonable. La aplicación de este método es muy sencilla, consiste en comparar la percepción del cliente frente la calidad de servicio. Como lo mencionan (Esteban Alberdi & Rubio Andrada,

2006) “Una de las ventajas del modelo de evaluación SERVPERF es la claridad del encuestado al momento de proporcionar mayor precisión en sus respuestas”.

Debido a la importancia que representa la calidad de servicio; un equipo de investigadores conformados por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988 después de varios análisis por conseguir el modelo más apropiado, simplificaron en 5 dimensiones la forma de medir la calidad de servicio. Las cuales son: a) Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios; b) Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; c) Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza; d) Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente, e) Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Es con esto, que más adelante se desarrolla el modelo SERVQUAL, al mismo que se le asigna su instrumento de evaluación a través de 22 preguntas asociadas al punto de vista del usuario respecto a las expectativas y así mismo 22 preguntas para la evaluación de sus perspectivas. De esta manera, cuando un análisis nos da un resultado que supera las expectativas se considera como un servicio de alta calidad y cuando no alcanza a igualar las expectativas se considera como un servicio insatisfactorio o de mala calidad.

Años más adelante Cronin & Taylor en 1992, basados en el modelo SERVQUAL y en consideración de las críticas relacionadas a su escala para medir las expectativas, proponen modificar el modelo inicial para evaluar la calidad de servicio basados exclusivamente en las percepciones de los clientes y manteniendo los 22 ítems de evaluación.

**Tabla 2**

**Dimensiones y atributos del SERVQUAL**

VARIABLE	DIMENSIONES	ATRIBUTOS
<b>Calidad de Servicio</b>  <b>Expectativas vs Percepción</b>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplen lo prometido.</li> <li>- Sincero interés por resolver problemas.</li> <li>- Realizan bien el servicio la primera vez.</li> <li>- Concluyen el servicio en el tiempo promedio.</li> <li>- No cometen errores.</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamientos confiables de los empleados.</li> <li>- Los clientes se sienten seguros.</li> <li>- Los empleados son amables.</li> <li>- Los empleados tienen conocimientos suficientes.</li> </ul>
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de apariencia moderna.</li> <li>- Instalaciones visualmente atractivas.</li> <li>- Empleados con apariencia pulcra.</li> <li>- Elementos materiales atractivos.</li> </ul>
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunican cuando conclusión el servicio.</li> <li>- Los empleados ofrecen un servicio rápido.</li> <li>- Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.</li> <li>- Los empleados nunca están demasiado ocupados.</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecen atención individualizada.</li> <li>- Horarios de trabajo convenientes para clientes.</li> <li>- Tienen empleados que ofrecen atención personalizada.</li> <li>- Se preocupan por los clientes.</li> <li>- Comprenden las necesidades de los clientes.</li> </ul>

*Fuente: (PARASURAMAN, ANANTHANARAYANAN, ZEITHAML, & BERRY, 1988)*

**Satisfacción del usuario**

“La satisfacción al usuario y la percepción que tiene una persona sobre el servicio depende solo y exclusivamente de la calidad del servicio que este recibe por medio de un excelente trato” (Cook & Rohit, 2002).

Como es de conocimiento general, todo servicio tiene la finalidad de satisfacer una necesidad ya sea de una persona o sociedad. Por lo tanto, podemos definir este concepto como el nivel de cumplimiento del servicio a la necesidad generada por el cliente. El nivel de satisfacción es el que nos permitirá conocer mediante un análisis cual es la calidad de servicio que tiene una empresa. Como define (EVRARD, 1993) la satisfacción del cliente es “un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo”.

Partiendo de lo establecido por (Arellano, 2017) en su artículo, podemos inferir que la satisfacción del usuario es aquella asistencia, actividad o conjunto de acciones personalizadas que una entidad gubernamental realiza por medio de un funcionario público, con el propósito de brindar un servicio óptimo y que dicho servicio sea de calidad y calidez para que el usuario perciba que se están cumpliendo sus expectativas.

La satisfacción del usuario depende únicamente de la correcta y completa aplicación de las normas, lineamientos, protocolos y directrices de atención al usuario por cada uno de los funcionarios públicos de cada entidad pública que brinda servicios a la ciudadanía en general. Dichas directrices son obligatorias para todos los funcionarios públicos que tenga interacción directa con la ciudadanía y con los clientes internos, para así garantizar un servicio ágil, oportuno con eficacia, eficiencia de calidad y calidez.

“La calidad en la gestión pública promueve una cultura transformadora que impulsa al sector público a su mejora permanente, con el fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y las expectativas de la ciudadanía”. (Ministerio de Trabajo de la República del Ecuador M. , 2019).

La gestión pública estimula la calidad del servicio de los funcionarios que labora en una entidad pública a la mejora continua del desempeño del gobierno con la finalidad de incrementar los niveles de satisfacción de la población de manera adecuada y oportuna agilizando los tiempos del proceso, consecuentemente incrementar también la confianza de la ciudadanía en el servicio que brinda el sector público.

## **Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario**

Hay una conexión entre la calidad de servicio y la satisfacción al usuario, ya que existe una correlación entre ambos criterios; la calidad de servicio se basa específicamente en cumplir con las dimensiones mientras que la satisfacción del usuario es una respuesta emocional y situacional de la persona que recibe el servicio, por medio de una evaluación, donde el usuario compara el servicio recibido con sus percepciones las cuales están fundadas en sus necesidades, requisitos y aspiraciones de dicho servicio; haciendo que la satisfacción del usuario dependa de la calidad del servicio y que la calidad de servicio incida en la satisfacción del usuario. Se debe considerar que para lograr la satisfacción del usuario se debe cumplir completamente con satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Entonces, se puede inferir que la satisfacción de los usuarios de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP depende única y exclusivamente de la calidad del servicio que brinda la entidad.

Partiendo desde el principio que es responsabilidad y un deber del estado dar un servicio de calidad y calidez, es responsabilidad de todo funcionario público, atender los requerimientos de la ciudadanía, así como receptar quejas, tomar sugerencias y responder interrogantes, para así dar una respuesta satisfactoria al usuario.**Marco Metodológico.**

En la presente investigación se aplicó el enfoque cuantitativo por medio de una encuesta para la obtención de información directa con los usuarios de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP; lo cual permitió conocer la percepción respecto al servicio brindado por la institución. Se aplicó una encuesta SERVPERF para analizar las 5 dimensiones de dichos datos en cuanto a factibilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

En el estudio se utilizó un muestreo probabilístico. La encuesta se realizó de manera impersonal; ya que este cuestionario no lleva el nombre ni identificación alguna del usuario entrevistado, de esta manera podemos asegurar que las respuestas obtenidas son sinceras y sin perjuicios por parte de los usuarios; lo cual nos permite obtener información más veraz para la investigación. Es importante que toda información ingresada en el análisis sea confiable para tener resultados más

certeros. El diseño no es experimental y transversal ya que se describen las variables que serán analizadas.

### **Sustento Legal**

Como primer antecedente referencial la Ley de sistema Ecuatoriano de la calidad (Presidencia del Congreso Nacional, 2007) en el cual se constituye:

“como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a: i) regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en ésta materia; ii) garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y, iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana”.

Utilizar esta ley fue de suma importancia ya que ella se encuentran todos los lineamientos y directrices que deben ejercer todos los funcionarios públicos para brindar un sistema ecuatoriano de la calidad y calidez, así también como dar a conocer los objetivos, las disposiciones, las instituciones involucradas, la normalización, el desarrollo. Además, se encuentra estipulado las sanciones por incumplimiento de esta ley. Como se encuentra estipulado en la Ley Orgánica de Defensa del consumidor del Ecuador es deber del estado brindar servicios de óptima calidad y de igual manera es responsabilidad del gobierno que dicha información sea oportuna y real, para así, poder garantizar la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. De igual manera, en esta ley, se encuentra los procedimientos de control, mejora, defensa, sanciones e indemnizaciones que al estado le corresponde realizar por violación a estos derechos, de ser el caso, y que perjudican la imagen del gobierno.

## Resultados

### Resultados de las dimensiones

#### Fiabilidad

**Tabla 3**

<b>Indicadores</b>	<b>Muestra</b>	<b>Medi a</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
En una escala del 1 al 5 como considera la respuesta a su requerimiento	100	4.15	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera el servicio brindado	100	3.85	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera el cumplimiento de objetivos	100	4.25	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera la respuesta a la solución de quejas	100	3.95	1	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>4.05</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Información de la encuesta.

En la encuesta aplicada a 100 usuarios que asisten a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, el promedio de la media de la dimensión de fiabilidad obtenida fue de 4.05, lo cual se define con una valoración regular alta, ya que se encuentra muy próxima a 5, siendo la puntuación más alta, lo cual indica que los usuarios creen que los procedimientos de la institución se están cumpliendo.

#### Seguridad

**Tabla 4**

<b>Indicadores</b>	<b>Muestra</b>	<b>Media</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
En una escala del 1 al 5 que tan seguro es el servicio brindado	100	3.88	1	5
En una escala del 1 al 5 que tan confiable considera al funcionario	100	4.08	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera la seguridad del establecimiento	100	4.12	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera el comportamiento del funcionario	100	4.38	1	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>4.12</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Información de la encuesta.

En la encuesta aplicada a 100 usuarios que asisten a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, el promedio de la media de la dimensión de seguridad obtenida fue de 4.12, lo cual se define con una valoración alta, ya que se encuentra muy

próxima a 5, esta puntuación indica que los usuarios se sienten seguros dentro del establecimiento, al igual que con los funcionarios.

### Elementos tangibles

**Tabla 5**

Indicadores	Muestra	Media	Min	Max
En una escala del 1 al 5 que tan cómoda es la sala de espera	100	3.71	1	5
En una escala del 1 al 5 la infraestructura que tan visualmente atractiva es	100	4.02	1	5
En una escala del 1 al 5 que tanto aportan los funcionarios a la imagen visual de la institución	100	4.34	1	5
En una escala del 1 al 5 que tan comunicativos son los medios de comunicación de la institución	100	3.85	1	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>3.98</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Información de la encuesta.

En la encuesta aplicada a 100 usuarios que asisten a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, el promedio de la media obtenida fue de 3.98, lo cual se define con una valoración alta, ya que se encuentra muy próxima a 5, indicando que la percepción de los usuarios sobre la dimensión de elementos tangibles es muy buena, ya que la institución cuenta con áreas visualmente atractivas para brindar un servicio de calidad y calidez.

### Capacidad de respuesta

**Tabla 6**

Indicadores	Muestra	Media	Min	Max
En una escala del 1 al 5 como considera el tiempo de espera para ser atendido	100	3.09	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera el tiempo brindado por el funcionario	100	3.32	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera el tiempo para solucionar una queja	100	3.70	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera el tiempo para atender un requerimiento	100	3.22	1	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>3.33</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Información de la encuesta.

En la encuesta aplicada a 100 usuarios que asisten a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, el promedio de la media obtenida de la dimensión capacidad de respuesta fue de 3.33, lo cual se define con una valoración regular-alta, ya que se encuentra un poco más de la mitad, indicando que la percepción de algunos usuarios

sobre la dimensión de capacidad de respuesta no es tan buena, porque el tiempo para atención a los usuarios por diferentes tramites o soluciones es muy extenso.

## Empatía

**Tabla 7**

<b>Indicadores</b>	<b>Muestra</b>	<b>Medi a</b>	<b>Mi n</b>	<b>Ma x</b>
En una escala del 1 al 5 cómo calificaría la actitud del funcionario	100	3.40	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera el interés del funcionario por solucionar su requerimiento	100	4.05	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera el interés del funcionario por solucionar atender su requerimiento	100	3.05	1	5
En una escala del 1 al 5 como considera el horario establecido para atención al usuario	100	3.11	1	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>3.40</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Información de la encuesta.

En la encuesta aplicada a 100 usuarios que asisten a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, el promedio de la media obtenida de la dimensión de empatía fue de 3.40, lo cual se define con una valoración regular-alta, ya que se encuentra un poco más de la mitad, indicando que no existe tanta empatía de los funcionarios públicos a los usuarios y que no existen flexibilidad de horarios de atención.

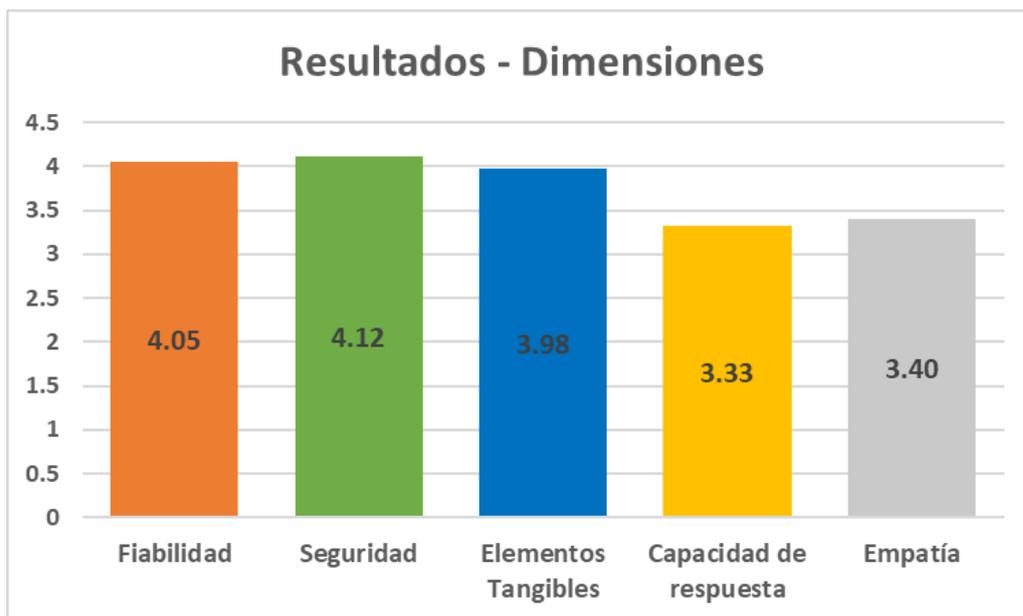
## Percepciones generales de los usuarios de las dimensiones

### Análisis de encuestas

**Tabla 8**

<b>Indicadores</b>	<b>Muestra</b>	<b>Media</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
Fiabilidad	100	4.05	1	5
Seguridad	100	4.12	1	5
Elementos tangibles	100	3.98	1	5
Capacidad de respuesta	100	3.33	1	5
Empatía	100	3.40	1	5
<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>1</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Información de la encuesta.



**Figura 4** Resultado de evaluación de calidad de servicios mediante método SERVPERF - Dimensiones.

En las encuestas realizadas a los usuarios de CNEL EP se pudo evidenciar que en cada una de las dimensiones analizadas se obtuvieron resultados menores a 4 y muy cercanos a 3 en alguno de sus elementos que componen el grupo; lo que quiere decir que están por debajo de lo que se puede considerar una calificación excelente y cerca de una valoración de un servicio regular; por ejemplo, en las dimensiones de Fiabilidad, en cuanto a la atención y solución a requerimientos, gran parte de los usuarios consideran que la atención de los funcionarios es regular.

De igual manera, en la dimensión de seguridad, los usuarios perciben un nivel de conformidad alto; a pesar de contar en las encuestas con valores por debajo de 4, el resultado final cierra en un promedio de 4,12; lo cual demuestra cierta confianza del usuario a los funcionarios y a su vez al establecimiento.

En cuanto a los elementos tangibles la calificación más baja se obtuvo en lo que corresponde a la sala de espera, uno de los sitios más importantes en cuanto a atención de los clientes. La percepción de los usuarios es que no cuenta con una sala de espera adecuada para atenderlos. Este tipo de mejoras deben ser implementadas inmediatamente por la entidad, ya que al conocer que los procesos en varios de los requerimientos que se solicitan en CNEL EP toman tiempos de

espera los cuales son muy extensos en ciertas ocasiones; es necesario que el usuario se sienta cómodo.

En lo que respecta a capacidad de respuesta la calificación más baja el criterio de tiempo de espera para ser atendido, mucho de los usuarios se quejan ya que existen largas colas y el tiempo de espera para ser atendido, la institución debería mejorar aquello haciendo que su personal sea un poco más ágil o contratando a más personas para que puedan solventar la demanda.

Y finalmente la dimensión de empatía, los usuarios perciben que los funcionarios de la institución no le dan el grado de interés necesario a solventar sus requerimientos o sus quejas, simplemente se acogen a la normativa de ingresar el requerimiento o reclamo al sistema y de indicarles que deben esperar a que su requerimiento sea atendido o que su reclamo tomará en solucionarse tantos días; los usuarios indican que estos tiempos son muy extensos; es importante que la empresa, realice una evaluación de esta dimensión, para mejorar los procesos y puedan solventar la demanda de los usuarios.

### **Conclusiones**

De acuerdo al análisis realizado se puede concluir que la situación actual de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, en cuanto a la calidad de servicio brindado es regular – alta; ya que en la mayoría de las dimensiones investigadas arrojo resultados con buenas puntuaciones como en seguridad, elementos tangibles y fiabilidad; sin embargo, se debe mejorar en aspectos como la capacidad de respuesta y la empatía de los servidores con los clientes; brindando un servicio más personalizado y ágil que permita mejorar las percepciones de los usuarios, recordando siempre que una buena experiencia en el servicio significa un mejor prestigio para la institución.

Mediante esta evaluación del servicio brindado a los usuarios, la institución podrá aplicar procesos y estrategias de mejora continua, como, por ejemplo, capacitaciones al personal, charlas motivadoras o la búsqueda de implementar un sistema tecnológico que permita a los usuarios evaluar a los funcionarios públicos, luego de la atención brindada; con el único propósito de impartir un servicio de calidad y calidez a la ciudadanía, el cual es un derecho estipulado en la

Constitución de la República del Ecuador, y se logre un mejor rendimiento en el cumplimiento de los objetivos.

#### Bibliografía

- Alcalde San Miguel, P. (2019). *Calidad. Fundamentos. Herramientas y gestion de calidad para pymes*. Madrid - España: Paraninfo.
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Ciencias economicas y empresariales*, 11. doi:10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Carvajal , L. (2014). *El método deductivo de investigación* . México: Yuta.
- Cook, S., & Rohit, V. (2002). Exploring the linkages between quality systems, service quality and performance excellence: Service providers' perspectives. *Quality Management Journal*, Vol. 9(No 2.), 6.
- Crosby, P. B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- D'Aleman., C. (10 de 8 de 2020). *www.mollabs.com*. Obtenido de Los ocho principios de la calidad: <https://www.mollabs.com/pdf/Doc3.pdf>
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires-Argentina: Editorial Sudamericana.
- Esteban Alberdi, C., & Rubio Andrada, L. (2006). *Empresas de intermediación turística y nuevas tecnologías*. Madrid-España: Vision Net.
- EVARD, Y. (1993). La satisfaction des consommateurs: état des recherches. *Revue Francaise du Marketing*, 53-65.
- Gross, & Morales. (2010). *Conociendo tres tipos de investigación*. Barcelona: Fermín.
- Juran M., J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid-España.: Editorial Díaz de Santos.
- Lahera, E. (2002). *Introducción a las políticas*. Santiago: Brevarios.
- Leyton, A. (2012). *Metodología de la Investigacion*.
- Ministerio de Trabajo de la República del Ecuador. (23 de 9 de 2019). *NORMA TECNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACION DEL SERVICIO*. Obtenido de Acuerdo Ministerial 235 Registro Oficial Suplemento 45:

