



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE
MANABI**

Facultad de Ciencias Administrativas, Administrativas,

Contables y Comercio

Carrera Administración de Empresas

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO

EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Análisis de la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la
Unidad de Negocio Manabí de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL –
EP.Periodo 2021-2022.

AUTOR:

Jorge Daniel Indio Solís.

TUTOR:

Eco. Oscar Calderón

MANTA – MANABI – ECUADOR.

2023

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página II de 74

CERTIFICACIÓN.

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular proyecto de investigación bajo la autoría de Jorge Daniel Indio Solís estudiante del Eco. Oscar Xavier Calderón Zamora, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas período académico 2022-2, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto de investigación es **“ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADNA DE LOS SERVICIOS COMERCIALES PRESTADOS POR LA UNIDAD DE NEGOCIO MANABÍ DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL – EP. PERIODO 2021-2022.”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 08 de diciembre de 2022.

Lo certifico,

Docente Tutor(a)


Eco. Oscar Xavier Calderón Zamora

Certificado del Sistema Urkund



Document Information

Analyzed document	Percepción del cliente - Final.docx (D152873146)
Submitted	12/10/2022 2:23:00 AM
Submitted by	
Submitter email	oscar.calderon@uleam.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	oscar.calderon.uleam@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Manta, 08 de diciembre de 2022.


Eco. Oscar Xavier Calderón Zamora

Docente

Tutor(a)Área:

Docencia

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los registrados por los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, sobre el proyecto de investigación **“ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADNA DE LOS SERVICIOS COMERCIALES PRESTADOS POR LA UNIDAD DE NEGOCIO MANABÍ DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL – EP. PERIODO 2021-2022”**., el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Presidente del tribunal

Miembro del Tribunal

Miembro delTribunal

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado para mi padre DIOS, quien ha sido siempre mi guía y quien me ha bendecido con la culminación de la carrera con éxito, para mi maestro Jesús quien nos ha enseñado que la fe puede mover montaña y María que nos mostró que con disciplina se puede lograr los sueños, a mi querida madre Francisca Herminia Solís Muñoz, quien ha sido el empuje para llegar a lo logrado, a mi padre Ángel Indio, que con su buen ejemplo y consejo ha servido como base para ser mejor persona, a mis hermanos y hermanas, especialmente a Junior Indio mi hermano querido, sobrinos y maestros que, con sus enseñanzas dilucidaron en que la educación es la mejor herramienta para poder aportar a la sociedad y ser una semilla para las nuevas generaciones.

Jorge Daniel Indio Solís

RECONOCIMIENTO

Quiero resaltar DIOS por tantas oportunidades en mi vida, a mi tutor Eco. Oscar Calderón que con paciencia esmero y profesionalismo ha hecho que este trabajo de investigación sea culminado con éxitos, a la facultad Ciencia Administrativa cuna de conocimientos, a todos los catedráticos que aportaron al desarrollo profesional, especialmente a la MGS, Gladys Briones Bailón una mujer muy motivadora quien me enseñó que el arte resiliencia frente a las pruebas académicas, a la Ing. Rocío Piguave PhD, quien me ha brindado el apoyo en las gestiones realizadas, al Ing., Rubén Mero sub decano y a la D^a. Ángela Cevallos, al Vicerrector académico Dr., Pedro Quijije Anchundia quien desde siempre ha mostrado su predisposición en apoyar a la comunidad estudiantil, a la mejor jefa Mgs, María Fernanda Zambrano Zambrano por ser un modelo a seguir con el perfil empresarial innato; a la Ing., Carolina Jara compañera de trabajo quien me motivó a seguir creyendo en este gran sueño académico, A mi ex profesora D^a. Flor María Arteaga Ureta; a la Ing. Audrey Holguín Briones por el apoyo brindado; a Freddy Cárdenas amigo de clase y a todos mis compañeras y compañeros quienes me brindaron su apoyo en mi etapa estudiantil.

Jorge Daniel Indio Solis

INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	3
1. DISEÑO TEÓRICO	3
1.1. Antecedentes de la investigación.....	3
1.2. Diseño teórico	4
1.2.1. Planteamiento del problema	4
1.2.2. Formulación del Problema	5
1.2.2.1. Problema Científico General	5
1.2.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.2.3. Formulación de los objetivos	6
1.2.3.1. Objetivo General	6
1.2.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.2.4. Operacionalización de las Variables	6
1.3. Diseño Metodológico	9
1.3.2. Diseño de investigación.....	9
1.3.3. Población de estudio.....	10
1.3.4. Tamaño de la población.....	10
Datos.....	11

Cálculo de la muestra:	11
1.3.5. Técnicas de recolección de datos.....	12
CAPITULO II.....	13
2. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes investigativos	13
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. La percepción ciudadana	18
2.2.1.1. Percepción de calidad	20
2.2.2. La confiabilidad en el servicio	21
2.2.2.1. Tiempo de espera de reparaciones	22
2.2.3. La satisfacción en el servicio	23
2.2.3.1. Servicios ofrecidos por la CNE EP Manta	24
2.2.4. La seguridad en el servicio.....	24
2.2.4.1. Mantenimiento del servicio.....	25
2.2.4.2. Recomendaciones para mejorar la seguridad	26
CAPITULO III.....	27
3. DIAGNOSTICO.....	27
3.1. Análisis e interpretación de resultados	27
3.2. Comprobación de hipótesis y discusión de resultados	39
CAPÍTULO IV	41
4. PROPUESTA	41
4.1. Justificación de la propuesta.....	41

4.2. Denominación de la propuesta	42
4.3. Problemas	42
4.4. Objetivos de la propuesta	43
4.4.1. Objetivo general	43
4.4.2. Objetivos específicos.....	43
4.5. Estrategias de la propuesta	43
4.6. Beneficios de la propuesta.....	44
4.7. Factibilidad de la propuesta.....	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.	48
Bibliografía.....	49
ANEXOS	53

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de consistencia.....	7
Tabla 2. Servicios prestados por la CNEL EP Manta.....	24
Tabla 3. Reparar daños.....	27
Tabla 4. Recursos utilizados	28
Tabla 5. Disponibilidad de tiempo	29
Tabla 6. Tarifa aplicada	30
Tabla 7. Conocer los servicios	31
Tabla 8. Calificación de los servicios	32
Tabla 9. Atención fiable	33
Tabla 10. Reclamos.....	34
Tabla 11. Resolución de problemas	35
Tabla 12. Índice de fallas	36
Tabla 13. Mantenimiento	37
Tabla 14. Planes de seguridad.....	38
Tabla 15. Plan de acción de la propuesta	45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Reparar daños	27
Figura 2. Recursos utilizados	28
Figura 3. Disponibilidad de tiempo	29
Figura 4. Tarifa aplicada	30
Figura 5. Conocer los servicios	31
Figura 6. Calificación de los servicios	32
Figura 7. Atención fiable	33
Figura 8. Reclamos	34
Figura 9. Resolución de problemas.....	35
Figura 10. Índice de fallas.....	36
Figura 11. Mantenimiento.....	37
Figura 12. Planes de seguridad	39

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio tiene como objetivo analizar la percepción de los habitantes de la ciudad de Manta sobre los servicios que brinda la empresa eléctrica CNEL EP, a partir de las definiciones de diversos factores que ayudan a obtener una visión más clara de los términos y conceptos. que ayudan a alcanzar los objetivos planteados en este proyecto. Para lograr los objetivos propuestos se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, teniendo como población los habitantes de la ciudad de Manta, con un muestreo probabilístico que dio como resultado 383 habitantes que forman parte de la Población Económicamente Activa (PEA) de la localidad; teniendo como instrumento la encuesta basada en las dimensiones de confiabilidad, satisfacción y seguridad. Entre los resultados se encontró deficiencias en la confianza de la sociedad con el servicio de empresa, así también baja satisfacción por descontento en cuanto a la información brindada y tarifas; la seguridad es favorable siendo eficientes en la resolución de problemas. Concluyen que la percepción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta es deficiente existiendo aspectos por mejorar que limitan la imagen corporativa y el crecimiento de la organización.

Palabras claves: percepción ciudadana, servicio, calidad, satisfacción.

ABSTRACT

The study aims to analyze the perception of the inhabitants of the city of Manta on the services provided by the electric company CNEL EP, based on the definitions of various factors that help to obtain a clearer view of the terms and concepts that help to achieve the objectives set out in this project. In order to achieve the proposed objectives, a descriptive methodology with a quantitative approach was used, having as population the inhabitants of the city of Manta, with a probabilistic sampling that resulted in 383 inhabitants who are part of the Economically Active Population (EAP) of the locality; having as an instrument the survey based on the dimensions of reliability, satisfaction and safety. Among the results were found deficiencies in the trust of society with the company's service, as well as low satisfaction due to dissatisfaction with the information provided and rates; safety is favorable, being efficient in the resolution of problems. They conclude that the perception that citizens have of the commercial service of the public electric company CNEL-EP of the city of Manta is deficient and that there are aspects to improve that limit the corporate image and the growth of the organization.

Key words: citizen perception, service, quality, satisfaction.

INTRODUCCION

En el mundo actual, todas las empresas deben gestionar tácticas de satisfacción del cliente; mediante el uso de encuestas de satisfacción del cliente con un sistema de control de calidad con eficaces pensamientos de que un sistema de calidad se basa en establecer objetivos de mejorar siempre el servicio, ser más competitivos y permanecera en el mercado.

La percepción que tiene un cliente antes de realizar una compra juega un papel importante en el ámbito comercial y empresarial. La interrelación con el proveedor del producto o servicio se ha convertido en una etapa crítica, ya que el usuario busca algo adicional denominado valor agregado que proporcione la empresa y que indudablemente proyecte confianza para fidelizarse ante la misma.

En Ecuador la carta magna consagra en su Art. 52 que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad. Asimismo, en su Art. 53 especifica claramente que las empresas u organizaciones estatales que provean servicios deben ser evaluadas constantemente sobre los servicios que proveen, para ello los usuarios son quienes deben evaluar, cabe recalcar en que los resultados de las evaluaciones permitirán que se hagan correcciones específicas de tal forma que si el servicio tiene o presenta fallas este sea corregido por los entes involucrados en los procesos.

En este contexto, la presente investigación busca analizar la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Manabí de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP, durante el periodo 2021-2022. Considerando que el nivel de percepción de los usuarios determina la calidad de los servicios comerciales en electricidad que ofrecen los servidores públicos de la mencionada institución.

El objetivo de esta investigación es analizar la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Manabí de la Corporación Nacional de

Electricidad CNEL–EP, durante el periodo 2021-2022, se parte de hallazgos de investigaciones relacionadas en otros sectores o zonas en las que la empresa provee servicios y los usuarios evalúan los mismos.

En el desarrollo de la investigación se aplicará como metodología un tipo de investigación exploratoria, descriptiva y correlacional, el método a utilizarse es el analítico, las técnicas e instrumentos a utilizarse son: la encuesta, la entrevista y la observación. Finalmente, se plantea una propuesta que sirva de base para contrarrestar las posibles deficiencias que se encontrarán en el transcurso de la investigación.

Este proyecto se divide en cuatro capítulos, en los cuales el capítulo 1 hace referencia a la estructura teórica del problema central, el capítulo 2 se basa en un marcoteórico que define conceptos en base a diversos factores, el capítulo 3 se basa en los resultados recogidos gracias a las encuestas aplicadas; en el capítulo 4 se presenta una propuesta que ayude a solucionar el problema enfocado en este estudio, y, por último, conclusiones y recomendaciones, donde las soluciones propuestas ilustran el problema central de este estudio.

CAPITULO I

1. DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. se constituyó mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y estuvo integrada por las disueltas unidades de negocios eléctricas tales como la distribución: Bolívar, El Oro, Esmeraldas., Guayas, Manabí, Milagro, Los Ríos, Santo Domingo, Península de Santa Elena y Sucumbíos.

El Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general, se obtiene a partir de la calificación que la población otorga al funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) define como servicios públicos al Conjunto de prestaciones de interés público que son otorgadas por parte del Estado hacia la sociedad. De acuerdo a la Constitución, el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2022).

Las características propias de los servicios (intangibilidad, complejidad, simultaneidad, heterogeneidad, estacionalidad, inseparabilidad o caducidad), hacen que sea más complejo analizar las expectativas y las percepciones ciudadanas. Sabemos que la percepción del funcionamiento de los servicios públicos está influida por la visión que los ciudadanos tienen de las administraciones públicas, aunque el peso de esta visión decrece cuanto más concreto sea el servicio analizado (Coronel y otros, 2019).

1.2.Diseño teórico

1.2.1. Planteamiento del problema

La Corporación Nacional de Electricidad, CNEL es una institución adscrita al Estado, en muchos de los casos la información que se genera proviene de oficina central Guayaquil, donde la información es un poco escueta o breve. En todo caso los miembros laborales de este organismo a través de la Asociación de Empleados y Trabajadores desean colaborar institucionalmente con la publicación de un informativo institucional considerando que los niveles de comunicación, asociación y grupos son malos, en sus actividades diarias no hay compañerismo ni cohesión, por lo que urge determinar la publicación de un informativo que permita integrar a propios y extraños, además de publicar hechos y acontecimientos que se organizan internamente se elimine la imagen que los públicos externos tienen del personal que labora en esta empresa de carácter público. Por ello el interés de crear un informativo institucional para difundir las actividades laborales y sociales de la Asociación de Empleados y Trabajadores de CNEL EP Manta.

La satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos depende de que, en cada acto de prestación de un servicio, su percepción iguale o supere sus mejores expectativas. Teniendo esto en cuenta, siempre que sea posible, un primer paso para la evaluación de la calidad percibida de los servicios públicos es la identificación de las expectativas de los ciudadanos en torno a sus principales atributos (Pincay & Parra, 2020)

Es por ello por lo que a través de este proyecto se busca mejorar la credibilidad y la perspectiva que tiene los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la CNEL EP, puesto que los usuarios de CNEL presentan continuamente quejas sobre los servicios que la institución antes mencionada brinda a la ciudadanía. La percepción ciudadana es uno de los aspectos claves de todas las instituciones públicas a nivel mundial, esperando proveer servicios de calidad, calidez brindada por servidores públicos. Sin embargo existen varias atenuantes que minimizan la

calidad de los servicios, entre los que se enumeran a continuación: pésima atención al usuario, inexistencia de respuestas objetivas para resolver los problemas, cobro excesivo en las planillas, limitado número de servidores públicos para atender al segmento de usuarios, la falta de personal operativo para realizar las inspecciones en territorio, como reconexiones, reparaciones, la realización de inspecciones reales de consumo energético, falta de fiscalización a empresas tercerizadoras de servicios, entre otros aspectos, son las debilidades que presenta la institución y por ende afecta el servicio que brinda.

La Unidad de Negocio Manabí de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP, durante el periodo 2021-2022 ha sido una de las organizaciones que mayor índice de inseguridad y desconfianza ha generado en los usuarios, esto ha sido producto del desinterés por parte de las autoridades en generar un ambiente de conformidad en los usuarios. Otro aspecto para considerar es la falta de capacitación del personal que presta sus servicios en dicha institución siendo una variable que determina la falencia que tiene el personal para brindar una excelente atención al usuario.

1.2.2. Formulación del Problema

1.2.2.1. Problema Científico General

¿Cuál es la percepción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido?

1.2.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la confiabilidad que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido?
- ¿Cuál es la satisfacción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido?

- ¿Cuál es la seguridad que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido?

1.2.3. Formulación de los objetivos

1.2.3.1. Objetivo General

Analizar la percepción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido.

1.2.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la confiabilidad que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido.
- Mostrar la satisfacción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido.
- Analizar la seguridad que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido.

1.2.4. Operacionalización de las Variables

Tabla 1. Matriz de consistencia

TEMA: Análisis de la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Manabí de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP. Periodo 2021-2022.				
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÒTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES DE ESTUDIO	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Variable independiente: Percepción ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio para reparar • Utilización de recursos tecnológicos • Disponibilidad de tiempo • Tarifa
¿Cuál es la percepción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido?	Analizar la percepción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido	La percepción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido es aceptable	Dimensiones: La confiabilidad	
PROBLEMA ESPECÌFICO 1	OBJETIVO ESPECÌFICO 1	HIPÒTESIS ESPECÌFICA 1		
¿Cuál es la confiabilidad que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido?	Determinar la confiabilidad que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido.	Existe una baja confiabilidad en los ciudadanos acerca de la calidad del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudad de Manta	La satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los servicios • Calificación del servicio • Fiabilidad • Reclamos
PROBLEMA ESPECÌFICO 2	OBJETIVO ESPECÌFICO 2	HIPÒTESIS ESPECÌFICA 2		
¿Cuál es la satisfacción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido?	Mostrar la satisfacción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido	Existe un bajo grado de satisfacción en los ciudadanos acerca de la calidad del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta	La seguridad	
PROBLEMA ESPECÌFICO 3	OBJETIVO ESPECÌFICO 3	HIPÒTESIS ESPECÌFICA 3		<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en la resolución de problemas • Índice de fallas

¿Cuál es la seguridad que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido?	Analizar la seguridad que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido	No hay seguridad por parte de los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudadde Manta	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del servicio • Planes de seguridad
---	--	---	---

Elaboración propia.

1.3.Diseño Metodológico

1.3.1. Alcance de la investigación

Para Hernández et al. (2018) el alcance de una investigación indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación.

Tomando como referencia a los autores, la presente investigación, tiene por tema: “Percepción ciudadana de la calidad del servicio comercial prestado por la unidad de negocio Manabí de la empresa pública corporación nacional de electricidad CNEL EP”, se clasifica teniendo en cuenta la estrategia metodológica empleada, como cuantitativa descriptivo, debido a que busca investigar propiedades, rasgos y características importantes de la calidad del servicio comercial prestado por la CNEL EP, y a su vez describir tendencias y estudiar los componentes quedan a lugar a la percepción ciudadana.

1.3.2. Diseño de investigación

De acuerdo con la investigación descriptiva se utiliza cuando se quiere describir una realidad en todos sus componentes principales, el objetivo de la investigación descriptiva es describir de manera precisa y metódica una población, situación o fenómeno (Suárez et al., 2016).

Debido al tema de estudio, el cual busca conocer sobre cómo es la percepción ciudadana de la calidad del servicio comercial prestado por la CNEL EP y desde el punto de vista del alcance del estudio, el diseño de investigación utilizado se clasifica como explicativo y descriptivo, porque busca a través de la descripción de sus variables, dar a conocer o explicar puntos clave para el perfeccionamiento del objeto estudiado.

1.3.3. Población de estudio

El autor Tamayo indica que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (Tamayo, 2012)

Para poder determinar una cifra aproximada o un supuesto de la cantidad de habitantes hasta el año 2020 se realiza una proyección considerando los datos reales que evidencia el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2010), por ello se determinó que se ha ido incrementando aproximadamente un 1.4% año a año, por lo que determina, en el transcurso de 10 años la ciudad de Manta ha incrementado en una cantidad aproximada de 29.734 habitantes, tomando como referencia desde el año 2010 con 234.547, es decir que según la proyección enmarcada para el año 2020 la ciudad contará con 264.281 habitantes en total de su población, sin embargo se tomó referencia principal a la población económicamente activa de la ciudad, por lo tanto para el 2020 la proyección del PEA es de 132.404.

1.3.4. Tamaño de la población.

El tamaño de la muestra que se tiene para realizar el cálculo es de 132.404 el cual es el 50.1% de los 264.281 habitantes que se proyectó va a tener la ciudad de Manta en el año 2020, valor con el cual se procede a realizar el cálculo de la muestra. Para determinación de la muestra se aplicó la siguiente fórmula.

$$n \approx \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

N: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confiabilidad que tendrá la muestra.

p: Probabilidad de ocurrencia

q: Probabilidad de no ocurrencia

E: Es la precisión o error

Datos.

$$N = 132,404$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$E = 0.05$$

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (132,404)}{(132,404) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.25) (132,404)}{(132,404) (0.0025) + (3.84) (0.25)}$$

$$n = \frac{(3.84) (33,101)}{(331.01) + (0.96)}$$

$$n = \frac{(127,107.84)}{(331.97)}$$

n = 383

1.3.5. Técnicas de recolección de datos

Hernández et al. (2018) precisan este proceso como la manera de definir la recolección de la información de acuerdo con el planteamiento del problema y a las etapas previas de investigación. El instrumento para la medición y recolección de datos utilizado es una encuesta, basadas en las dimensiones de la investigación, los cuales serán beneficios para conocer concretamente los puntos claves para analizar la percepción ciudadana sobre el servicio ofrecido por CNE EP Manta

Para medir el Instrumento se realizó a través de la escala de Likert en la cual tuvo una escala de 5 puntos, siendo: 1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: ni en desacuerdo, ni de acuerdo; 4: de acuerdo; 5: totalmente de acuerdo.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Se revisaron las siguientes investigaciones que sirvieron de base, sustento y antecedente para el presente proceso de estudio a nivel internacional y nacional:

Carbajal (2017) en su investigación titulada “La percepción de la calidad de los servicios en instituciones pública de la ciudad de Tingo María” tuvo como propósito de analizar los factores que influyen en la percepción de la calidad de servicios en las instituciones más representativas de la ciudad de Tingo María, para lo cual se trabajó con 161 empleados de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. La investigación fue de tipo básico realizado a nivel descriptivo con diseño transversal. Los datos fueron recogidos mediante encuestas y analizados utilizando estadísticas descriptivas, análisis de varianza (ANV A) así como la prueba pos-hoc (DUNCAN). Según el estado civil la muestra estuvo integrado por casados (56%), solteros (29%), convivientes (13%) y viudos (2%). La mayoría de los encuestados comprenden a personal administrativo en la categoría de profesional (22%), seguido por el nivel técnico (20%), lo cual nos indica que tienen conocimientos sobre los conceptos fundamentales de la calidad de servicios. En Essalud el factor seguridad es el mejor percibido ($X=2.90$), seguido por tangibilidad ($X=2.74$); en el Banco de la Nación el factor mejor percibido también es seguridad ($X=3.41$), seguido por fiabilidad ($X=3.15$); mientras que en la Universidad Nacional Agraria de la Selva el factor mejor percibido es tangibilidad ($X=3.19$), seguido por seguridad ($X=3.13$). Se concluyó en dos de las entidades los factores emocionales son los más valorados por los usuarios, mientras que el factor tangibilidad asociado con la infraestructura, mobiliario y otros aspectos físicos, es el mejor valorado por los encuestados.

Ganga et al. (2019) en su artículo científico “Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile”

presentó como propósito central reconocer los resultados de la calidad del servicio medido en el Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt a través del modelo SERVQUAL. Para tal efecto, se construyó un cuestionario que recogió 16 indicadores que representan las cinco dimensiones señaladas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, medidos en una escala Likert de 5 puntos, el cual fue aplicado a personas mayores de 18 años que se encontraban como usuarios del Juzgado de Garantía en las fechas de diciembre del 2013 y junio del 2018. Los niveles de expectativas más elevados se encontraron en las dimensiones: confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles, mientras que aquellas percibidas como de mejor calidad fueron empatía y aspectos tangibles. En general, los niveles de calidad del servicio se mostraron desfavorables o negativos debido principalmente a que no fueron superadas las expectativas del usuario por sus percepciones. Esta información es valiosa ya que puede ser utilizada por la organización para mejorar aquellos atributos de mayor relevancia para los usuarios.

Por otro lado, Villa et al. (2019) en su artículo “Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios” tuvo como objetivo medir la calidad de los servicios públicos que prestan las entidades gubernamentales de la ciudad de Riobamba y el nivel de satisfacción de los usuarios. Para evidenciar los resultados, se realizó un estudio empírico con una muestra significativa de 2.378 habitantes y la recolección de los datos se efectuó mediante una encuesta aleatoria. La información obtenida permitió efectuar un análisis de una gama de servicios, determinándose que en la actualidad han mejorado en un 55% de acuerdo con la percepción de los ciudadanos encuestados con respecto a los servicios proporcionados, estableciéndose que más de la mitad de los clientes se sienten satisfechos con los servicios recibidos.

De acuerdo con Coronel et al. (2019) en su artículo “Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador)” pretende determinar la calidad del servicio en Restaurantes de mariscos de la ciudad de Riobamba, Ecuador. La muestra alcanza a 348 clientes y se aplica

una encuesta que incorpora preguntas diseñadas con base al modelo SERVQUAL. Los resultados muestran que existe una brecha negativa en las cinco dimensiones de la calidad del servicio (tangibles, confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía); es decir, no existe correlación entre las variables analizadas. En consecuencia, el conjunto de los administradores de los restaurantes debería reformar el entorno físico y proporcionar instalaciones actualizadas y suficientes, así como prestar especial atención a las variables analizadas.

Según Pincay y Parra (2020) en su estudio “Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador” el objetivo de esta investigación fue analizar la gestión de calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras en Ecuador, a través de una revisión documental. La metodologí-a se desarrolló bajo el paradigma cualitativo, el método inductivo fue empleando para realizar la revisión documental-descriptiva llevada a cabo en dos fases, una destinada a la búsqueda de las fuentes primarias y la segunda la realización del análisis de contenido de la información. La fuente de información estuvo conformada por 38 artículos/trabajos de grado, seleccionándose una muestra de 13 estudios que cumplieron con los criterios establecidos. Los resultados apuntan a identificar las condiciones en las que operan las PYMES comercializadoras en relación con la gestión de la calidad del servicio al cliente, pudiéndose conocer que en este tipo de empresas no se emplean sistemas de gestión de calidad y los métodos de evaluación del servicio son poco fidedignos.

Por último, desconocen el alcance y los objetivos de la gestión de calidad. Se concluye que las PYMES constituyen piezas fundamentales para el crecimiento económico que deben ser acompañadas de un proceso de formación constante que apunte hacia las mejoras de los factores internos (actitudes y conocimiento de los empleados); así como de prácticas propias de la empresa a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente, siendo el modelo SERVQUAL uno de los más confiables para la evaluación de la calidad del servicio al cliente en una organización empresarial.

Por otro lado, Mejía et al. (2020) en su investigación sobre “Percepción de marca y comportamiento de compra del consumidor en empresas del sector comercial Tungurahua” la metodología utilizada fue de alcance descriptivo, transversal, construida sobre la base de estudios de investigación cuantitativos y cualitativos. Los resultados del análisis de datos, que abordó el tema de investigación utilizando técnicas estadísticas adecuadas, permitieron identificar el perfil del consumidor e información sobre los bienes de consumo. Este estudio permitió comprender el comportamiento del consumidor. La necesidad de mejorar la calidad de vida en aras de la salud ha provocado una evolución en el comportamiento de consumo de las personas, lo que se refleja en un perfil de consumidor con nuevas necesidades influido por factores tanto internos como externos.

Miranda (2018) realizó una investigación titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú Tienda 500 Huancayo; 2016 – 2017”. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación por finalidad es pura, por diseño es no experimental, por prolongación es transversal o transeccional y por naturaleza de datos es cualitativa, el nivel es descriptivo correlacional. Para finalizar la investigación se llegó a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que afirma a un nivel de significancia del 5% que si existe correlación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, Tienda 500 Huancayo; 2016 – 2017.

De acuerdo con Mori (2018) en su estudio sobre la “Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1 – Moyobamba – 2014”, tuvo como objetivo conocer la relación entre el grado de calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital de Contingencia II-1 – Moyobamba - 2014. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional. La población estudiada estuvo representada por 43,200 usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia durante el año 2013, dando como resultado que ambas

variables estudiadas son dependientes, existe una relación entre ellas. Por lo tanto, se puede inferir que el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de urgencias del Hospital de la Continuidad II-1 de Moyobamba está influenciado por la calidad de la atención brindada. Esto implica que cuando la calidad del servicio es menor, la satisfacción de los que lo reciben también es menor.

Los autores Jérez et al. (2018) en su artículo “Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. Actualidad y nuevas tendencias” tuvieron como objetivo evaluar la calidad del servicio público domiciliario de recolección de desechos sólidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Milagro, Ecuador; como punto de partida para establecer planes de mejora en la gestión. La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, cualitativo- cuantitativo, destacándose la revisión documental, y el análisis de datos en cada paradigma respectivamente. A partir de los datos de la muestra disponible, y realizadas las pruebas de adecuación muestral, se identificaron tres (03) factores que determinan la calidad de los servicios de recolección de desechos sólidos en el GAD de Milagro, Seguridad y Tangibilidad, Puntualidad y Empatía, y, Capacidad de Respuesta. Los resultados permitirían a responsables de los entes gubernamentales, el diseño de planes de acción para la mejora de la gestión.

Una estrategia esencial para el éxito y la supervivencia de las organizaciones es la gestión de la calidad del servicio. La industria de servicios sigue desempeñando un papel importante en las economías de muchos países. Las agencias gubernamentales están prestando cada vez más atención a temas como el servicio, los clientes y la satisfacción del público; Los servicios públicos domésticos, que incluyen los servicios de recaudación de derechos exclusivos de propiedad, juegan actualmente un papel importante y activo en la vida de los ciudadanos porque son destinados a satisfacer sus necesidades colectivas de manera general, permanente y consistente bajo la dirección de las autoridades gubernamentales.

Riccio et al. (2019) en su trabajo titulado “Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones” plantearon como objetivo del estudio fue examinar cómo los clientes de una agencia de telecomunicaciones perciben la calidad de su servicio al cliente. Considerando que, la agencia también reveló indicadores de producción en declive a partir de julio de 2019. Para ello se administró una encuesta a una muestra de 386 clientes de la ciudad de Guayaquil utilizando plataformas online y llamadas telefónicas.

Esta encuesta constaba de 22 preguntas, que se distribuyeron en las cinco dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL de tangible, confianza, responsabilidad, seguridad y empatía. Los resultados muestran niveles muy altos de percepción positiva del calibre del servicio recibido. A pesar de que las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio son generalmente favorables, la empresa no debe perder el enfoque ni pasar por alto el cumplimiento de los estándares de calidad. Dado que, como se ha mencionado durante el transcurso de esta investigación, los altos estándares de servicio permiten a las empresas fortalecer la lealtad de los clientes, asegurar su retención a largo plazo y establecer ventajas competitivas.

Los autores antes mencionados, reflejan la importancia que ha tenido la prestación de servicios de calidad y calidez y como estos han influido en la percepción del usuario o consumidor. Las organizaciones deben considerar como plataforma de servicios la calidad en la atención que brindan.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La percepción ciudadana

Las percepciones de los ciudadanos sobre los sitios históricos dependen de una serie de variables relacionadas con la accesibilidad, la riqueza y las percepciones positivas, todas las cuales en conjunto influyen en el apoyo al patrimonio de la nación, que es esencial para lograr

la sostenibilidad (Molina, 2019).

El autor manifiesta que la percepción ciudadana se refiere a la opinión que tiene una persona sobre algún acontecimiento, en donde enmarca las experiencias ya sean positivas o negativas, así mismo si estos acontecimientos son positivos tendrá una percepción buena o viceversa.

Por otro lado, los autores Ubilla et al. (2019) definen a la percepción como un proceso en el cual el usuario selecciona, organiza e interpreta la información que recibe de fuentes externas y crea una imagen sobre un servicio o producto. La percepción ciudadana es un proceso en el cual el usuario forma una imagen buena o mala sobre un producto o servicio mediante la información recibida por fuentes externas, así mismo suele vivir la experiencia para analizar e interpretar la información para crear una opinión propia.

De acuerdo con los autores Macías y Villegas (2020) en su estudio titulado “Análisis de la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Milagro de la Empresa Pública” relatan que muchos estudios de opinión proporcionan elementos necesarios para averiguar la postura de las personas ante cualquier fenómeno o situación, lo cual contribuye a encontrar nuevas ideas o estrategias que permitan mejoras en el servicio. En consecuencia, las personas quienes tienen necesidades múltiples e interdependientes pueden ir cubriendo ese marco de necesidades básicas en relación con un punto de partida básico que está entre sus expectativas y lo que perciben con el fin de satisfacer todas esas necesidades que al final contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas.

Referente al comentario que realiza los autores antes mencionados, se refieren a qué existen estudios que sirven para conocer las opiniones de las personas sobre ciertas situaciones y esto ayuda a crear estrategias para mejorar los servicios y producto para que las opiniones de los clientes sean las más positivas.

La percepción ciudadana se describe la opinión ya sea está positiva o negativa de las personas

sobre un acontecimiento, esto puede ser tras recibir un producto o servicio y es allí donde surge el criterio, además de emitir este juicio se vale en las opciones de terceras partes.

2.2.1.1. Percepción de calidad

Según el autor Demarquet y Chedraui (2022) hoy en día, las instituciones compiten no solo en precio sino también en la calidad de sus servicios. De hecho, la calidad del servicio es el factor diferenciador que, en algunos casos, determina la elección de los clientes, por lo que a nivel corporativo, además de la afiliación cuotas y montos de los beneficios, es importante priorizar la calidad de estos para asegurar que los afiliados estén satisfechos. Lo que manifiesta el autor es que la percepción de calidad se basa netamente de las necesidades, gustos y preferencias que tiene cada individuo, estas percepción de calidad de notan bajo la apreciación del servicio recibido, donde el cliente da su criterio sobre la calidad recibida de acuerdo con las necesidades cubiertas.

La percepción de la calidad es un conjunto de estrategias que tienen como objetivo mejorar el servicio ofertado al cliente, mediante la construcción de una relación saludable y entregando un ambiente que genere confianza, seguridad y que sea servicial, identificando y corrigiendo los errores a tiempo. Esto se basa en que la percepción de calidad son estrategias que tienen como objetivo mejorar el servicio ofertado, esto se realiza mediante la confiabilidad que se ofrece al cliente para que de este modo el servicio ofertado sea de mayor calidad.

Cuando se habla de calidad de un servicio, no debe olvidarse que el servicio es prestado a un usuario, el cual resulta ser la razón esencial de la existencia del servicio y por lo tanto el principal juez de que tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido éste. Esta calidad no es otra cosa que la calidad del servicio percibida desde el punto de vista del usuario (Rocca, 2016).

Rocca manifiesta en su criterio es que la calidad la va a dar el cliente, es decir que se debe ofertar de la mejor manera el servicio o producto, pero si no cubre las necesidades de cliente

este emite su criterio que el servicio recibido no fue de calidad, es por ello por lo que se debe de trabajar en cubrir las necesidades del cliente haciendo de esta manera un servicio de calidad.

La percepción de calidad se refiere netamente al criterio que da el usuario que recibe el servicio o producto, es este que marca la pauta para calidad el servicio como bueno o malo, si no cubre con las necesidades del cliente este emitirá que el servicio recibido no es de calidad, es por ello por lo que la empresa debe de concentrarse en estrategias para cubrir las necesidades de las clientes.

2.2.2. La confiabilidad en el servicio

Las dimensiones de la calidad del servicio son instrumentales, que describen los aspectos físicos del servicio, y características funcionales, que describen los aspectos intangibles y no físicos del servicio. De la misma manera, dado que un servicio se produce y se consume al mismo tiempo, los aspectos técnicos y funcionales deben estar bien articulados para dar a los clientes una percepción objetiva de la calidad. Esto es cierto a pesar de que hay una amplia gama de variación en el desempeño de máquinas, equipos y personas, por lo que es crucial que el resultado esté en línea con las expectativas de los distintos usuarios (Hernández et al., 2018).

Los autores tratan de decir que la confiabilidad en el servicio se trata de desempeñar de forma correcta el servicio prestado. Para que el cliente se sienta confiable por el servicio recibido este debe de captar al momento de recibir el servicio es que este se da con todos los conocimientos necesarios, que cumplen con todo lo que prometen, solucionas los problemas encontrados, etc., así de este modo el cliente confiara en él servicio que está recibiendo.

La confianza es un tema delicado. Hoy más que nunca, y con más frecuencia que nunca, se considera una actividad crucial para evitar el trabajo aislado, fomentar la colaboración, fortalecer el trabajo en equipo, aumentar el compromiso y gestionar el proceso de cambio sin fin. Las personas avanzan voluntariamente y trabajan de manera ideal, cooperativa y eficaz

cuando hay confianza. Adoptan un objetivo común, asumen riesgos, piensan creativamente, se ayudan mutuamente y se comunican de manera abierta y sincera. Cuando está ausente, los individuos compiten por posiciones, ocultan información, no asumen riesgos y conversan con los demás y no con ellos (Reina et al., 2018).

Los autores manifiestan, que la confianza se debe de tener siempre con los clientes, por ende, este elemento es muy esencial para que el cliente se sienta más seguro con el servicio que recibe. Los usuarios que realizan trámites en empresas públicas estarían relacionando la confianza más con los aspectos de buena fe (honestidad) y efectividad del Estado (calidad) que con la previsibilidad y el cumplimiento de la palabra. Ha de notarse que, al menos en lo relacionado a efectividad, este resultado podría estar sesgado precisamente por estar enmarcado dentro de un estudio sobre calidad de servicios.

Los autores relacionan a la confianza con la honestidad y el cumplimiento de la palabra, es decir que al momento del cliente recibir el servicio este confiara porque la empresa que oferta el servicio cumple con todo lo propuesto y lo hace de la manera más honesta posible, aquí es donde el cliente da confianza del servicio recibido.

2.2.2.1. Tiempo de espera de reparaciones

Para solucionar los requerimientos y restablecer el servicio eléctrico que los usuarios solicitan por medio de los canales electrónicos o de forma presencial, personal calificado de la Empresa Eléctrica atiende todos los días los requerimientos de reparaciones individuales. Los grupos operativos de mantenimiento preventivo y correctivo restablecen el servicio mediante la revisión y/o remplazo de medidores, breakers, acometidas y conectores del poste. El personal técnico operativo labora en turnos de 7:00 a 21:00; acude en el menor tiempo posible cumpliendo el indicador de gestión desde los centros operativos ubicados en zonas estratégicas en el norte, centro y sur del área de servicio (CNEL EP Manta).

Dentro del tiempo de espera que ofrece la compañía es que sus trabajadores atiendan lo más posible el requerimiento de sus usuarios para de este modo tener a sus clientes con la mejor atención posible sin que emitan quejas al respecto por el servicio prestado.

2.2.3. La satisfacción en el servicio

La satisfacción en el servicio es un juicio realizado por el cliente acerca del producto o servicio que ha sido entregado, generando sensaciones de agrado o decepción. Lo que manifiesta el autor es que la satisfacción es un criterio que tienen el cliente por el servicio o producto recibido, esto se viene a conocer por medio de que, si el servicio recibido es bueno, el cliente queda satisfecho caso contrario si el servicio recibido es pésimo el cliente quedaría insatisfecho (Corbí et al., 2019).

Por otro lado, el autor Rocca (2016) manifiesta que las expectativas de los usuarios marcan fundamentalmente el nivel de calidad del servicio, ya que las necesidades suelen cubrirse regularmente. Si el servicio ofrecido por una organización no cubre las necesidades mínimas del usuario, éste probablemente no llegará a utilizarlo. Una vez cubiertas estas necesidades mínimas, el servicio ofrecido debe satisfacer las expectativas de los usuarios.

El autor relata que la satisfacción del cliente se marca por el nivel de calidad del servicio recibido, este viene en conjunto con la calidad, si es buena la calidad es buena la satisfacción.

Los autores Macías y Villegas (2020) se refieren a la insatisfacción desde la percepción del consumidor, visto desde esa perspectiva, el concepto de insatisfacción se asemeja al de satisfacción, entendido que se conforma por los mismos tres componentes, de esta forma la insatisfacción es una respuesta que puede ser afectiva, cognitiva e incluso comportamental, que se enfoca en un aspecto particular de la experiencia de compra o consumo, y que se da en un momento determinado; solo que con un carácter opuesto al de la satisfacción.

La satisfacción del usuario tiene diferentes percepciones, es por eso que es muy difícil mantener

una apreciación positiva muchas veces del usuario, porque cuando hablamos de manera general de servicios públicos en nuestro país, desde los más básicos e indispensables hasta aquellos que son complementarios para nuestra supervivencia, existe el paradigma de que todo lo que proviene del “sector público” es de menor calidad; y esta idea se transmite generalmente de un usuario a otro, incluso muchas veces sin mayor fundamento más que los comentarios negativos de otros usuarios.

2.2.3.1. Servicios ofrecidos por la CNE EP Manta

En detalle se muestra a continuación los principales servicios comerciales que brinda la Unidad CNEL EP:

Tabla 2. *Servicios prestados por la CNEL EP Manta*

Servicios que ofrece:
Cambio de medidor
Cambio de nombre
Nuevo servicio
Cambio de tarifa
Reclamos por reconexión de servicio
Reubicación de medidor
Cambio de materiales

Fuente: CNEL EP Manta

Elaborado por: Jorge Indio Solís. 2023

2.2.4. La seguridad en el servicio

Como condición necesaria e inherente a muchos procesos y sistemas, la seguridad se entiende como el estado de normalidad que debe experimentar un individuo o grupo de personas para llevar a cabo sus propias actividades o funciones. Esta comprensión, junto con la protección, forma la base de muchos procesos y sistemas actualmente en uso.

Respecto a la seguridad en el servicio los autores Taype et al. (2020) concuerdan que la empresa

que oferta el servicio deje de proteger la información que los clientes brindan, esa información personal que solo la empresa puede obtener, que deben de mejorar sus sistemas información para que no exista vulnerabilidad y no se filtre la información de los usuarios , por otro lado la seguridad implica credibilidad e integridad puesto que los clientes se involucran al momento de recibir el servicio y por ende deben de sentirse seguro si lo que recibe sea confiable para de esta manera sentirse más seguro.

Mantener a los clientes seguros requiere que nuestros propios sistemas informáticos estén totalmente protegidos. Las mejores políticas no son capaces de proteger a los clientes si nuestra red y recursos están expuestos a sufrir ataques que podrían evitarse. Proteger la red y los sistemas requiere muchos de los mismos pasos que son necesarios para proteger un único equipo, pero en una escala mucho mayor.

2.2.4.1.Mantenimiento del servicio

Las reparaciones sólo puede llevarlas a cabo una persona competente (alguien que cuente con las competencias, los conocimientos y la experiencia necesarios para hacer el trabajo con seguridad). En este contexto, una persona competente es alguien que cuenta con la formación, competencias y conocimientos adecuados para desempeñar la tarea que debe llevarse a cabo sin que ella misma u otras personas sufran lesiones. Haber completado un período de aprendizaje en electricidad, con algo de experiencia posterior, es un modo de demostrar que se cuenta con las competencias técnicas necesarias para realizar tareas generales de electricidad (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

La OIT manifiesta que los servicios eléctricos deben de estar siempre en mantenimiento, y esto debe de ser realizado por personal con los conocimientos necesarios para de esta manera evitar y reducir los accidentes domésticos y laborales, el personal encargado en ejecutar los mantenimientos son capaces de realizar cualquier maniobra puesto que cuenta con la capacidad

y conocimientos para reparar cualquier daño.

2.2.4.2.Recomendaciones para mejorar la seguridad

La mayoría de las leyes de los países requieren que los empleadores protejan a sus empleados de los riesgos para su seguridad y salud. Se deben seguir las leyes de la SST para evitar la imposición de sanciones económicas y otros tipos de penas a los empleadores, sus representantes y, en algunos casos, a los empleados. Lo recomendable es contar con infraestructura de excelente calidad, equipos, herramientas para minimizar los niveles de riesgos y maximizar la seguridad para sus colaboradores y usuarios considerando que el servicio de energía eléctrica se encuentra ubicado dentro de las viviendas; por ende, están en riesgo vidas humanas e infraestructura privada perteneciente a los usuarios que demandan del servicio (Huarcaya & Puma, 2022).

CAPITULO III

3. DIAGNOSTICO

3.1. Análisis e interpretación de resultados

Pregunta 1: El tiempo promedio para reparar los daños por parte de los técnicos de Cnel es el apropiado

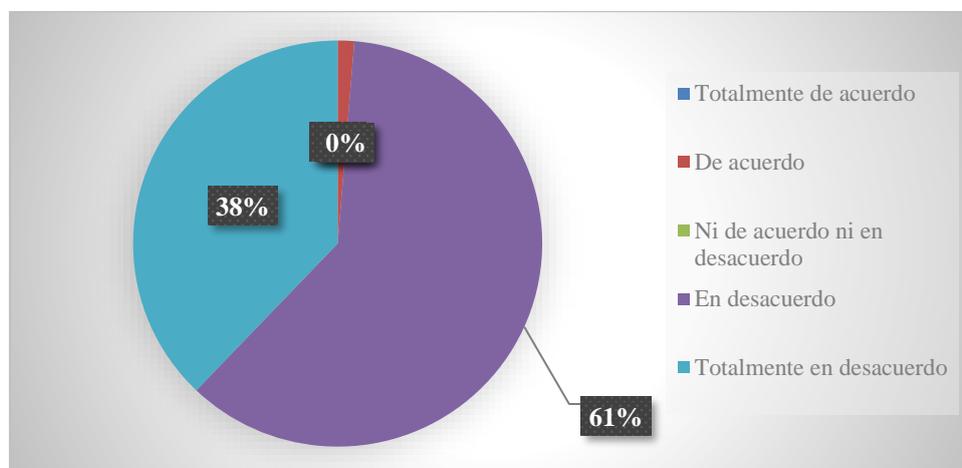
Tabla 3. *Reparar daños*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	233	61%
Totalmente en desacuerdo	145	38%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 1. *Reparar daños*



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 3, figura 1 reflejan los datos obtenidos producto de la encuesta realizada a los ciudadanos de la ciudad de Manta, el 61% manifiesta que está en desacuerdo con que el tiempo promedio que tiene los trabajadores de la Cnel. para reparar los daños es el adecuado, mientras que el 38% da a conocer que están totalmente en desacuerdo con el tiempo promedio para reparar daños, solo el 1% de los encuestados declaran

que están de acuerdo. Se pudo corroborar que una mayoría no está conforme con el tiempo promedio que se utiliza para reparar daños por parte de la CNEL EP Manta, puesto que se debe de atender los daños los más rápido posible, esto genera insatisfacción por parte de los usuarios.

Pregunta 2: Los recursos tecnológicos utilizados en las atenciones a los clientes son los adecuados.

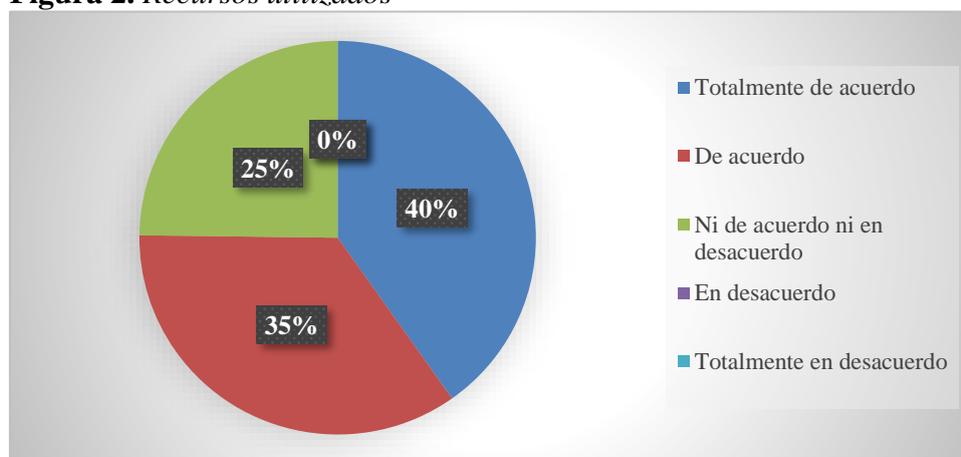
Tabla 4. Recursos utilizados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	154	40%
De acuerdo	134	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 2. Recursos utilizados



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: Conforme a los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas y según lo detalla la tabla 4 y figura 2, un 40% de los encuestados manifiesta que están totalmente de acuerdo con que los recursos tecnológicos que se utilizan en las atenciones a los clientes son los adecuados, mientras que un 35% revela que están de acuerdo con los recursos tecnológicos utilizados son los adecuados, dejando a un 25% que declaran que no están de

acuerdo ni en desacuerdo.

Producto a la información recopilada un buen porcentaje ven con buenos ojos la utilización de los recursos tecnológicos que utilizan la CNEL EP Manta para la atención a sus clientes, solo una minoría de los encuestados están indecisos, puesto que consideran que en ocasiones les falta la utilización de mayores recursos tecnológicos para que de esta manera obtener una buena atención a los clientes.

Pregunta 3: Existe la disponibilidad de tiempo por parte del funcionario de la CNEL EP Manta para atender a los usuarios.

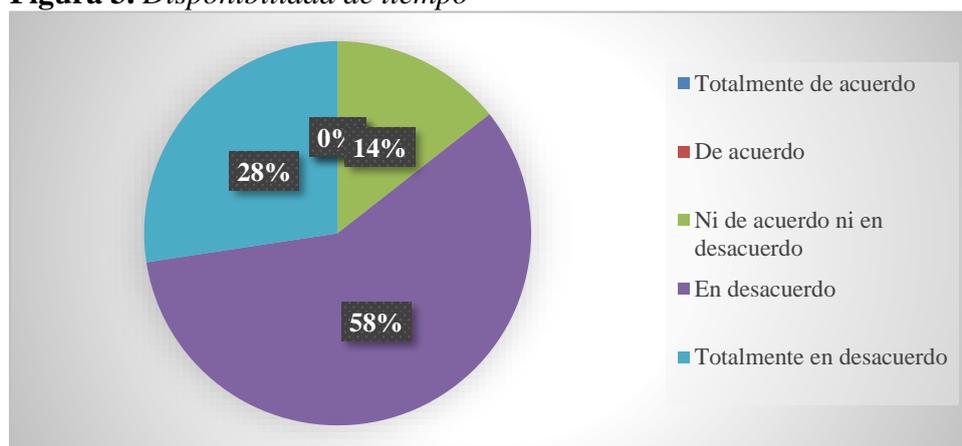
Tabla 5. Disponibilidad de tiempo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	14%
En desacuerdo	223	58%
Totalmente en desacuerdo	105	27%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 3. Disponibilidad de tiempo



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: De acuerdo con las personas encuestadas, un 58% manifiestan que

están en desacuerdo que, si existe disponibilidad de tiempo del funcionario para atender a la ciudadanía, por otra parte, un 27% revela que están totalmente en desacuerdo con este planteamiento, dejando a un 14% que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la disponibilidad de tiempo que existe para las atenciones a los clientes.

Con respecto a la disponibilidad de tiempo por parte del funcionario la gran mayoría consideran que los usuarios de Cnel atienden a los usuarios como deberían ya que existen pocos funcionarios, las instalaciones siempre están llenas y las llamadas telefónicas demoran mucho en atender, lo cual crea insatisfacción en los clientes respecto al servicio recibido.

Pregunta 4: La tarifa que aplica la Cnel. es la adecuada para la ciudadanía

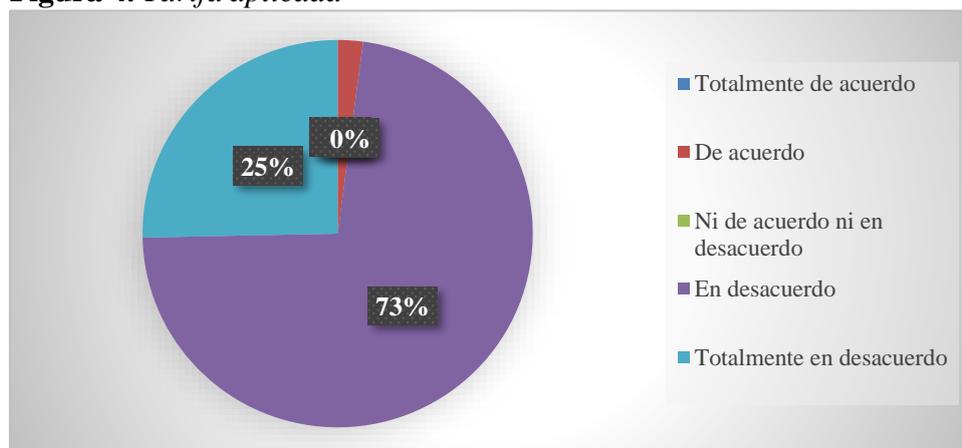
Tabla 6. Tarifa aplicada

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	8	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	278	73%
Totalmente en desacuerdo	97	25%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 4. Tarifa aplicada



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: Según los datos que se muestran en la tabla 6 y figura 4, un 73% de

los encuestados manifiestan que están en desacuerdo con la tarifa aplicada por la CNEL EP Manta, por una parte existe un 25% que están totalmente desacuerdo y solo un 2% está de acuerdo con la tarifa por el servicio recibido.

Analizando los datos se puede evidenciar que la mayoría de la población encuestada no está conforme con la tarifa aplicada puesto que aclaran que la economía actual se encuentra en recesión y la tarifa que aplica CNEL EP Manta es muy elevada no corresponde al servicio recibido que no responde a sus expectativas.

Pregunta 5: Cnel. Manta da a conocer todos los servicios que ofrece a los usuarios

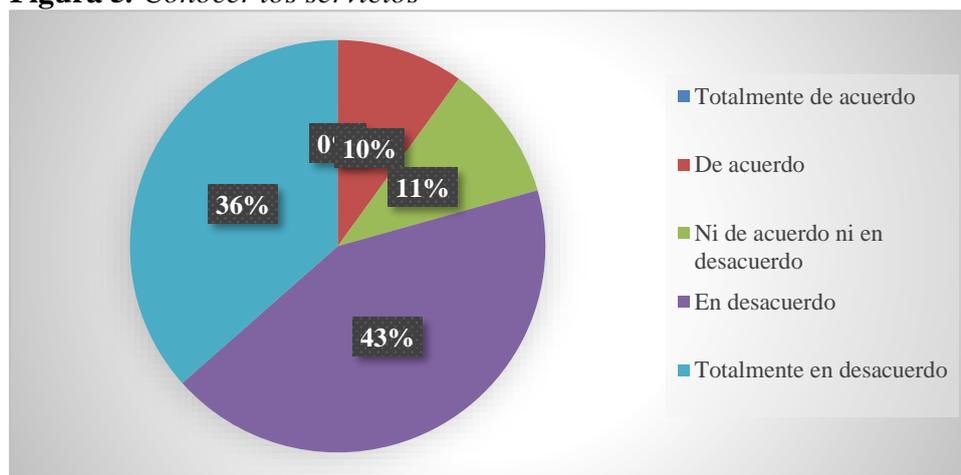
Tabla 7. Conocer los servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	38	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
En desacuerdo	164	43%
Totalmente en desacuerdo	140	37%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 5. Conocer los servicios



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: De acuerdo con las 383 personas encuestadas que representan el

100%, un 43% de ellos manifiestan que están en desacuerdo con que la Cnel. da a conocer los servicios que ofrece a la ciudadanía, mientras que un 37% declara que están totalmente en desacuerdo, un 11% revela que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 10% se encuentra de acuerdo con el conocimiento de los servicios. Interpretando los datos se concluye que la CNEL EP Manta no da a conocer los servicios que ofrece puesto que la gran mayoría de los encuestados respondieron negativamente, siendo necesario mejorar su sistema de comunicación con los usuarios.

Pregunta 6: Es óptimo el grado de satisfacción del servicio ofrecido por Cnel.

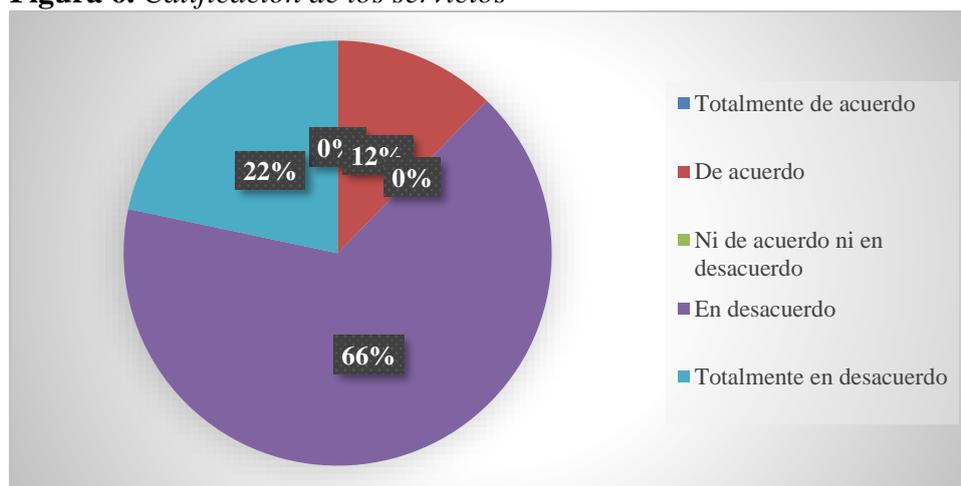
Tabla 8. *Óptimo grado de satisfacción*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	47	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	253	66%
Totalmente en desacuerdo	83	22%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 6. *Calificación de los servicios*



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: Según la tabla 8 y figura 6 donde se detallan los resultados obtenidos por la encuesta aplicada a los ciudadanos de la ciudad de Manta, se tiene que un 66% de los

encuestados manifiesta que están desacuerdo que es óptimo el grado de satisfacción del servicio ofrecido por Cnel, mientras que un 22% manifiesta que están totalmente en desacuerdo con el planteamiento, solo el 12% están de acuerdo.

Se reconoció que los niveles de satisfacción no son óptimos ya que los usuarios tienen una serie de inconvenientes sin resolver con la organización, por lo cual los ciudadanos deberían calificar los servicios que ofrece la CNEL EP de forma periódica, esto le favorecería a la empresa puesto que con la calificación que les dan ellos como empresa realizan estrategias para ofrecer un servicio con mejor calidad para que lograr la satisfacción ciudadana.

Pregunta 7: Las atenciones que recibe por parte de la CNEL EP Manta son fiables.

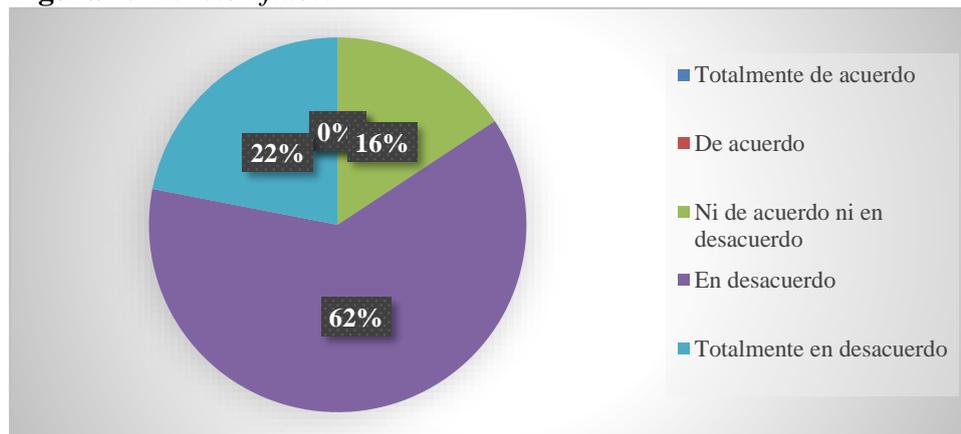
Tabla 9. Atención fiable

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	16%
En desacuerdo	239	62%
Totalmente en desacuerdo	84	22%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 7. Atención fiable



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: Del 100% de los encuestados, un 62% de ellos manifestaron que están desacuerdo con que las atenciones que recibe por parte de la CNEL EP son fiables, un

22% revela que están totalmente en desacuerdo con la fiabilidad en las atenciones recibidas por parte de la institución objeto de estudio, y un 16% manifiesta que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que si las atenciones que recibe por parte de la CNEL EP son fiables.

Entonces con base a los resultados la mayoría de las personas consideran que las atenciones no son confiables, por lo cual se les dificulta brindar información personal, por miedo a la divulgación, ya que no confían mucho en las atenciones que recibe por parte de la CNEL EP Manta.

Pregunta 8: Los reclamos por parte de los usuarios de la Cnel. Manta permiten mejorarlos servicios que se ofrece

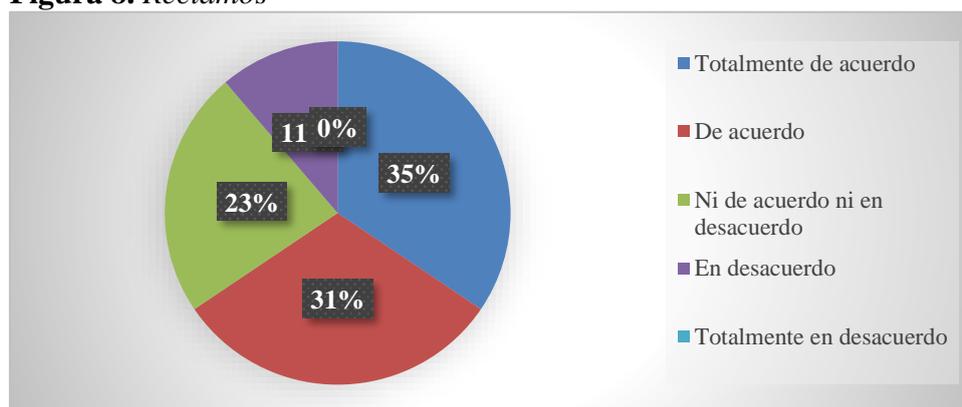
Tabla 10. Reclamos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	132	34%
De acuerdo	119	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	23%
En desacuerdo	43	11%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 8. Reclamos



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: Según los datos que muestra la tabla 10 y figura 8, un 34% de los encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo con que son necesarios los reclamos

para que existan mejorías en los servicios ofrecidos por la Cnel., mientras que un 31% dicen que están de acuerdo con que los reclamos son necesarios, por otro lado un 23% declaran que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los reclamos son necesarios, dejando a tan solo el 11% que dicen que están en desacuerdo con los reclamos. Analizando los resultados la empresa debe de mejorar la calidad del servicio que este ofrece por ende una mínima parte de los encuestados que están en desacuerdo en que se debe de reclamar para que el servicio mejor se va por la línea de que toda empresa debe de mejorar sin reclamo alguno.

Pregunta 9: Cnel. Manta resuelve eficientemente los problemas que presentan la ciudadanía

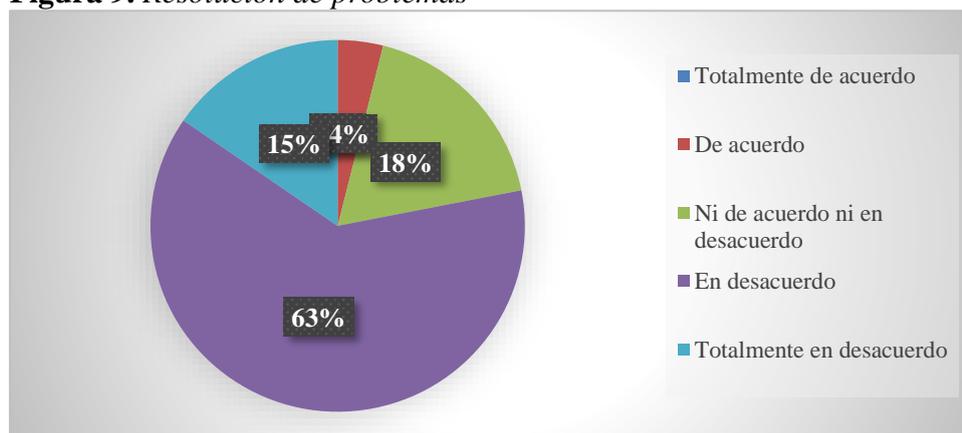
Tabla 11. Resolución de problemas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	18%
En desacuerdo	240	63%
Totalmente en desacuerdo	59	15%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 9. Resolución de problemas



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: Según los datos mostrados en la tabla 11 y figura 9 que se refleja gracias a la información obtenida a través de las encuestas, el 63% de ellos dicen que están en

desacuerdo con que la Cnel. resuelve eficientemente los problemas que tienen la ciudadanía, un 18% revela que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el planteamiento, el 15% totalmente desacuerdo y el 4% de acuerdo. Por lo tanto, de acuerdo con los datos la Cnel. debe mejorar su respuesta en cuanto a la resolución de problemas para procurar que los usuarios se sientan satisfechos por la eficiencia de la organización, por lo cual es relevante mejorar los aspectos de seguridad y gestión de recursos.

Pregunta 10: Cnel. Manta debe minimizar las fallas que se presentan en los servicios que presta a la ciudadanía

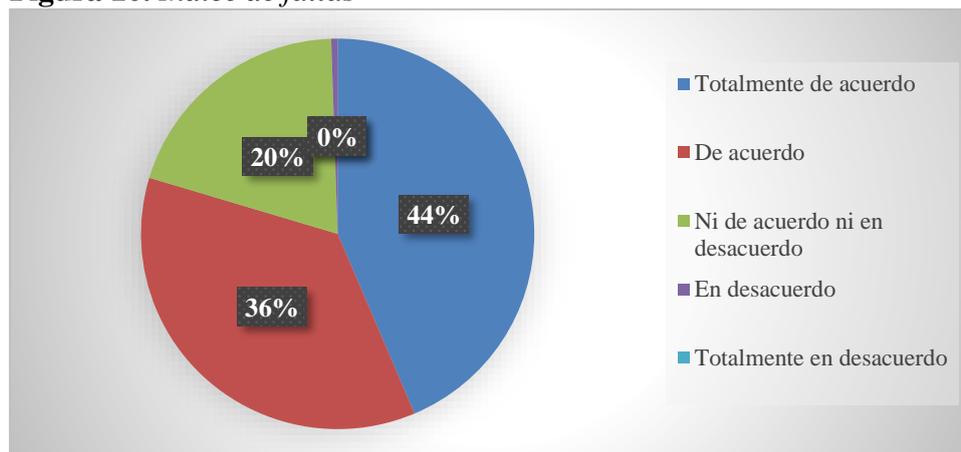
Tabla 12. *Índice de fallas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	167	44%
De acuerdo	138	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	20%
En desacuerdo	2	1%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 10. *Índice de fallas*



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: De acuerdo con los encuestados del 100% de ellos, un 44% de ellos

manifiestan que están totalmente de acuerdo con que los técnicos de la CNEP EP Manta, deben de tener la más mínima falla en lo que realizan, seguido del 36% quienes declaran que están de acuerdo con que el índice de fallas debe de ser la más mínima y el otro 20% revelan que no están ni de acuerdo y en desacuerdo con el índice de fallas que debe de tener los técnicos de la CNEP EP Manta, es decir, la gran mayoría de los encuestados concuerdan que los técnicos y funcionarios que laboran en la institución deben de estar muy capacitados y reducir el índice de fallas al momento de estar realizando alguna labor.

Pregunta 11: Cnel. Manta debe de planificar los mantenimientos de manera regular para garantizar el adecuado servicio a la ciudadanía

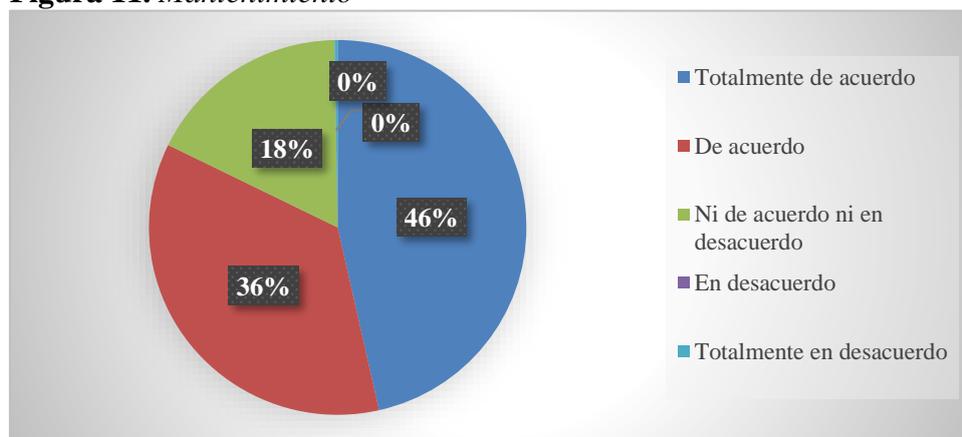
Tabla 13. *Mantenimiento*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	178	46%
De acuerdo	137	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	18%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 11. *Mantenimiento*



Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 13 y figura 11, se detalla

que el 46% de los encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que la Cnel. debe de planificar los mantenimientos en los servicios que este ofrece, otro 36% dicen que están totalmente de acuerdo que se debe de planificar los mantenimiento en los servicios ofrecidos, dejando a solo un 18% que revelan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que se deben de planificar los mantenimientos en los servicios ofrecidos.

De este modo queda constancia según los encuestados que es necesario realizar planificarlos mantenimientos en los servicios que ofrece la Cnel., esto es beneficioso puesto que el cliente quedaría satisfecho y la empresa ofertaría servicio con mayor calidad.

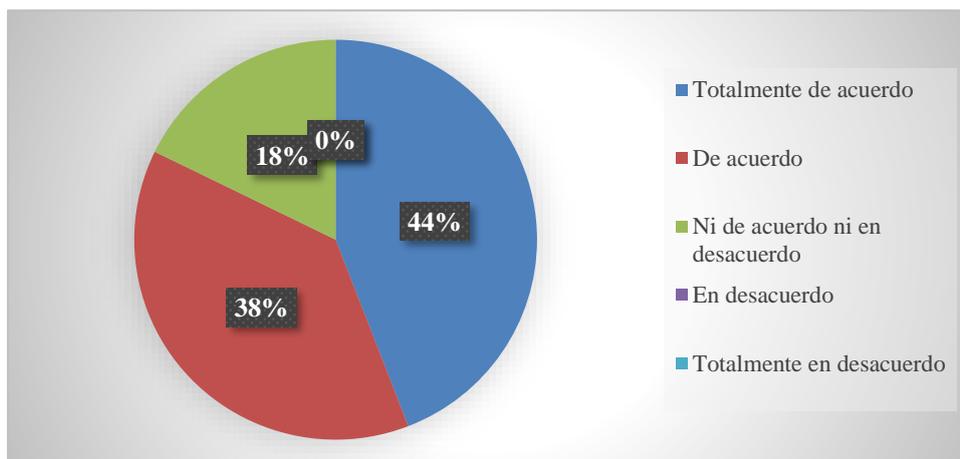
Pregunta 12: Cnel. Manta debe de elaborar planes de seguridad que beneficien a los usuarios

Tabla 14. *Planes de seguridad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	169	44%
De acuerdo	146	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	18%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	383	100%

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Figura 12. Planes de seguridad

Fuente: Habitantes de la ciudad de Manta

Autor: Indio, J. (2023)

Análisis e interpretación: De acuerdo con la información mostrada en la tabla 14 y figura 12, según los encuestados un 44% de ellos revelan que están totalmente de acuerdo con que elaborar planes de seguridad que beneficien a los usuarios de la Cnel., mientras que el 38% dicen que están de acuerdo con los planes de seguridad hacia los clientes y el otro 18% manifiestan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los planes de seguridad que beneficien a los clientes.

En concordancia a la información recopilada una gran mayoría de usuarios indica estar de acuerdo en que los planes de seguridad darían a los clientes una mayor credibilidad y confianza por el servicio recibido, por lo tanto, es importante que la empresa elabore planes de seguridad hacia los clientes para de esta manera poder brindar un servicio con mayor calidad.

3.2. Comprobación de hipótesis y discusión de resultados

La hipótesis general en la investigación como: La percepción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido es deficiente se comprueba por medio de las preguntas 4, 5 y 8 de la encuesta realizada.

Las preguntas revelan que percepción que tiene los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Cnel. Manta es poco aceptable y esto se denota por medio indicadores como: la tarifa fijada no es la adecuada, desconocimiento por parte de los ciudadanos de los servicios que ofrece la empresa y muchos reclamos por parte de los usuarios hacia la empresa.

Estos resultados coinciden con los de Carbajal (2017) sobre “La percepción de la calidad de los servicios en instituciones pública de la ciudad de Tingo María” que indican que los servicios públicos presentan puntuaciones bajas producto de la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio siendo las aspectos tangibles, de confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía relevantes para contribuir a responder a las expectativas de los clientes.

Se comprobó que existe una baja confiabilidad en los ciudadanos acerca de la calidad del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudad de Manta, ya que hay desconformidad con el tiempo promedio para reparar daños, los funcionarios no siempre están disponibles y las tarifas son elevadas en relación con el servicio que se recibe.

Se corroboró un bajo grado de satisfacción en los ciudadanos acerca de la calidad del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudad de Manta ya que los ciudadanos no conocen todos los servicios que ofrecen, la calificación del servicio es deficiente, las atenciones son pocos fiables y los reclamos toman gran tiempo en resolver.

No obstante, respecto a los niveles de seguridad percibido por los ciudadanos referente al servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL- EP de la ciudad de Manta, ya que consideran que existen acciones para dar resolución a los problemas, los técnicos se encuentran capacitados para realizar su labor, sin embargo, sugieren que exista planificación y planes de seguridad que permitan la mejora continua.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNE EP) unidad Manta ubicada en la zona céntrica de la ciudad que tiene como objetivo brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica y gracias a esta investigación donde se buscó analizar la percepción de la ciudadanía para conocer si esta es favorable o no favorable.

La percepción ciudadana es un tema subjetivo, donde este puede variar dependiendo de la situación o circunstancia que atraviese la persona. Percepción se define como la interpretación o el conocimiento que tiene una persona por el entorno, la percepción está implícita en los sentimientos y conocimiento que ayudará a ver la situación real del entorno.

La CNE EP Manta cuenta con una serie de servicios en donde la empresa cuenta con funcionarios que tratan de cumplir con las gestiones que solicita los usuarios, gestiones como solicitud de cambio de medidor, cambio de tarifas etc., el personal que labora en la empresa cuenta con los conocimientos oportunos para desarrollar dicha petición. A través de esta propuesta se busca mejorar la percepción que tiene la ciudadanía acerca de los servicios ofrecidos por la institución objeto de estudio.

4.1. Justificación de la propuesta

La presente investigación está diseñada para analizar la percepción que tiene los ciudadanos acerca de los servicios que ofrece la CNE EP Manta, en donde a través de la propuesta se garantizará cumplir con los objetivos planteados. La propuesta se encamina en poder mejorar la imagen institucional gracias a las estrategias y a los recursos que se utilizarán para ejecutar la propuesta se beneficia tanto la empresa como sus clientes.

4.2. Denominación de la propuesta

Estrategia para potencializar la imagen institucional de la Empresa Eléctrica CNEL EP de Manta.

Dentro de la percepción ciudadana se consideran varios elementos que intervienen para que cada persona tenga un criterio acerca de un servicio o producto adquirido, dentro de estos elementos se consideran gustos, preferencias, calidad del servicio y seguridad por el servicio recibido.

Teniendo como objetivo general el análisis de la percepción ciudadana acerca de los servicios ofrecidos por la CNEL EP Manta se debe de realizar estrategias que sirvan como pautas para lograr cumplir con el objetivo general del proyecto.

Dichas estrategias deberán ser pautas para que la empresa pueda implementarlas y pueda corregir los problemas que se encontraron en esta investigación. Por otro lado, la propuesta busca ayudar a la empresa a corregir deficiencias encontradas.

4.3. Problemas

Según los resultados de la investigación se encontraron problemas que influyen en la percepción que tienen acerca de los servicios que ofrece la empresa CNEL EP Manta. Así mismo según los resultados la percepción acerca de la empresa varía según los siguientes problemas:

- Bajo nivel de conocimiento de requisitos y procesos de los servicios de la CNEL EP Manta.
- Burocracia al cumplir un proceso solicitado por el usuario que termina influyendo en el tiempo del solicitante.

- Poco conocimiento por parte de la ciudadanía de los servicios que ofrece la empresa CNE EP Manta.
- Limitado uso de recursos tecnológicos por parte de la empresa CNE EP Manta.

4.4. Objetivos de la propuesta

4.4.1. Objetivo general

- Diseñar estrategias para reposicionar la imagen institucional que actualmente tiene la empresa CNE EP Manta.

4.4.2. Objetivos específicos

- Realizar un análisis situacional de la empresa pública CNE EP Manta.
- Analizar la capacidad que tiene la empresa para ofrecer los servicios apropiados.
- Estudiar los procesos que realiza la empresa de acuerdo con las gestiones solicitadas por el cliente.

4.5. Estrategias de la propuesta

Para lograr alcanzar los objetivos establecidos en la propuesta se proponen las siguientes estrategias:

- La empresa deberá realizar un análisis interno de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, esto a través de una persona que tenga la capacidad y los conocimientos necesarios de cómo se maneja la empresa para que de esta manera el FODA realizado tenga una mayor credibilidad y por ende determinar acciones en favor a la empresa.
- Incluir a todo el personal de la empresa a capacitación acerca de atención al cliente, para de esta manera mejorar la atención que se le da a los usuarios,

- además de que el personal cuente con los conocimientos necesarios acerca de cada servicio ofrecido por la empresa con el objetivo de brindar información que sirva de ayuda a los usuarios a gestionar las actividades a realizar dentro de la empresa.
- Contar con un personal designado por la empresa que analice como se desarrolla cada uno de los procesos que se realizan dentro de la empresa, esto servirá para tomar decisiones acerca de las gestiones que se realizan para cumplir una actividad, de esta manera ayudaremos a los usuarios a realizar las gestiones en el menor tiempo posible y con la eficiencia adecuada.
- Realizar campañas a través de medios de comunicación, redes sociales y páginas web, promocionando todos los servicios que ofrece la empresa para así de esta manera poder llegar a la ciudadanía y lograr que los usuarios conozcan todos los servicios que ofrece la empresa.

4.6. Beneficios de la propuesta

La propuesta que el autor de este trabajo señala beneficia los siguientes puntos:

- Como primer beneficiario será la empresa CNEL EP Manta, puesto que mejorará la imagen institucional que tienen la ciudadanía, esto traería consigo muchos beneficios como, por ejemplo: la calidad del servicio será mejor, los usuarios estarán satisfecho con el servicio recibido, existirá más confiabilidad por los servicios recibidos y por último la empresa será más efectiva en las gestiones que los usuarios realicen.
- Como segundo beneficiario será los usuarios que reciben los servicios por parte de la CNEL EP Manta con ellos los beneficios para los usuarios será que tendrán más seguridad en el servicio recibido, no va a perder mucho tiempo en realizar gestiones en la empresa y además conocerá todo lo referente a la empresa, como

cuáles son los servicios que ofrece y que tipo de servicio se implementara o se quitara de la empresa.

4.7. Factibilidad de la propuesta

La propuesta implementada en la investigación es muy importante puesto que con base a las estrategias se busca mejorar la imagen que tienen los ciudadanos con respecto a la empresa CNEL EP Manta. La factibilidad de la propuesta se verá reflejado con el apoyo de la empresa y la aceptación de los ciudadanos de la ciudad de Manta.

Para la ejecución de la propuesta se debe de contar con el apoyo de la organización e incorporarla en el plan operativo de la empresa puesto que con ellos esta se ejecutará correctamente buscando cumplir el objetivo plasmado en el corto plazo.

Esta propuesta de proyecto incluye los recursos tecnológicos, administrativos y financieros, además del tiempo necesario con el fin de lograr los objetivos planteados en este estudio, tal como se menciona a continuación:

Tabla 15. *Plan de acción de la propuesta*

Estrategia	Objetivo	Tecnológico	Recursos		Duración	Tiempo
			Administrativo	Financiero		
Realizar un FODA	Conocer a profundidad la empresa	Computadoras y programas	Departamento de recursos humanos	\$ 100,00	3 horas	1 vez anual
Capacitación personal	Mejorar la atención que se le brinda al cliente	Programas de capacitación al personal	Departamento de recursos humanos	\$150,00	2 horas	veces al año
Analizar los procesos realizados	Tomar decisiones acerca de las gestiones que realiza la empresa	Computador,	Departamento de recursos humanos	\$ 100,00	1 hora	Cada semestre

Realizar campañas a través de medios de comunicación	Dar a conocer los servicios que ofrecela empresa	Internet, redes sociales y telecomunicaciones	Departamento derecursos humanos	\$ 50, 00	1 hora	Cada trimestre
--	--	---	---------------------------------------	-----------	--------	-------------------

Elaboración propia.

CONCLUSIONES

- Se revisó la percepción que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido, encontrándose que existen niveles bajos de confianza y satisfacción, y altos de seguridad con el servicio en general existen aspectos por mejorar que limitan la imagen corporativa y el crecimiento de la organización.
- Se determinó que existen niveles bajos de confiabilidad sobre la calidad del servicio recibido, puesto que aquí se considera elementos como el tiempo promedio que los técnicos utilizan para reparar los daños esto es visto como deficiente por los ciudadanos, puesto que los daños presentados tardan en ser resueltos, la disponibilidad de tiempo ofrecido por los funcionarios de la CNEL EP no cumple con las expectativas, tampoco la tarifa fijada por la empresa que según los datos obtenidos no corresponde al servicio recibido.
- Referente a la satisfacción los ciudadanos se sienten insatisfechos por los servicios prestado por la empresa CNE EP Manta, puesto los clientes consideran que no se dan a conocer todos los servicios, las atenciones no son confiables, existen aspectos y reclamos por atender que deben ser revisados para contribuir a la mejora continua de la organización.
- En cuanto a la seguridad que tienen los ciudadanos del servicio comercial de la empresa pública eléctrica CNEL-EP de la ciudad de Manta sobre la calidad del servicio recibido es buena, puesto a pesar de las demoras, resuelven eficientemente los inconvenientes al contar con un personal técnico capacitado.

RECOMENDACIONES.

- Se sugiere la implementación de la propuesta de solución para contribuir a mejorar la percepción de la calidad del servicio que brinda esta empresa pública, se recomienda hacer mediciones anuales mediante encuesta que permitan detectar cuales son las falencias de la atención brindada, para tomar acciones de mejora continua, además promover futuras líneas de investigación en el mismo tema, pero diferentes empresas públicas donde el servicio a la sociedad es un cuello de botella.
- La empresa debe de mejorar e implementar mejores canales de comunicación para incrementar la interacción con los usuarios, también debe de detallar a los ciudadanos el porqué de la tarifa fijada o regularlas, esto servirá para aumentar la confianza de parte del usuario hacia la empresa, así mismo es necesario que si es posible mejorar el tiempo que los técnicos utilizan para la reparación de los daños.
- A través de las redes sociales u otra forma dar a conocer a la ciudadanía todos los servicios que la empresa ofrece para que de esta manera los ciudadanos tengan los conocimientos y cuáles son los requerimientos para facilitar las gestiones que va a realizar en la empresa minimizando el tiempo de espera del usuario, además poner atención a los reclamos que la ciudadanía presenta, puesto que esto ayuda a mejorar los servicios ofrecidos y por hacer sentir al cliente satisfecho por el servicio recibido.
- Es necesario elaborar planes de seguridad dirigidos hacia los usuarios para mejorar la seguridad puesto que esto ayudara a que el usuario se sienta más seguro por los servicios que recibe, además de planificar adecuadamente los mantenimientos de todos los servicios para bienestar de los ciudadanos y de la empresa.

Bibliografía

- Carbajal, S. (2017). *La percepción de la calidad de los servicios en instituciones pública de la ciudad de Tingo María*. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
<http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/136/ADM42.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corbí, M., Palmero, C., & Jiménez, A. (2019). Diferencias en los motivos hacia la actividad física de los universitarios según nivel de actividad y su relación con la satisfacción del servicio deportivo universitario. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 1(35), 191-195.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6761653>
- Coronel, J., Basantes, R., & Vinuesa, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(7), 9.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA Revista Científica*, 12(1), 90-106.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2018). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto científico. Revista Arbitrada Venezolana*, 12(2), 127-141.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Huarcaya, N., & Puma, R. (2022). *Incorporación del trabajo remoto en ley de seguridad y salud en el trabajo, para garantizar derecho de salud de trabajadores*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97333>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2022). *Calidad de los Servicios Públicos*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>
- Jerez, W., Borja, E., & D'Armas, M. (2018). *Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. Actualidad y nuevas tendencias*.
- Macias, N., & Villegas, F. (2020). *Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP. Milagro. Análisis de la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Milagro de la Empresa Pública*. Universidad Nacional de Milagro. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5301/1/MACIAS%20YEPEZ%20NESTOR%20ANTONIO%20-%20PROYECTO%20DE%20INVEST..pdf>
- Mejía, C., Cherres, D., & Ramos, M. (2020). Percepción de marca y comportamiento de compra del consumidor en empresas del sector comercial Tungurahua. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 70-80. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.168>
- Miranda, H. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017*. Huancayo: Universidad Continental.
- Molina, B. (2019). La percepción ciudadana sobre la sostenibilidad del patrimonio mundial. El caso del centro histórico de Santa Ana de Cuenca. *Pensamiento Americano*, 1(1), 79-95.

<https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/pensamientoamericano/article/view/312>

Mori, M. (2018). *Percepción De La Calidad De Atención Y Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo En El Servicio De Emergencia Del Hospital De Contingencia II-1 – Moyobamba - 2014*. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31457>

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Seguridad eléctrica*. OIT.

<https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/electrical-safety/lang--es/index.htm>

Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista Domino de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 1-5.

Reina, D., Reina, M., & Hudnut, D. (2018). *Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo*. Center for creative leadership.

Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 130-147.

Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/>

Roldán, L. (2018). *Percepción & inteligencia. Una dicotomía Piagetiana vigente*. . Argentina: Universidad Nacional de la Plata.

Suárez, N., Sáenz, J., & Mero, J. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. *Polo del conocimiento*, 2(3), 72-85.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802935>

Taype, W., De la Cruz, L., Miranda, D., & Amado, J. (2020). Características de la Demanda no urgente en el Servicio de Emergencia de un Hospital de la Seguridad Social en el Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(1), 1-10.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i1.2544>

Ubilla, M., Barreno, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicion en el modelo servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2019). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71.

<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6204896>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Encuesta

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p> <p>Cuestionario para analizar la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Manabí de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP. Periodo 2021-2022.</p>						
<p>Mi nombre es: Jorge Indio Solís, soy estudiante de la ULEAM y los datos que requiero son para mi proyecto de tesis; su participación es voluntaria y anónima. La información que usted me proporcione será manejada confidencialmente y en forma global, no existen respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas, únicamente escoja el ítem que refleje su opinión.</p>						
Escala		totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cuestionario para ser aplicado a la población de Manta						
Confianza	D1: El tiempo promedio para reparar los daños por parte de los técnicos de la Cnel. es el apropiado					
	D2: Los recursos tecnológicos utilizados en las atenciones a los clientes son los adecuados.					
	D3: Existe la disponibilidad de tiempo por parte del funcionario de la Cnel para atender a los usuarios.					
	D4: La tarifa que aplica la Cnel. es la adecuada para la ciudadanía					
Satisfacción	D5: Cnel. Manta da a conocer todos los servicios que ofrece a los usuarios					

	D6: Es óptimo el grado de satisfacción del servicio ofrecido por CNEL.					
	D7: Las atenciones que recibe por parte de la Cnel. son fiables					
	D8: los reclamos por parte de los usuarios de la Cnel. Manta permiten mejorar los servicios que se ofrece					
Seguridad	D9: Cnel. Manta resuelve eficientemente los problemas que presentan la ciudadanía					
	D10: Cnel. Manta debe minimizar las fallas que se presentan en los servicios que presta a la ciudadanía					
	D11: Cnel. Manta debe de planificar los mantenimientos de manera regular para garantizar el adecuado servicio a la ciudadanía					
	D12: Cnel. Manta debe de elaborar planes de seguridad que beneficien a los Usuarios					