Trabajos de Titulación Maestría en Administración Pública

Proyecto de titulación

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE EL SERVICIO COMERCIAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SANTA ELENA DE CNEL-EP.

Diana Elizabeth TORRES ENCALADA

Maestrante en Administración Pública, E-mail: dianatorres@uess.edu.ec

Juan Carlos INTRIAGO TORRES

Maestrante en Administración Pública, E-mail: juan.intriago@uess.edu.ec

Palabras clave

Calidad del Servicio Eléctrico, Percepción Ciudadana, Satisfacción al Cliente

RESUMEN

Este estudio se centra en evaluar la percepción ciudadana del servicio de energía eléctrica de la Unidad de Negocios Santa Elena de CNEL-EP en Ecuador, reconociendo la importancia de la percepción ciudadana en la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. La energía eléctrica, especialmente desde la pandemia de COVID-19, se considera fundamental en la vida diaria. La metodología del estudio involucra encuestas del instrumento aplicado de Macías & Villegas (2020) en la Unidad de Negocios de Milagro de CNEL-EP, cuyo cuestionario de escala tipo Likert mide la percepción y satisfacción de los usuarios. Su objetivo es identificar áreas de mejora y puntos fuertes de la empresa de energía eléctrica para tomar decisiones estratégicas y mejorar la calidad del servicio. Este proyecto tiene relevancia tanto en la administración pública como en el sector energético, ya que incide en la reputación de la empresa y en la toma de decisiones.

Key Words

Electric Service Quality, Citizen Perception, Customer Satisfaction

ABSTRACT

This study focuses on evaluating citizen perception of the electric power service of CNEL-EP's Santa Elena Business Unit in Ecuador, recognizing the importance of citizen perception in user satisfaction and service quality. Electric power, especially since the COVID-19 pandemic, is considered fundamental to daily life. The methodology of the study involves surveys of the applied instrument of Macías & Villegas (2020) in the Milagro Business Unit of CNEL-EP, whose Likert-type scale questionnaire measures user perception and satisfaction. Its objective is to identify areas of improvement and strengths of the electric power company in order to make strategic decisions and improve the quality of service. This project is relevant both in the public administration and in the energy sector, as it has an impact on the company's reputation and decision making.

Proyecto de titulación

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

En una investigación realizado en la Unidad de Negocio Milagro de CNEL-EP, por Macías & Villegas (2020) concluyó que la percepción ciudadana sobre los servicios del área comercial fue poco favorable porque desde la concepción del término "percepción ciudadana" es subjetivo, lo que conlleva a que el sentir de los usuarios de los servicios de distribución de energía eléctrica por el tiempo que demora alguno de los trámites. Adicional, se comprobó que el 61% de los usuarios conocía los requisitos para el trámite y eran pocos los que no lo conocían, lo cual descarto la hipótesis de que era por desconocimiento.

Asimismo, en otro estudio de Roldán y Guadalupe (2022), manifiestan que en una empresa eléctrica de Ambato, verificaron las brechas diferencia de la expectativa y percepción se encuentran en negativo, estos valores menores a uno que consideran una alerta para mejorar la calidad del servicio comercial de energía eléctrica, porque también se encontró que existe una relación directa entre la satisfacción de los usuarios que usan el servicio y la calidad que estos ofrecen a los clientes.

La energía eléctrica es un recurso permanente, estable, y seguro se ha constituido en un componente apremiante que permitió enfrentar la emergencia sanitaria a nivel mundial, tanto a nivel de Estado, para atender la situación hospitalaria; así como, para la sociedad y las familias que han tenido que volcar tosas sus actividades a casa. Las estadísticas de sector eléctrico son una herramienta que proporciona datos, de forma clara que permiten tomar decisiones para el desarrollo del país. En este contexto, la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE) establece como atribución de la Agencia (ARCENNR) la operación del sistema único de información estadística, que utiliza el Sistema de Sistematización del Datos del Sector Eléctrico SISDAT para recolectar la información, a través de un proceso de minería de datos los participantes del sector eléctrico ecuatoriano. (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2020)

Durante la pandemia COVID-19 se generó una gran demanda de energía eléctrica por el confinamiento, esto permitió que se visibilice las brechas que está ocasionando la disminución del petróleo, para buscar nuevas fuentes de generación de energía. Previamente la demanda de energía eléctrica ya había aumentado de manera drástica debido a la superioridad de está sobre todas las demás formas de energía y la expansión de la generación y transmisión de energía ha sido severamente limitada como consecuencia de los recursos limitados, las restricciones ambientales y la falta de privatización, como se puede encontrar en los países en desarrollo del mundo.

En el contexto de Ecuador, la evaluación de la calidad del servicio eléctrico en áreas urbanas ha sido un tema de interés creciente. Torres y Gómez (2019), llevaron a cabo un estudio significativo sobre este tema, enfocándose en la medición de la calidad del servicio eléctrico en áreas urbanas del país. Su investigación reveló importantes hallazgos relacionados con la satisfacción de los usuarios y la eficiencia en la prestación de este servicio. Esto subraya la relevancia de comprender la percepción ciudadana sobre los servicios comerciales de energía eléctrica, ya que dicha percepción influye significativamente en la satisfacción de los usuarios y, por ende, en la confianza en el sistema energético. Sin embargo, en el contexto específico de la provincia de Santa Elena, aún se requiere un análisis detallado de la percepción de los ciudadanos para identificar áreas de mejora y fortalecer la relación entre la empresa de distribución de energía eléctrica y los consumidores locales.

Proyecto de titulación

Definición del Problema y Justificación

La distribución de energía eléctrica es un aspecto fundamental en el desarrollo y funcionamiento de una sociedad moderna, y las empresas encargadas de esta tarea desempeñan un papel crucial en la satisfacción de las necesidades energéticas de los ciudadanos. Sin embargo, es importante comprender cómo los ciudadanos perciben y evalúan los servicios comerciales proporcionados por estas empresas, ya que esta percepción influye en su satisfacción general y en la confianza que depositan en el sistema energético. Es relevante mencionar que, entender la percepción de los ciudadanos es crucial para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa en cuanto a la calidad de sus servicios comerciales. (pensamiento propio). Esto permitirá a la empresa realizar mejoras y ajustes necesarios para satisfacer de manera más efectiva las necesidades y expectativas de los consumidores.

Además, la percepción ciudadana de acuerdo a Andrade et al. (2020), tiene un impacto significativo en la reputación de la empresa y en su relación con los clientes. Una percepción negativa genera desconfianza y afectar la imagen corporativa, lo que a su vez puede resultar en una disminución de la participación y la lealtad de los clientes. Por otro lado, una percepción positiva puede fortalecer la confianza en la empresa y generar una mayor satisfacción y fidelidad de los clientes. Asimismo, este estudio proporciona información valiosa para el desarrollo de políticas públicas y regulaciones en el sector energético. Comprender la percepción ciudadana sobre los servicios comerciales de las empresas de distribución de energía eléctrica permitirá a los organismos reguladores tomar decisiones informadas y diseñar estrategias que promuevan la mejora continua de la calidad de los servicios y la protección de los derechos de los consumidores.

En resumen, esta investigación es relevante porque contribuirá a una comprensión más profunda de cómo los ciudadanos perciben los servicios comerciales de una empresa de distribución de energía eléctrica y cómo esta percepción puede influir en su satisfacción y confianza. Los resultados obtenidos servirán como base para implementar mejoras en los servicios y promover una relación más sólida y satisfactoria entre la empresa y los consumidore; por lo que, el objetivo general de la investigación es evaluar la percepción ciudadana sobre los servicios comerciales de energía eléctrica de la Corporación Nacional de Electricidad - Empresa Pública en la provincia de Santa Elena, Ecuador.

REVISIÓN DE LITERATURA

Una empresa eléctrica en Colombia fue estudiada para evaluar la calidad de servicios públicos domiciliarios sobre el suministro de energía eléctrica, en sus conclusiones mencionan que la satisfacción de los usuarios fue de 3.7/5.0 lo que indicaba un nivel de satisfacción del 74%. Este dato surge desde el factor de la seguridad, donde los conocimiento y habilidades de los empleados inspiran la credibilidad y confianza (Andrade, Ramírez, & Montaña, 2020).

Como lo mencionan los autores Jerez Peñafiel et al. (2018), en donde se evalúa la percepción ciudadana sobre el servicio público domiciliaria de recolección de desechos sólidos en el Municipio de Milagro, Ecuador; se detectó que, dentro de la mayor valoración por parte de los usuarios, se destacó la amabilidad, la confianza y la disposición del personal que presta el servicio de recolección. Y una baja en la percepción de los encuestados que refleja que la comunicación en caso de suspensión de servicio.

Por otro lado, los autores Mena et al. (2018), manifiestan que la importancia de los servicios públicos como parte de la finalidad social del Estado y la responsabilidad del Estado de garantizar una prestación eficiente para todos los ciudadanos del país. Se dice que el Estado, las comunidades organizadas o las

personas pueden brindar servicios públicos, pero en todos los casos, el Estado debe mantener la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Además, se enfatiza que en caso de que el Estado decida reservar ciertos servicios públicos o actividades estratégicas, debe pagar completamente a las personas que resulten afectadas. Se destaca que el bienestar general y la mejora de la calidad de vida de la población están directamente relacionados con la prestación de servicios públicos, como la energía eléctrica. Además, se menciona que, aunque las empresas de servicios públicos han experimentado cambios significativos, como la privatización y la tercerización de procesos, el Estado todavía tiene la autoridad para regular y supervisar a estas empresas. La calidad en la prestación de servicios es crucial porque mejora la imagen de la empresa y el nivel de vida de los usuarios. Como resultado, las empresas deben perseguir la excelencia y satisfacer las demandas de la comunidad en cuanto a la calidad de los servicios (Raadschelders, 1998).

Mientras tanto, en otro estudio Escobar y García (2018), se enfoca en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en empresas del sector eléctrico, proporcionando una revisión exhaustiva de la literatura existente. A través de un análisis detallado, se examinan diversos aspectos relacionados con la calidad del servicio, como la fiabilidad, la disponibilidad, la atención al cliente y la eficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, se explora la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, destacando la importancia de mantener altos estándares de calidad para lograr la satisfacción y fidelización de los usuarios. Los hallazgos de esta investigación ofrecen una base sólida para comprender la importancia de la calidad del servicio en el contexto de la comercialización de energía eléctrica, lo cual puede ser aplicado en el análisis de la percepción ciudadana del servicio en la provincia de Santa Elena, Ecuador, permitiendo identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para optimizar la experiencia del cliente y fortalecer la relación entre la empresa de energía eléctrica y los usuarios.

Igual ocurre en la investigación titulada "La percepción ciudadana sobre los servicios públicos básicos: el caso de la energía eléctrica en España" realizada por Sáenz y Hernández (2017), donde analizan las expectativas de los usuarios en relación con dichos servicios y se identifican posibles áreas de mejora. Los resultados de esta investigación ofrecen una perspectiva valiosa sobre la percepción ciudadana del servicio de comercialización de energía eléctrica, proporcionando información relevante para la toma de decisiones en la administración pública. Estos hallazgos pueden ser aplicados en el contexto específico de la provincia de Santa Elena, Ecuador, para comprender la opinión de los ciudadanos y abordar posibles deficiencias en la prestación del servicio, buscando así mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios.

También se relaciona con las observaciones de Corchuelo y Carballo (2020) que examinan los factores que influyen en la percepción ciudadana, así como su relación con la sostenibilidad y el compromiso ambiental. Los resultados de esta investigación brindan una visión integral de cómo la ciudadanía percibe los servicios de energía eléctrica en relación con la sostenibilidad, estos hallazgos permiten identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que promuevan una mayor conciencia ambiental y una mayor satisfacción de los usuarios, impulsando así la sostenibilidad en el sector eléctrico y fortaleciendo la relación entre la empresa de energía eléctrica y la comunidad local.

El estudio realizado por Herrera y Pacheco (2019) su objetivo de investigación fue examinar la percepción de los ciudadanos colombianos sobre la calidad del servicio de energía eléctrica, considerando aspectos como la confiabilidad, la disponibilidad, la atención al cliente y la eficiencia del suministro. A través de una metodología rigurosa, se recopila información de los usuarios mediante encuestas, permitiendo identificar fortalezas y debilidades del servicio y comprender las expectativas y demandas de la ciudadanía.

Algo semejante ocurre con el documento de Ortega y Hernández (2020) que compara la percepción de los ciudadanos en diferentes países de América Latina sobre la calidad del servicio de energía eléctrica, examinando aspectos como la confiabilidad, la estabilidad del suministro, la atención al cliente y la satisfacción general. A través de encuestas realizadas a una muestra representativa de la población, se recopila información que permite identificar similitudes y diferencias en la percepción ciudadana entre los países estudiados. Los resultados de este estudio ofrecen una perspectiva amplia y comparativa sobre la percepción de la calidad del servicio de energía eléctrica en la región.

En el mismo contexto, con respecto a la satisfacción del cliente en el sector de energía eléctrica en América Latina ha sido objeto de investigaciones recientes. López y García (2021), realizaron un estudio integral sobre este tema, explorando la satisfacción de los clientes en el contexto latinoamericano. Su investigación arrojó luz sobre los factores clave que influyen en la satisfacción de los usuarios de servicios eléctricos en la región. Esta referencia se suma a la creciente literatura que resalta la importancia de comprender y mejorar la satisfacción de los clientes en el sector energético. Sus hallazgos pueden ser particularmente relevantes para el presente estudio, ya que proporcionan una perspectiva regional que podría ayudar a contextualizar y enriquecer la comprensión de la percepción ciudadana sobre los servicios comerciales de energía eléctrica en la provincia de Santa Elena.

Es necesario mencionar que para Vargas y Salas (2018) su investigación se centró en realizar una revisión sistemática de la literatura existente sobre calidad del servicio y satisfacción del cliente en empresas de distribución de energía eléctrica. A través de esta revisión, se identifican los principales factores que influyen en la calidad del servicio percibida por los clientes, tales como la confiabilidad del suministro, la atención al cliente, la gestión de quejas y reclamos, la información y comunicación, y la responsabilidad social de las empresas. Además, se analiza la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, destacando la importancia de cumplir y superar las expectativas de los usuarios para generar altos niveles de satisfacción. Este estudio proporciona una visión general de la literatura existente sobre el tema, permitiendo al investigador académico comprender los principales aspectos relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el contexto de las empresas de distribución de energía eléctrica.

Acorde a lo que mencionan Ríos y Carrión (2019) a través de la aplicación de encuestas y entrevistas, se recopila información sobre las expectativas, satisfacción y percepción de los ciudadanos en relación con aspectos clave del servicio eléctrico, como la confiabilidad del suministro, la atención al cliente, la eficiencia en la resolución de problemas y la comunicación por parte de la empresa proveedora. Los resultados del estudio revelan los principales puntos de vista de los ciudadanos y permiten identificar áreas de mejora en la prestación del servicio eléctrico. Este estudio proporciona información valiosa para el campo de la administración pública y la toma de decisiones en el sector eléctrico, ya que contribuye a comprender la perspectiva de los usuarios y orientar estrategias para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos en la provincia de Guayas, Ecuador.

De acuerdo con Tamayo y Rosero (2019) los resultados de su estudio proporcionan una visión detallada de las percepciones y expectativas de los ciudadanos en relación con el servicio de energía eléctrica en el cantón Machala. Estos hallazgos son de gran utilidad para la administración pública y las empresas de energía eléctrica, ya que brindan información clave para identificar áreas de mejora y diseñar estrategias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los ciudadanos en el cantón.

Conforme a Vásquez y Fernández (2018) identifican los factores clave que influyen en la satisfacción de los clientes y las estrategias que pueden implementarse para mejorar la calidad del servicio. El documento proporciona una visión general de las principales dimensiones de la calidad del servicio de energía eléctrica, como la confiabilidad, la estabilidad del voltaje, la rapidez en la atención de averías, la claridad en la facturación, entre otros. Además, se destacan los efectos positivos de una buena calidad del servicio en la satisfacción de los clientes y se discuten las implicaciones prácticas para las empresas de energía eléctrica. En resumen, este estudio aporta información valiosa sobre la relación entre la calidad del servicio de energía eléctrica y la satisfacción del cliente, y puede servir como base para futuras investigaciones y para la implementación de estrategias efectivas en el sector eléctrico.

Además, Salgado y Solano (2020) en su estudio, examinan la percepción de los ciudadanos de la ciudad de Quito, respecto a los servicios de energía eléctrica. El objetivo principal es comprender cómo los ciudadanos perciben la calidad y eficiencia de los servicios de energía eléctrica, así como identificar sus necesidades, expectativas y problemas en relación con dichos servicios. El estudio utiliza métodos cuantitativos y cualitativos, incluyendo encuestas y entrevistas, para recopilar y analizar datos de los ciudadanos. Los resultados revelan información importante sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de energía eléctrica, los aspectos que consideran prioritarios en términos de calidad y eficiencia, y los problemas recurrentes que enfrentan en relación con estos servicios. Estos hallazgos pueden ser relevantes para la toma de decisiones y la mejora de los servicios de energía eléctrica en la ciudad de Quito, así como para futuras investigaciones en el campo de la administración pública y la calidad de los servicios públicos.

Algo semejante ocurre con Viteri y Jaramillo (2019), en este estudio, se examina la calidad del servicio de energía eléctrica en la ciudad de Cuenca, Ecuador, y cómo esta afecta la satisfacción de los clientes. El objetivo principal es analizar los factores que contribuyen a la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes, así como evaluar su nivel de satisfacción. El estudio utiliza metodologías mixtas, incluyendo encuestas y análisis de datos cualitativos, para recopilar información sobre la calidad percibida del servicio, las expectativas de los clientes y su nivel de satisfacción. Los resultados proporcionan una comprensión detallada de la calidad del servicio de energía eléctrica en Cuenca, identificando áreas de mejora y sugerencias para la optimización de los servicios. Estos hallazgos son relevantes tanto para las empresas de energía eléctrica en Cuenca como para investigaciones futuras relacionadas con la administración pública y la satisfacción del cliente en el sector de servicios públicos.

Todavía cabe señalar que para Paredes y León (2017) examinan cómo los ciudadanos perciben la calidad del servicio, la eficiencia en la atención al cliente, la confiabilidad del suministro y otros aspectos relevantes relacionados con los servicios comerciales de energía eléctrica. El estudio utiliza una metodología basada en encuestas para recopilar información sobre la percepción ciudadana y los factores que influyen en ella. Los resultados proporcionan una visión detallada de la percepción ciudadana sobre los servicios comerciales de energía eléctrica en la provincia de Loja, identificando posibles áreas de mejora y brindando información valiosa para la toma de decisiones en el sector energético. Estos hallazgos son relevantes para las empresas de energía eléctrica, las autoridades reguladoras y los investigadores interesados en la administración pública y la calidad de los servicios públicos.

METODOLOGÍA

Se considera un método mixto, porque la precepción ciudadana es subjetiva; más, sin embargo, se pretende parametrizarlas al encuestarlas; encuestas en la cual, se medirá además el porcentaje de la

población que usan estos servicios. Se usaría el instrumento aplicado de Macías & Villegas (2020) en la Unidad de Negocios de Milagro de CNEL-EP. Es un cuestionario de encuesta que consta de quince preguntas con escala de Likert, para ello, se seleccionaría una muestra de la población objetivo del servicio comercial de la Unidad de Negocios de Santa Elena de CNEL-EP del año 2023. Además de obtener información detallada sobre la percepción y satisfacción de los usuarios respecto a los servicios comerciales de CNEL Santa Elena, lo que permitirá a la empresa identificar áreas de mejora, fortalezas y debilidades en la prestación de servicios. Estos resultados serán fundamentales para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones que busquen mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la relación entre la empresa y los usuarios en la provincia de Santa Elena

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

DISCUSIÓN

En el proceso de recopilación de datos, se ha tomado en cuenta como el conjunto de individuos a quienes se dirigen los servicios comerciales de Santa Elena de CNEL EP. El tamaño del conjunto de individuos, en este contexto, se corresponde con el número de destinatarios del servicio. Para su definición, se ha empleado la información censal más reciente disponible en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) del año 2010. Esto se basa en el número de residencias con acceso al suministro de energía eléctrica proporcionado por una entidad pública, abarcando todo el ámbito geográfico de la Provincia de Santa Elena de CNEL EP, que consta de un total de 101.893 viviendas. Este dato se traduce en un equivalente número de usuarios, tal como se detalla en la tabla 1 a continuación:

Tabla 1

Usuarios por Cantones de la Provincia de Santa Elena.

Cantones de la Provincia Santa Elena	Número de Viviendas y/o Usuarios
La Libertad	28.311
Salinas	27.053
Santa Elena	46.529
Total	**101.893**

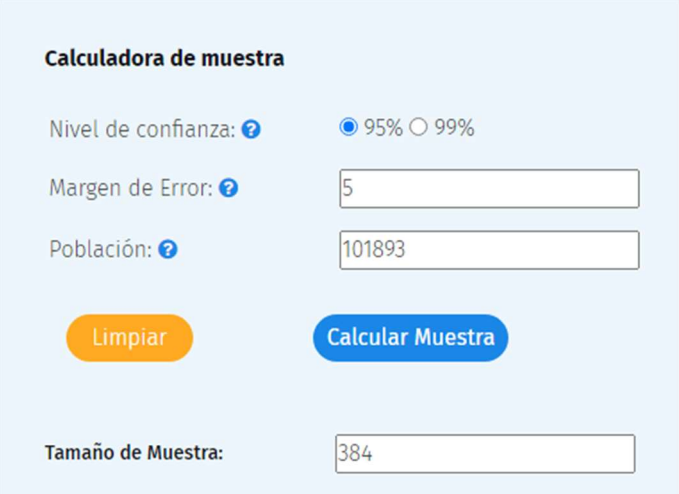
Nota: Muestra del número de usuarios de Santa Elena de CNEL EP por cantones.

Fuente: Instituto Nacional de Estadisticas y Censos, 2010. Elaboración Propia.

En el marco del proceso estadístico, se emplean márgenes de confianza considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Utilizando una plataforma web disponible para el cálculo automático del tamaño de la muestra en este conjunto de datos N=101,893; como el universo (N); lo que nos da una estimación de 384 encuestas para este caso; ver figura 1, de estas se excluyeron un total de 84 debido a la discrepancia entre la coherencia de las respuestas y la secuencia lógica de la encuesta;

estad decisión se tomó con el objetivo de garantizar la integridad y precisión de los resultados obtenidos, asegurando así de esta manera que la muestra final, reflejará de manera más fiel, la realidad bajo el estudio, proporcionando bases sólidas para el análisis y las conclusiones de la investigación en el ámbito de la administración pública; razón por cual tenemos una muestra de datos encuestas válidas y pertinentes para los objetivos de esta investigación de alrededor de 300 (n).

Figura 1



Nota: Cálculo automático de la muestra del sitio web, con respecto al Universo.

Fuente: Sitio QuestionPro (2023).

Con respecto a la desestimación de los datos, se excluyeron alrededor 53 respuestas de los 84 datos descartados, debido a contradicciones notables, en donde se calificaban mal uno o algunos de los servicios, pero en sus comentarios expresaron una opinión completamente opuesta o viceversa, socavando la fiabilidad del criterio de esta muestra. Asimismo, se eliminaron 31 respuestas por presentar patrones de respuestas idénticas o similares en todos los trámites evaluados. Esta homogeneidad en las calificaciones sugiere una falta de reflexión o una respuesta mecánica sin considerar las particularidades de cada trámite, lo que comprometía la representatividad de las evaluaciones. Estas exclusiones fueron esenciales para preservar la integridad de los datos y asegurar la coherencia y fiabilidad en el análisis de la percepción de los usuarios respecto a los servicios de CNEL-EP UN Santa Elena.

En otro contexto, el instrumento aplicado de Macías & Villegas (2020) en la Unidad de Negocios de Milagro de CNEL-EP, el cual se está aplicando como parte de obtener información en el desarrollo de esta investigación, es un cuestionario de encuesta que consta de quince preguntas con escala de Likert, que de acuerdo a los autores; se siguen orientaciones relevantes en el campo de investigación, y la información se logra a través de una encuesta estructurada. La formulación de las preguntas debe adecuarse a una serie de criterios/recomendaciones que aparecen en todos los manuales y que han ido surgiendo de la práctica y de la reflexión metodológica sobre la encuesta (Martín, 2011, como se citó en Macías & Villegas, 2020).

Proyecto de titulación

Para esta indagación de naturaleza académica, cuyo propósito fundamental, siguiendo la definición de Macías & Villegas (2020), es "Comprender la percepción que experimentan los beneficiarios de los servicios comerciales suministrados por la provincia de Santa Elena de CNEL EP, así como evaluar su grado de conocimiento y satisfacción". Teniendo en cuenta la gama de servicios ofrecidos, en el cuestionario se incluyeron diversas interrogantes relacionadas a nuevos servicios, cambio de medidor, cambio de tarifa, aplicar tarifa de tercera edad y/o discapacidad, convenio de pagos, entre otros. Para evaluar la satisfacción de los individuos encuestados en relación con el servicio que han recibido, se han establecido cuatro niveles de aprobación, siendo el nivel superior "altamente satisfactorio", los niveles de satisfacción intermedia se califican como "satisfactorio" y "menos satisfactorio", y el nivel inferior "no satisfactorio".

ANÁLISIS DE DATOS DEMOGRÁFICOS

En la examinación de los resultados derivados de la encuesta realizada a la muestra representativa de la población, compuesta por 300 individuos y/o usuarios del servicio, se han extraído, en el marco de las particularidades de las características demográficas, las siguientes observaciones, en la que se presencia las cifras relativas a los encuestados por cada parroquia de los diversos cantones que conforman la provincia de Santa Elena. Por lo tanto, de la muestra recopilada 100% (n=300), se destaca que la mayoría de los usuarios que hacen uso de los servicios; que han sido encuestados; pertenecen al Cantón Salinas, específicamente, a la Parroquia Salinas, lo cual representa el 33% (n=98) del total. En segunda posición se sitúa el Cantón La Libertad, con su parroquia, La Libertad, y un 16% (n=49), y empatando en este porcentaje, se encuentra la Parroquia de Santa Elena, en el Cantón Santa Elena, con 48 encuestados. Asimismo, en un contexto ligeramente menos predominante.

En el mismo contexto, e igualmente significativo, encontramos una proporción del 13% (n=39) perteneciente a la Parroquia Manglaralto, situada en el Cantón Santa Elena; a continuación, se sitúa la Parroquia José Luis Tamayo, conocida como Muey, con un 8% (n=25); y, por último, tenemos que, de los porcentajes más reducidos correspondientes al conjunto de parroquias restantes de los distintos cantones, que alcanzan un 14% (n=41). analizando los mismos atributos, por lo que, de la totalidad de los encuestados dentro de la muestra (n=300), contexto en el cual se destaca que el 86% (n=258) de los participantes pertenecen al Área Urbana, lo que constituye la cifra más elevada dentro de la muestra, mientras que al Área Rural apenas alcanza el 14% (n=42).

ANÁLISIS DEL SERVICIO A LOS CONSUMIDORES

A través de los resultados de las encuestas, se obtuvo información detallada sobre el conocimiento de la ciudadanía respecto a los servicios proporcionados por Santa Elena de CNEL EP. Los trámites más reconocidos incluyen cambios de nombre en el medidor, convenios de pago, nuevos servicios, suspensión y reconexión de servicios, así como la aplicación de tarifas especiales, destacándose por su alta satisfacción según los resultados de la encuesta. En cuanto a la calificación de los usuarios para los cambios de nombre de medidor, el 62% considera que es satisfactorio, el 19% muy satisfactorio, el 15% poco satisfactorio y solo el 4% se muestra insatisfecho, lo que refleja una alta calidad en este servicio., Asimismo, dentro los resultados más favorables, encontramos el proceso de acuerdo de pagos, con un nivel de satisfacción del 55% y en segundo lugar, con un 21% de satisfacción limitada, y casi al mismo nivel, el nivel de satisfacción muy alto con el 20%, concluyendo con el 4% de insatisfacción.

Proyecto de titulación

El siguiente trámite con la satisfacción más elevada que es del 50% para la solicitud nuevo servicio para el nivel de Satisfactorio, seguido por el 26% que indica estar Muy satisfecho con este servicio, versus el 18% y 6% que indica tener poco o nada de satisfacción respectivamente, con respecto a este servicio. La suspensión y la reconexión de servicios están casi igualadas, con un 50% de satisfacción para la suspensión en comparación con el 48% de satisfacción para la reconexión. Además, la suspensión alcanza un nivel de satisfacción muy alto del 24%, mientras que la reconexión se sitúa en un 19% en el mismo nivel. Concluyendo, la satisfacción limitada e insatisfacción en el caso de la suspensión de servicios son del 18% y 8%, respectivamente, en contraste con el 26% de satisfacción limitada y el 7% de insatisfacción para el servicio de reconexión.

Continuando con el análisis de las satisfacciones más destacadas de los servicios que ofrece Santa Elena de CNEL EP, los últimos dos trámites en este ranking son la Aplicación de la Tarifa de Discapacidad y la Aplicación de la Tarifa de Tercera Edad. Existe una diferencia del 7% entre ellas, con un 48% de satisfacción para la Tarifa de Discapacidad en comparación con el 41% de satisfacción para la Tarifa de Tercera Edad. Además, la aplicación de la Tarifa de Tercera Edad alcanza un nivel muy alto de satisfacción del 31%, mientras que la Tarifa de Discapacidad se encuentra en un 26%, en este nivel. Ambos servicios se empatan en los niveles de satisfacción limitada e insatisfacción, con un 24% y 4%, respectivamente, para la Tarifa de Discapacidad, en igualdad con el 24% de satisfacción limitada y el 7% de insatisfacción para el servicio de la Tarifa de Tercera Edad.

Finalmente, en el mismo contexto de este mismo análisis, con respecto a la satisfacción de los servicios, se destacan los servicios de cambios de tarifas y reclamación de daños en artefactos eléctricos, ya que muestran niveles equivalentes de satisfacción y poca satisfacción, ambos alcanzando un 36% en el caso de cambios de tarifas y un 34% para la reclamación de daños en artefactos eléctricos. En el último caso, se observa un empate entre el nivel de muy satisfecho y de insatisfacción, con un 18% cada uno, mientras que el cambio de tarifas presenta un 24% y 4%, respectivamente.

En un análisis diferente de los datos, con el afán de evaluar a aquellos usuarios o consumidores que han calificado el servicio en los niveles de satisfacción más bajos ya sean de Poca Satisfacción o Insatisfacción, en el contexto de estos datos que permita determinar cuáles son los motivos principales más frecuentes que causo este nivel de percepción sobre la satisfacción y cuál de todos los servicios ofrecidos por Santa Elena CNEL EP son los que ellos consideran como el peor de ellos, tenemos entonces que, entre porcentajes igualitarios del 29%, 26, 24% y 18% a los motivos de Atención Recibida, Tiempo de Gestión, Información Insuficiente y Documentos Solicitados respectivamente, en contraste con un 4% que prefirió abstenerse de comentarios.

Por otro lado, tenemos también en porcentajes casi similares tanto del conocimiento como del desconocimiento los requisitos correspondientes para realizar los trámites de los servicios con un 48% y 44% respectivamente, además de un 4% que prefirió no responde, en contraste con el conocimiento de cómo realizar cada uno de los tramites, en el que se muestra con un alto porcentaje a la categoría de Algunos con el 50%, seguidos por las categorías de La Mayoría, Ninguno y Todos con el 19%, 16% y 13%, versus el 3% que prefirió abstenerse de comentario. Por último, en lo referente a la fuente de información acerca de las actividades y servicios proporcionados por Santa Elena CNEL EP, se observa que las Redes Sociales y el Sitio Web representan el porcentaje más alto, con un 45%; seguidos, se sitúan Otros usuarios, Televisión y Radio con un 16%, 13% y 10%, respectivamente, en contraste con los noticieros digitales que constituyen el 9% y la Prensa Escrita el 6%, dentro de los porcentajes más bajos.

Proyecto de titulación

CONCLUSIONES

Durante el proceso de investigación, se ha llevado a cabo una exhaustiva evaluación de la percepción ciudadana sobre los servicios comerciales de energía eléctrica ofrecidos por la Corporación Nacional de Electricidad - Empresa Pública (CNEL EP) en la provincia de Santa Elena, Ecuador. Los resultados arrojan una serie de conclusiones significativas:

1. **Conocimiento de Servicios:** La mayoría de los usuarios encuestados en la muestra están familiarizados con los servicios disponibles. Esto refleja un esfuerzo efectivo de CNEL EP para informar a los ciudadanos sobre sus opciones y trámites.
2. **Satisfacción General:** La satisfacción general de los usuarios es alta en varios de los servicios evaluados, destacando la calidad y eficiencia de servicios como los cambios de nombre en el medidor, convenios de pago, nuevos servicios y la suspensión/reconexión de servicios.
3. **Áreas de Mejora:** A pesar de la satisfacción general, algunos servicios han recibido calificaciones muy bajas, principalmente debido a problemas en la atención al cliente, el tiempo de gestión, la información proporcionada y la solicitud de documentos. Estos aspectos deben abordarse para mejorar la satisfacción del usuario.
4. **Difusión de Requisitos:** Aunque la mayoría de los encuestados conoce los requisitos para los trámites, algunos usuarios admiten no estar bien informados sobre ellos. CNEL EP podría mejorar la difusión de esta información para garantizar una mayor claridad y reducir la incertidumbre de los usuarios.
5. **Fuentes de Información:** Las redes sociales y el sitio web de CNEL EP son las principales fuentes de información sobre las actividades y servicios de la empresa. Mantener y fortalecer la presencia en línea es esencial para mantener a los usuarios informados.

Es importante recalcar que este estudio se enfocó en la provincia de Santa Elena, Ecuador, y sus resultados pueden no ser directamente aplicables a otras regiones o empresas de distribución de energía eléctrica en el país; los datos se basaron en una encuesta a una muestra representativa de la población, lo que podría introducir cierto margen de error y variabilidad en los resultados. Asimismo, este estudio se centró en la percepción de los servicios comerciales de energía eléctrica y no abordó otros aspectos del sistema eléctrico o la infraestructura energética en detalle; es importante también mencionar que el contexto de la pandemia COVID-19 podría haber influido en la percepción de los usuarios. Lo que no se exploró en profundidad en este estudio.

RECOMENDACIONES

Se proponen las siguientes recomendaciones:

Mantener la Calidad de los Servicios Mejor Calificados: CNEL EP debe seguir proporcionando un alto nivel de satisfacción en los servicios mejores calificados, como los cambios de nombre en el medidor y los convenios de pago, para mantener la confianza y satisfacción de los usuarios.

Mejorar la Atención al Cliente y la Eficiencia: La empresa debe trabajar en la mejora de la atención al cliente, la eficiencia en el tiempo de gestión y la claridad de la información para aquellos servicios que han sido calificados como "Poco satisfactorio" o "Insatisfactorio" por algunos usuarios, tales como Daños de Artefactos Eléctricos, Reconexión y Suspensión de Servicio y el cambio de medidor como los más elevados.

Refuerzo de la Divulgación de Requisitos: CNEL EP debe enfocarse en la divulgación de los requisitos necesarios para realizar trámites, garantizando que los usuarios estén completamente informados y reduciendo así la incertidumbre.

Mantenimiento de la Presencia en Línea: La presencia activa en redes sociales y el sitio web de CNEL EP es fundamental, ya que estos canales son importantes para que los usuarios obtengan información sobre los servicios y actividades de la empresa.

Seguimiento de la Satisfacción del Usuario: Se deben realizar seguimientos periódicos de la satisfacción del usuario y ajustar las estrategias y políticas de la empresa en consecuencia para mantener y mejorar la percepción ciudadana.

Ampliación del Estudio: Extender el estudio a otras regiones y provincias de Ecuador para obtener una visión más amplia de la percepción de los usuarios en todo el país y poder abordar las necesidades específicas de cada región.

Estas conclusiones y recomendaciones ofrecen una hoja de ruta sólida para CNEL EP, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y fortalecer su relación con los consumidores en la provincia de Santa Elena y más allá. Asimismo, estas conclusiones y recomendaciones de este estudio proporcionan una base sólida para que CNEL EP mejore la calidad de sus servicios y fortalezca su relación con los consumidores esta provincia. Por otro lado, los datos recopilados en este estudio pueden ser utilizados por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables para respaldar la toma de decisiones y la formulación de políticas en el sector energético. Es importante mencionar también que la percepción ciudadana es un factor crucial en la satisfacción del usuario, en conjunto con la confianza en el sistema energético, y este estudio destaca su importancia en el contexto local.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS PRELIMINARES

Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables. (2020). *Estadística Anual y Mutianual del Sector Eléctrico Ecuatoriano.* Quito: Agencia de Regulación y Contorl de Energía y Recursos Naturales No Renovables.

Andrade, J. M., Ramírez, E., & Montaña , J. (2020). Calidad del servicio público domiciliario del suministro de energía eléctrica en Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 317-332. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890416

Corchuelo, B., & Carballo, M. (2020). Análisis de la percepción ciudadana sobre los servicios de energía eléctrica en el contexto de la sostenibilidad. *Revista de Dirección, Administración y Economía de la Empresa, 23*(1), 47-62.

Escobar , N., & García, M. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en empresas de energía eléctrica: una revisión de la literatura. *Revista de Investigación e Innovación en Ingenierías, 6*(1), 86-95.

Herrera, J., & Pacheco, D. (2019). Análisis de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio de energía eléctrica en Colombia. *Revista Ingeniería y Región, 18*(1), 61-80.

Instituto Nacional de Estadisticas y Censos. (2010). *Resultados del Censo 2010 de Población y Vivienda en el Ecuador*. Obtenido de Fasciculo Provincial Santa Elena.:

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/santa_elena.pdf

Jerez Peñafiel, W., Borja Salinas, E., & D'Armas Regnault, M. (2018). Percpeción de la calidad de servicio de recolección de desechos solidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nueveas Tendencias*, 7-26. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/215058535002.pdf

López, S., & García, J. (2021). Análisis de la satisfacción del cliente en el sector de energía eléctrica en América Latina. *Revista de Gestión y Servicios Públicos, 10*(2), 45-61.

Macías Yépez, N. A., & Villegas Yagual, F. E. (2020). *Análisis de la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unndad de Negocio Milagro de la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad CNEL-EP.* Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Estatal de Milagro [Trabajo de titulación magíster en administración pública]: https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5301/1/MACIAS%20YEPEZ%20NESTOR%20ANTONIO%20-%20PROYECTO%20DE%20INVEST..pdf

Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica, 2da. Edición revisada.* Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Mena Córdoba, A., & Perez Sanchez, E. O. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. *Revista CES Derecho*, 34-58. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6537333

Ortega, L., & Hernández, M. (2020). Percepción ciudadana sobre la calidad del servicio de energía eléctrica: un estudio comparativo en América Latina. *Revista de Ciencias Sociales, 26*(1), 74-89.

Paredes, L., & León, M. (2017). Análisis de la percepción ciudadana sobre los servicios comerciales de energía eléctrica en la provincia de Loja, Ecuador. *Revista Sociedad y Desarrollo, 16*(1), 76-93.

Raadschelders, J. (1998). *Introducción a la Administración Pública (Introduction to Public Administration).* Estados Unidos: Harcourt College Pub.

Ríos, G., & Carrión , A. (2019). Percepción ciudadana y calidad del servicio en el sector eléctrico: un estudio en la provincia de Guayas, Ecuador. *Enfoque UTE, 10*(1), 43-61.

Roldán Toapanta, M. E., & Guadalupe Lanas, J. F. (2022). *Análisis de la percepción de calidad del servicio comercial de energía eléctrica.* Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato [Trabajo de titulación para magpister en administración de empresas]: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36846/1/055%20ADE.pdf

Salgado , M., & Solano, A. (2020). Análisis de la percepción ciudadana sobre los servicios de energía eléctrica en la ciudad de Quito, Ecuador. *Revista Sociales y Humanidades, 14*(2), 68-85.

Sánchez , M., & Hernández, F. (2017). La percepción ciudadana sobre los servicios públicos básicos: el caso de la energía eléctrica en España. *Economía y Sociedad, 22*(46), 145-162.

Tamayo, A., & Rosero, J. (2019). Análisis de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio de energía eléctrica en el cantón Machala, Ecuador. *Revista Científica Indexada, 6*(2), 63-77.

Proyecto de titulación

Torres, R., & Gómez, A. (2019). Evaluación de la calidad del servicio eléctrico en áreas urbanas de Ecuador. *Revista de Energía Eléctrica, 45*(3), 78-92.

Vargas, C., & Salas, J. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en empresas de distribución de energía eléctrica: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Perspectivas Contemporáneas, 13*(2), 31-49.

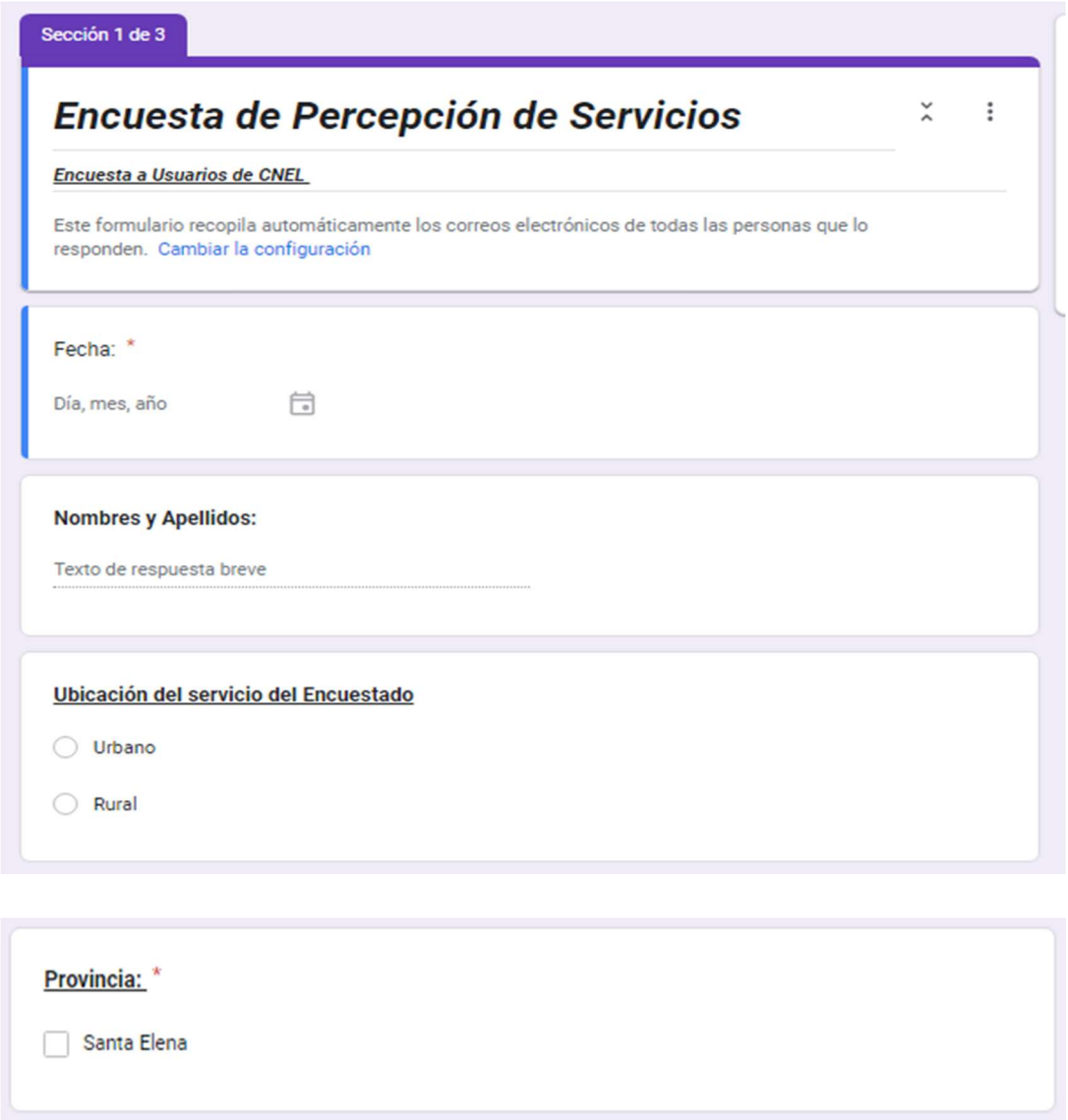
Vásquez, J., & Fernández, C. (2018). Calidad del servicio de energía eléctrica y satisfacción del cliente: una revisión sistemática. *Revista Científica Multidisciplinaria de Investigación, 1*(4), 64-78.

Viteri, J., & Jaramillo, M. (2019). Calidad del servicio de energía eléctrica y satisfacción del cliente: un estudio en la ciudad de Cuenca, Ecuador. *Revista Economía y Política, 2*(1), 56-76.

Proyecto de titulación

ANEXOS

ANEXO A: Formulario Encuesta de Percepción de Servicios a Usuarios de CNEL Santa Elena



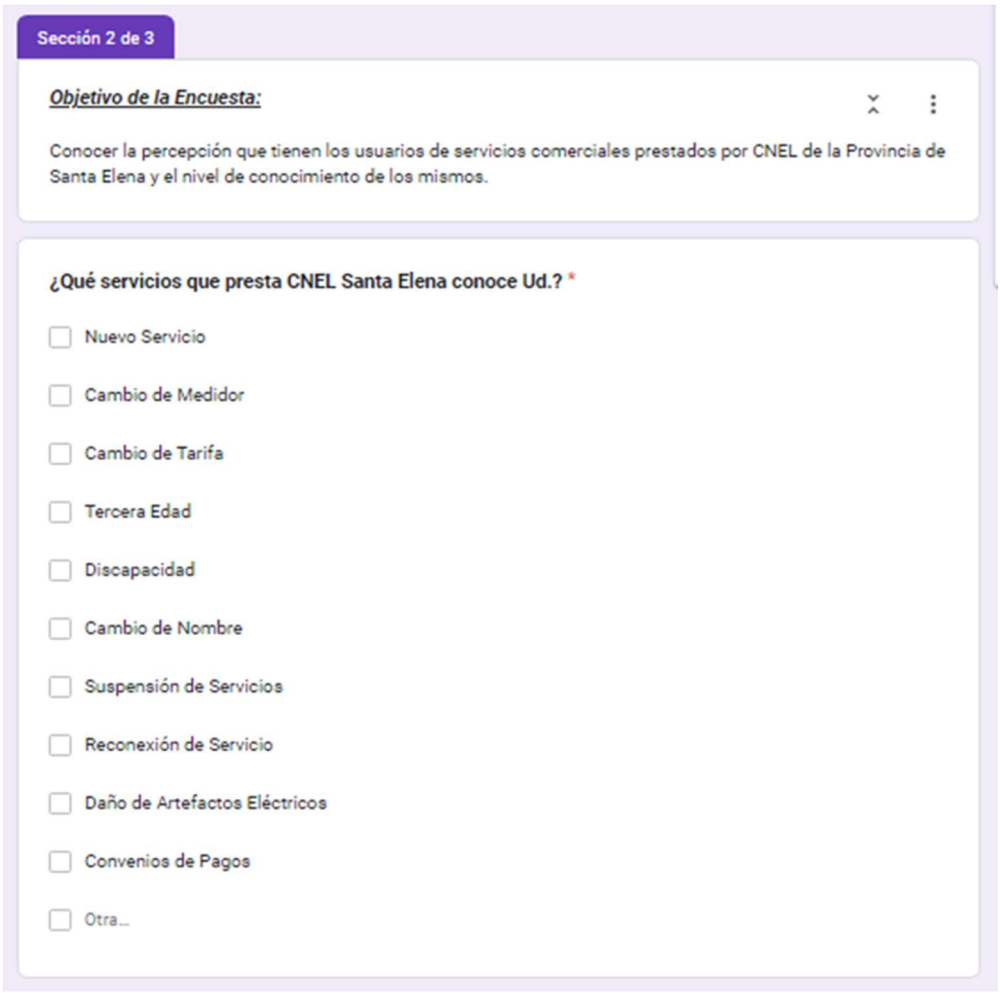
Proyecto de titulación

Cantón y Parroquia: *

1. La Libertad - La Libertad
2. Salinas - Carlos Espinoza Larrea
3. Salinas - Gral Alberto Enríquez Gallo
4. Salinas - Vicente Rocafuerte
5. Salinas - Santa Rosa
6. Salinas - Salinas
7. Salinas - Anconcito
8. Salinas - Jose Luis Tamayo (Muey)
9. Santa Elena - Ballenita
10. Santa Elena - Santa Elena
11. Santa Elena - Atahualpa
12. Santa Elena - Colonche
13. Santa Elena - Chanduy
14. Santa Elena - Manglaralto
15. Santa Elena - Simón Bolivar (Julio Moreno)
16. Santa Elena - San José de Ancón

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Proyecto de titulación



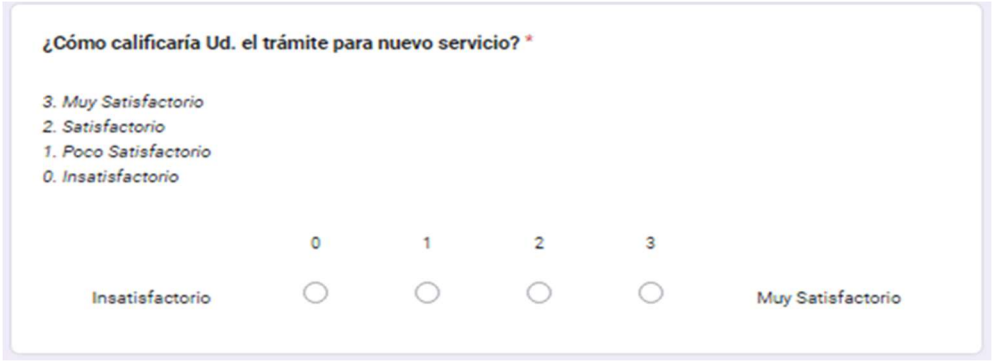
Sección 2 de 3

Objetivo de la Encuesta:

Conocer la percepción que tienen los usuarios de servicios comerciales prestados por CNEL de la Provincia de Santa Elena y el nivel de conocimiento de los mismos.

¿Qué servicios que presta CNEL Santa Elena conoce Ud.? *

- [ ] Nuevo Servicio
- [ ] Cambio de Medidor
- [ ] Cambio de Tarifa
- [ ] Tercera Edad
- [ ] Discapacidad
- [ ] Cambio de Nombre
- [ ] Suspensión de Servicios
- [ ] Reconexión de Servicio
- [ ] Daño de Artefactos Eléctricos
- [ ] Convenios de Pagos
- [ ] Otra...

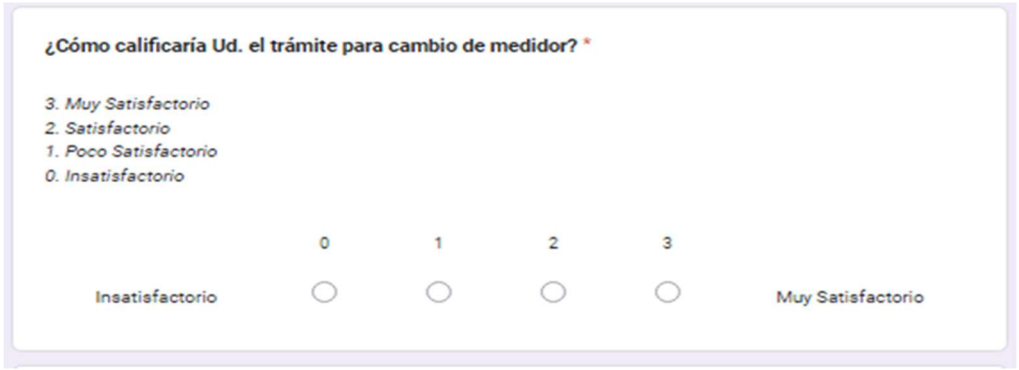


¿Cómo calificaría Ud. el trámite para nuevo servicio? *

3. Muy Satisfactorio
2. Satisfactorio
1. Poco Satisfactorio
0. Insatisfactorio

	0	1	2	3	
Insatisfactorio	○	○	○	○	Muy Satisfactorio

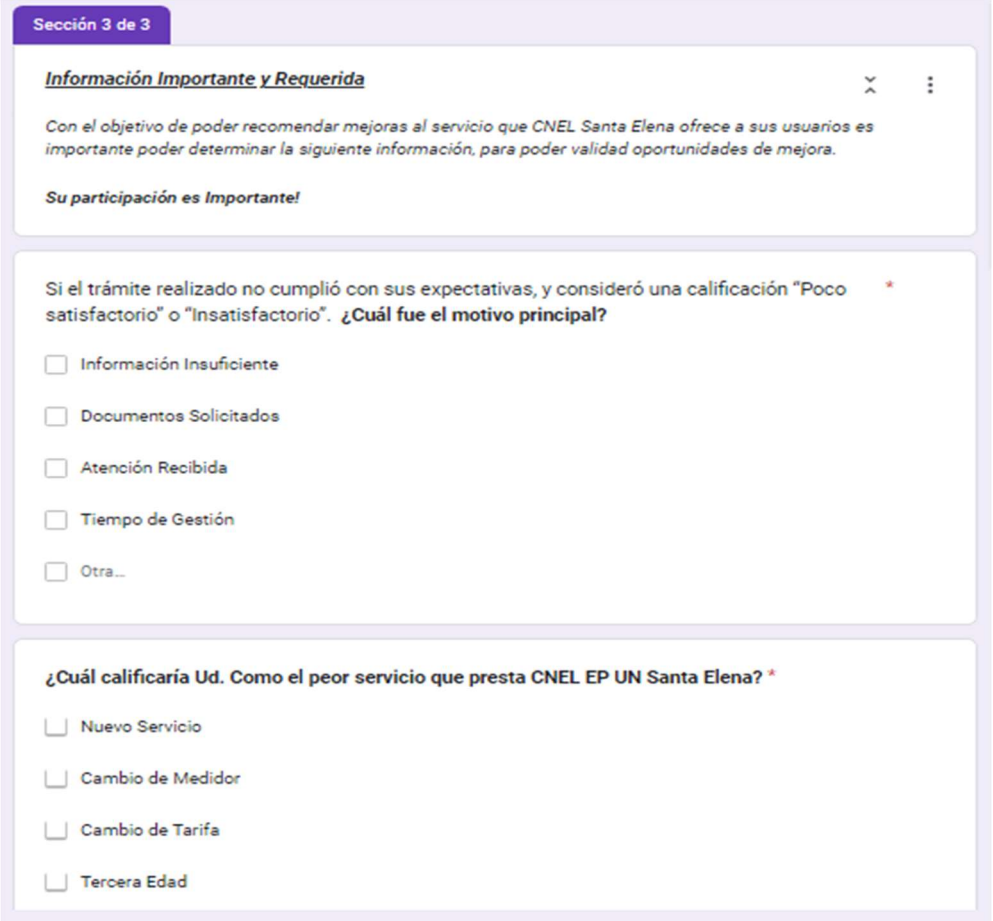
Proyecto de titulación



¿Cómo calificaría Ud. el trámite para cambio de medidor? *

3. Muy Satisfactorio
2. Satisfactorio
1. Poco Satisfactorio
0. Insatisfactorio

	0	1	2	3	
Insatisfactorio	○	○	○	○	Muy Satisfactorio



Sección 3 de 3

Información Importante y Requerida

Con el objetivo de poder recomendar mejoras al servicio que CNEL Santa Elena ofrece a sus usuarios es importante poder determinar la siguiente información, para poder validad oportunidades de mejora.

Su participación es Importante!

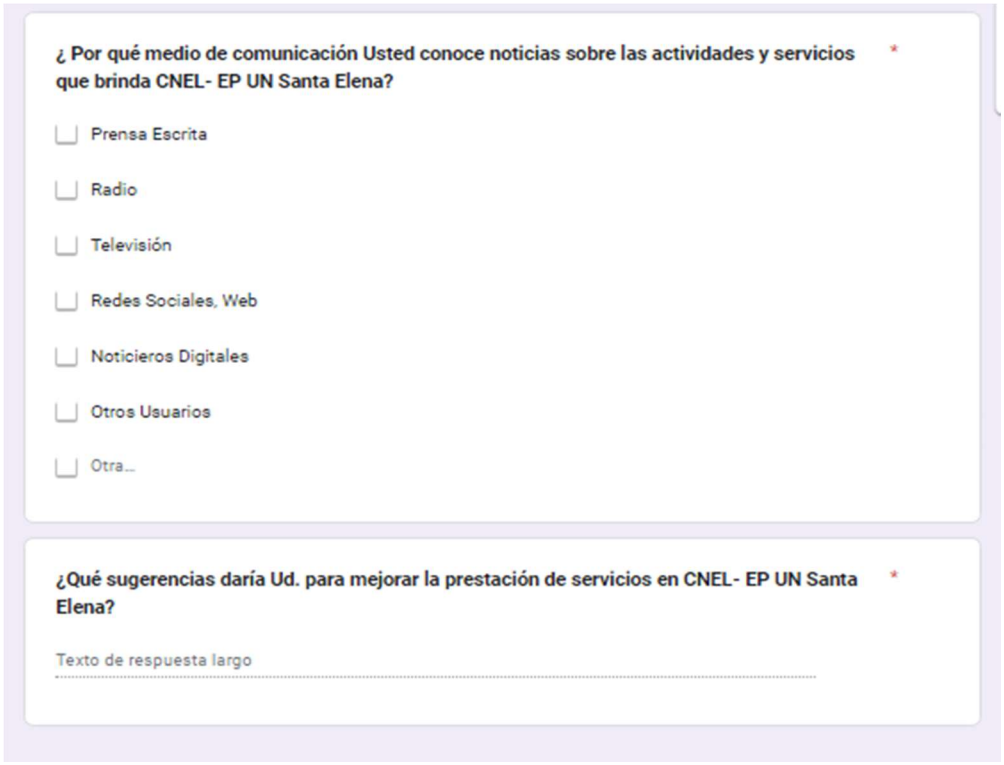
Si el trámite realizado no cumplió con sus expectativas, y consideró una calificación "Poco satisfactorio" o "Insatisfactorio". **¿Cuál fue el motivo principal?** *

- ☐ Información Insuficiente
- ☐ Documentos Solicitados
- ☐ Atención Recibida
- ☐ Tiempo de Gestión
- ☐ Otra...

¿Cuál calificaría Ud. Como el peor servicio que presta CNEL EP UN Santa Elena? *

- ☐ Nuevo Servicio
- ☐ Cambio de Medidor
- ☐ Cambio de Tarifa
- ☐ Tercera Edad

Proyecto de titulación



¿ Por qué medio de comunicación Usted conoce noticias sobre las actividades y servicios que brinda CNEL- EP UN Santa Elena? *

- [ ] Prensa Escrita
- [ ] Radio
- [ ] Televisión
- [ ] Redes Sociales, Web
- [ ] Noticieros Digitales
- [ ] Otros Usuarios
- [ ] Otra...

¿Qué sugerencias daría Ud. para mejorar la prestación de servicios en CNEL- EP UN Santa Elena? *

Texto de respuesta largo

Proyecto de titulación

ANEXO B: PRESUPUESTO -Costos

PRESUPUESTO (COSTOS)			
NOMBRES y/o DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Costos de Recursos Humanos			
Personas de Apoyo para Encuestas	4	$10	$40
Costos de Equipos			
Dispositivo Móvil	1	$280	$280
Tabletas, Portátil y/o Computadoras	1	$550	$550
Costos de Servicios			
Servicio de Internet	6 meses	$25	$150
Formulario Google para Encuesta	1	$10	$10
		TOTAL	$1.030,00

Proyecto de titulación

ANEXO C: TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO - Cronograma

CRONOGRAMA Tiempo de Ejecución del Proyecto																
ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Diseño de Proyecto: Planificación de las actividades a realizar como Objetivos																
Observaciones																
Envío de Encuesta a Usuarios																
Fuentes Secundarias; Recopilación de la información para Redacción.																
Clasificación Material																
Tratamiento de la Información																
Análisis e interpretación																
Redacción Preliminar																
Observaciones																
Escritura																
Presentación																