

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la empresa eléctrica pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Bolívar 2024

Quality of service and user satisfaction in the strategic public electric company National Electricity Corporation CNEL EP, Bolívar 2024

Viviana Bonilla-Segura ¹[0009-0009-0106 -4915], Efrén Montenegro-Cueva ²[0000-0001-8196-4984]

¹ Maestrante. Instituto de Posgrado. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. viviana.bonilla7249@utc.edu.ec

² Universidad Técnica de Cotopaxi– Ecuador, email, Efren.montenegro@utc.edu.ec

CITA EN APA:

Bonilla-Segura, V. E., & Montenegro-Cueva, E. (2024). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la empresa eléctrica pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Bolívar 2024. *Technology Rain Journal*, 3(2).
<https://doi.org/10.55204/trj.v3i2.e55>

Recibido: 01 de agosto-2024

Aceptado: 31 de octubre-2024

Publicado: 09 de noviembre-2024

Technology Rain Journal
ISSN: 2953-464X



Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Los autores conservan los derechos morales y patrimoniales de sus obras.

Resumen. Este estudio empleó la metodología SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, en la provincia de Bolívar. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño transversal. La aplicación del modelo SERVQUAL se llevó a cabo a través de un cuestionario de 22 ítems, dirigido a una muestra no probabilística e intencional de 151 usuarios del servicio eléctrico. Para verificar la consistencia interna del instrumento, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual mostró un valor adecuado, evidenciando alta confiabilidad en las dimensiones evaluadas. Los resultados revelaron una satisfacción predominantemente alta, con un 1.3 % de usuarios en el nivel bajo, 10.6 % en nivel medio y 88.1 % en nivel alto. En conclusión, se recomienda que la empresa implemente mejoras en todas las dimensiones evaluadas y de manera integral, con el fin de fortalecer la calidad de la atención.

Palabras Clave: Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, SERVQUAL, CNEL EP Bolívar, Atención al cliente

Abstract: This study used the SERVQUAL methodology to evaluate the quality of service and user satisfaction at the National Electricity Corporation CNEL EP, in the province of Bolívar. The research adopted a quantitative, descriptive approach and cross-sectional design. The application of the SERVQUAL model was conducted through a 22-item questionnaire, aimed at a non-probabilistic and intentional sample of 151 users of the electric service. To verify the internal consistency of the instrument, Cronbach's alpha coefficient was used, which showed an adequate value, evidencing high reliability in the dimensions evaluated. The results revealed a high satisfaction, with 1.3% of users at the low level, 10.6% at the medium level and 88.1% at the high level. In conclusion, it is recommended that the company implement improvements in all the dimensions evaluated and in a comprehensive manner, to strengthen the quality of care.

Keywords: Quality of Service, User Satisfaction, SERVQUAL, CNEL EP Bolívar, Customer Service

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son conceptos interrelacionados que juegan un papel crucial en el éxito y la sostenibilidad de cualquier negocio. La excelencia en la calidad de servicio es fundamental para alcanzar altos niveles de satisfacción del cliente y, por ende, asegurar una ventaja competitiva en el mercado.

En la actualidad, las organizaciones (Morales et al, 2009) se centran en la calidad de los servicios debido a la búsqueda de excelencia, lo que implica atraer nuevos clientes, fidelizar a los existentes, ofrecer oportunidades concretas para la mejora y el desarrollo organizacional, y optimizar la relación costo-beneficio. En este contexto, (Reboloso et al., 2001) subrayan la importancia de ofrecer un servicio de calidad para promover la fidelización de los clientes.

La calidad del servicio, según Florián Castillo et al. (2022), se refiere a la impresión que tiene el cliente sobre la excelencia, eficiencia y grado de satisfacción al recibir un servicio de una empresa o proveedor. Este concepto incluye toda la experiencia del cliente, tomando en cuenta factores como la confiabilidad, la atención al cliente, la rapidez en la respuesta, la empatía demostrada y la habilidad para resolver problemas de manera eficaz.

Para Menéndez y Motto (2014) destacaron que la calidad del servicio es esencial en el proceso de ventas de un establecimiento. Cada departamento existe con el propósito específico de atraer clientes, realizar ventas y asegurar la rentabilidad del negocio, la CNEL Bolívar no es la excepción al ser una empresa que concesiona la distribución de electricidad a la zona y debe estar inmerso en la calidad del servicio a sus usuarios.

La calidad de servicio es vista como un aspecto esencial en las instituciones, siendo uno de los pilares clave para mantener la lealtad de los clientes y brindarles satisfacción (Layme, 2017). Los empleados que trabajan en diversas organizaciones ya sean públicas o privadas, nacionales o internacionales, deben comprender claramente el concepto de calidad de servicio y ser capaces de implementar estrategias de calidad. Esto les permitirá reflexionar y lograr una mayor satisfacción del cliente el momento de realizar una visita por adquirir un servicio.

La calidad del servicio se basa en la percepción que los clientes tienen sobre cómo los empleados realizan sus tareas, junto con su actitud, para satisfacer las necesidades y cumplir las expectativas del cliente. Este conjunto de criterios ayuda a alcanzar las metas y objetivos de la institución, contribuyendo a su éxito, por lo que es importante la capacitación del personal, la motivación de este, el trabajo en equipo que hace que la organización sea fuerte en el servicio que esta brinda a sus clientes o beneficiarios.

La importancia y evaluación de la calidad en servicios y productos han evolucionado tanto que las empresas ahora tienen departamentos específicos dedicados al análisis y control de calidad, las que se manejan bajo los parámetros de los conceptos de la evolución de la calidad revisado por (Torres et al., 2012) que menciona a la inspección, productos, control de calidad, procesos, aseguramiento de la calidad, sistema, calidad total, personas, excelencia y competitividad.

La calidad del servicio implica que la relación y comunicación con el cliente deben ser más efectivas para mejorar su percepción del servicio brindado. Por ello, las empresas deben

fortalecer sus vínculos con los clientes, con el objetivo de transmitirles confianza. La calidad del servicio depende de las impresiones de los clientes sobre el servicio; por lo tanto, es esencial trabajar en este aspecto para superar sus expectativas. (Santana et al., 2021)

Además, se puede afirmar que la calidad del servicio implica satisfacer todas las demandas del cliente de acuerdo con las condiciones acordadas, como la seguridad y la pulcritud. De este modo, la calidad del servicio se convierte en un factor clave de competitividad y en un elemento crucial para gestionar las demandas de los clientes con una visión integral y globalizada, cumpliendo con los estándares de calidad requeridos por los organismos públicos o privados, con el fin de ofrecer un servicio orientado a la excelencia. (Vizúete, 2021).

La calidad del servicio ha sido objeto de estudio en diversos sectores productivos, como hotelería, educación, comercio y los organismos públicos, entre otros. (Nossa y Valero, 2020). Las expectativas del cliente se han analizado para entender la diferencia entre la calidad percibida y la calidad objetiva. La calidad percibida está relacionada con las opiniones que el cliente tiene sobre los productos o servicios, mientras que la calidad objetiva se refiere a las características técnicas de los mismos. (Báez et al., 2023).

En este contexto, los investigadores han utilizado cinco enfoques para definir la calidad: dos se centran en la calidad objetiva (producto y fabricación), dos en la calidad percibida (experiencia del usuario) y uno combina ambos conceptos. (Ong et al., 2023).

Según Numpaque y Rocha (2016), en su estudio "Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud", el objetivo era revisar artículos en el período 2010 - 2015 sobre la aplicación de los modelos en las diferentes bases de datos, donde se han publicado más sobre el tema entre el 2012 – 2014 sobre: servicios hospitalarios y de enfermería, se concluye que el modelo SERVQHOS es el más usado en Colombia.

Para Gutierrez et al., (2021), en su estudio "Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud", el objetivo es conocer la calidad del servicio en la atención al cliente que brinda EsSalud, la metodología mixta, descriptiva y analítica; se aplicó 3 encuestas a nivel nacional, en 6000 personas con un análisis de 2017 a 2020 se mantiene la cobertura de los usuarios, se detectó el problema de la dilatación del tiempo de atención y la no asistencia de los clientes a las instalaciones, se determinó que las personas que asisten es porque no requieren pagar por los servicios, se concluye que el mejor servicio es el médico y de cirugía y el problema es la demora en el tiempo de atención.

Según Ampuero (2015), en su estudio "Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales", el objetivo era desarrollar un modelo para medir la calidad y elaborar un modelo de servicio con ecuaciones estructurales, mediante SERVQUAL a una muestra representativa con Análisis

factorial exploratorio (AFE) para determinar las dimensiones y luego un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) para cuantificar la relación entre las variables y dimensiones y definir el modelo de calidad de servicio, se utiliza varios paquetes informáticos para el efecto.

Para Salazar y Cabrera (2016), en su estudio “Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador”, cuyo objetivo era analizar la calidad de servicios del proceso de matrícula en la UNACH, la investigación es de campo, descriptiva, transversal, mediante el modelo SERVQUAL, los resultados permiten determinar la brecha entre perspectivas y expectativas en la que se determinar la calidad de servicio como regular de acuerdo a los clientes.

Según Nishizawa (2014), en su estudio “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”, mediante la herramienta Servqual para medir la calidad de servicio mediante las expectativas y percepciones en el estudio de las 5 dimensiones, en el que se analizar el problema principal que es el desconocimiento del nivel de la calidad del servicio análisis de fiabilidad, los resultados del alfa de Cronbach fueron mayores a 0,6 es decir, que los ítems están relacionados entre sí

Para Bohórquez y Fernández (2017), en su estudio “Evaluación de la satisfacción del cliente en el sector financiero del municipio de Pamplona-Colombia. FACE”, cuyo objetivo era generar propuestas de mejora para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes a través de la caracterización y análisis de la dinámica de atención al cliente, mediante un estudio descriptivo, de campo, se evaluó la calidad de servicio percibida por los clientes internos y externos utilizando los elementos teóricos del Modelo Servqual, el resultado que se obtuvo fue la brecha en cada dimensión y desarrollar propuesta para mejorar la calidad percibida lo que se recomienda realizar un estudio detallado para ajustar los lineamientos a cada organización particular.

Según Ubilla et al., (2019), en su estudio “Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual”, cuyo objetivo es sintetizar la evidencia científica y adaptaciones del modelo Servqual mediante la búsqueda exploratoria de bases de datos, con resultados de 62 publicaciones en Asia en el que el test es válido muy aplicado en el ámbito hospitalario, las dimensiones iniciales no siempre se mantienen en todos los contextos por medio de pruebas de validez.

Para Yovera y Rodríguez (2018), en su estudio “El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros”, cuyo objetivo es analizar la calidad del servicio y satisfacción del cliente mediante el modelo SERVQUAL en los centrales azucareros del estado portuguesa durante el año 2016, con un diseño experimental, transversal, descriptivo, de campo, con 2 universos de estudio, en la que el grupo A tiene un nivel de satisfacción medio debido a que no cumple con las demandas requeridas por el cliente, el grupo B tiene un nivel de

percepción con satisfacción alta, esto hace que existe compromiso del personal de la organización en lograr satisfacer las necesidades del cliente.

Según Bautista et al., (2016), en su estudio “El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo”, cuyo objetivo era valorar los clientes internos y externos de la Carrera de Economía de la UNACH mediante el modelo SERVQUAL, mediante expectativas y perspectivas en sus 5 dimensiones, cuyo principal resultado se obtuvo que es la capacidad de respuesta a la disposición, voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido constituya el parámetro más débil.

Para Ibarra et al., (2014), en su estudio “Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora”, manifiesta que su objetivo es determinar si los métodos y procedimientos permiten lograr estándares de calidad aceptables mediante el modelo SERVQUAL, mediante el análisis de lo esperado y otorgado en el área de urgencias del hospital, en 384 usuarios con un nivel de confianza de 95 % con características de tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental y de correlación; con una validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen recomendable, para medir la calidad de los servicios hospitalarios, además de identificar aquellas áreas de oportunidad o mejora, desde la perspectiva de los pacientes. Se observó un porcentaje de satisfacción global en el servicio del 72.96%.

2. METODOLOGÍA O MATERIALES Y METODOS

Diseño y Tipo de la Investigación

El tipo y diseño de la investigación fue de campo porque se realizó en un entorno real y se aplicó el modelo SERVQUAL, se analizó las 5 dimensiones, las mismas que son: factibilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía (Salazar y Cabrera, 2016), también transversal puesto que se analizó en un solo instante de tiempo con el test correspondiente (Yovera y Rodríguez, 2018), descriptivo para poder conocer las características, propiedades de un fenómeno a investigar luego del servicio brindado (Gutierrez et al., 2021). Se estableció la fiabilidad de las dimensiones del instrumento para determinar la consistencia interna del instrumento por medio del Alpha de Cronbach.

Población y Muestra

Para determinar la población a ser encuestada, fue de tipo no probabilístico, aleatorio e intencionado dirigida a un segmento de usuarios que visitan las instalaciones en busca del servicio que brinda la Corporación Nacional de Electricidad CNEL Bolívar, la misma que fue

de 151 personas evaluadas, quienes habrían recibido el servicio con la finalidad de capturar sus percepciones a cerca de la calidad del servicio recibido.

Metodología y/o instrumentos utilizados

Para obtener la información de las personas que fueron beneficiadas del servicio de CENEL – Bolívar en la que se consideró las 5 dimensiones: factibilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, la misma que fue creada y se realizó por medio del Google forms, el link generado se difundió por redes sociales y el uso del Whats App Web para facilitar la contestación de las personas que visitaron las instalaciones por un servicio, la encuesta la realizaron de manera voluntaria y anónima garantizando confidencialidad de la misma.

Los datos obtenidos del test SERVPERF, fueron tabulados en el paquete estadístico SPSS V26, para obtener sus resultados.

El modelo SERVQUAL incluye un instrumento de evaluación compuesto por 22 preguntas

Tabla No. 1

Dimensiones y preguntas del modelo SERVQUAL

Denominación del modelo	Preguntas
SERVQUAL	
Fiabilidad	P1, P2, P3, P4, P5
Sensibilidad	P6, P7, P8, P9
Seguridad	P10, P11, P12, P13
Empatía	P14, P15, P16, P17, P18
Elementos tangibles	P19, P20, P21, P22

Fuente: (Wang et al., 2015)

El tratamiento estadístico simplificado de los datos de SERVQUAL incluye su valoración en la tabla No. 2 donde se muestra los puntajes de los niveles de las diferentes dimensiones con sus respectivos puntajes, así como del test de manera global establecido por el investigador en el presente análisis:

Tabla No. 2

Nivel y puntajes de las dimensiones del test aplicado

Dimensiones	Niveles y Puntajes
Fiabilidad	Bajo: 0 a 8 puntos Medio: 9 a 16 puntos Alto: 17 a 25 puntos
Sensibilidad	Bajo: 0 a 7 puntos Medio: 8 a 14 puntos Alto: 15 a 20 puntos
Seguridad	Bajo: 0 a 7 puntos Medio: 8 a 14 puntos Alto: 15 a 20 puntos
Empatía	Bajo: 0 a 8 puntos Medio: 9 a 16 puntos Alto: 17 a 25 puntos
Elementos tangibles	Bajo: 0 a 7 puntos Medio: 8 a 14 puntos

Alto: 15 a 20 puntos

La tabla No. 3 muestra los niveles de la escala Likert y sus significados, donde cada nivel representa un 20 por ciento. Esta escala facilita la identificación del nivel de satisfacción de cada área, permitiendo determinar el porcentaje de satisfacción en cada una (Barba et al., 2014).

Tabla No. 3

Nivel Lickert y su significado de la Calidad de Servicio

Nivel	Rango de Satisfacción del Cliente (%)	Significado
1	0 a 20	Totalmente insatisfecho
2	21 a 40	Insatisfecho
3	41 a 60	Neutro
4	61 a 80	Satisfecho
5	81 a 100	Totalmente satisfecho

Fuente: (Wang et al., 2015)

La tabla No. 4 muestra los valores de la Calidad de Servicio del test SERVQUAL de los usuarios del servicio de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL Bolívar

Tabla No. 4

Valores del índice de Calidad de Servicio

Escala	Puntaje
Bajo	0 a 37
Medio	38 a 74
Alto	75 a 110

La tabla No. 5 determina los valores del alpha de Crombach que se utilizó en la investigación para determinar la consistencia interna de las dimensiones del instrumento aplicado.

Tabla No. 5

Valores de fiabilidad del Alpha de Crombach

Alpha de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre
$0.5 < \alpha$	Inaceptable

Fuente: Virila, M. Q. (2010)

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Referente a los resultados encontrados en los usuarios del servicio de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL Bolívar, mediante el test SERVQUAL, en su primera etapa se analizó la fiabilidad de las dimensiones del test mediante el alfa de Crombach, el que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla No. 5
Fiabilidad y Confiabilidad del test SERVQUAL aplicado

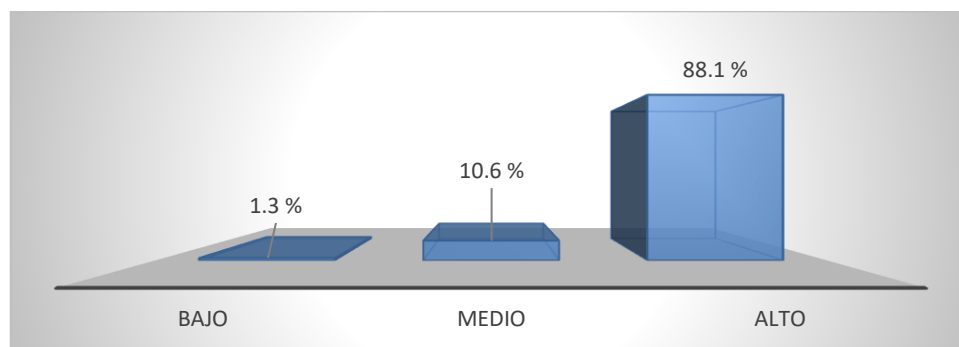
Dimensiones del modelo SERVQUAL	Alpha de Cronbach
Fiabilidad	0.894
Sensibilidad	0.885
Seguridad	0.919
Empatía	0.923
Elementos tangibles	0.935

Los resultados encontrados en el SPSS V26 de la fiabilidad de las dimensiones del instrumento SERVQUAL, permite determinar la consistencia interna que al comparar con la tabla No. 5, va de buena a excelente esto permite decir que los ítems están relacionados entre sí, son fiables en su consistencia y su aplicabilidad para este entorno. Nishizawa (2014).

El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas. Nishizawa (2014).

En la siguiente parte se procedió a realizar el análisis de las dimensiones del test SERVQUAL aplicado luego de haber recibido el servicio, las que se presentan en las siguientes gráficas:

En la gráfica se presenta los resultados de la dimensión fiabilidad del test SERVQUAL aplicado:

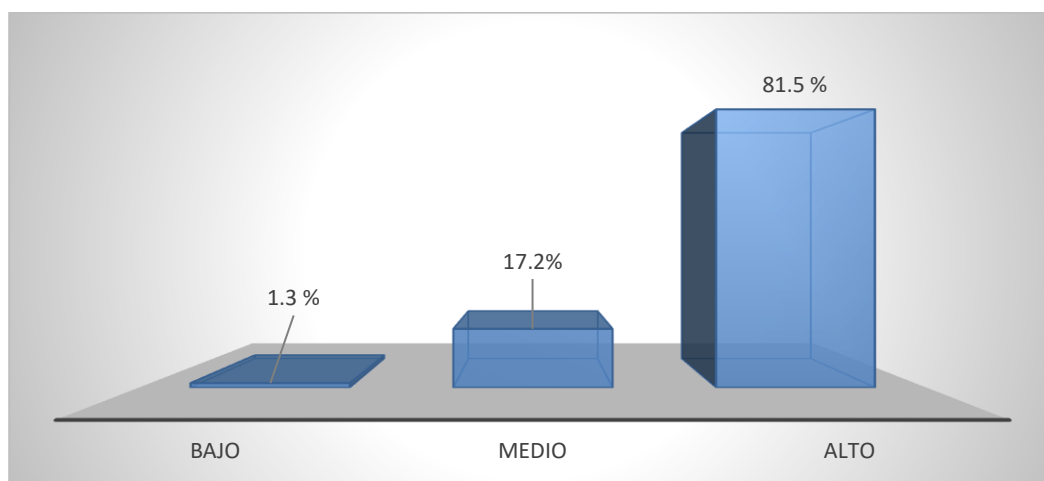


Gráfica No. 1
Dimensión Fiabilidad del test SERVQUAL aplicado

La dimensión del SERVQUAL “Fiabilidad” aplicado presenta como resultados los siguientes: 1.3 % casos de usuarios con fiabilidad baja, 10.6 % medio y 88.1 % alto, lo que significa que es considerada la fiabilidad como la capacidad para realizar el servicio prometido de manera adecuada y precisa, al observar los resultados obtenidos el mayor porcentaje se encuentra en el rango de medio – alto, esto significa que el usuario externo tiene confianza en que el servicio brindado por parte del personal de CNEL Bolívar es el adecuado, sin embargo, existe un 1.3 % con valor bajo manifiesta que se debe mejorar la atención ofrecida; al comparar el presente estudio con el de una empresa de servicios en un Banco se encuentra que la dimensión de confiabilidad tiene un valor -1.99 indica que es de baja calidad y tiene que ser mejorada (Toro, 2016); al observar los resultados de los 2 estudios se detectan la necesidad de realizar mejora continua en los procesos de atención al cliente.

Según Nishizawa (2014), manifiesta que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios, por lo que al tener valores bajos de fiabilidad en CNEL – Bolívar, se debe mejorar las condiciones del servicio brindado para lograr una satisfacción del cliente.

En la gráfica se presenta los resultados de la dimensión sensibilidad del test SERVQUAL aplicado:



Gráfica No. 2

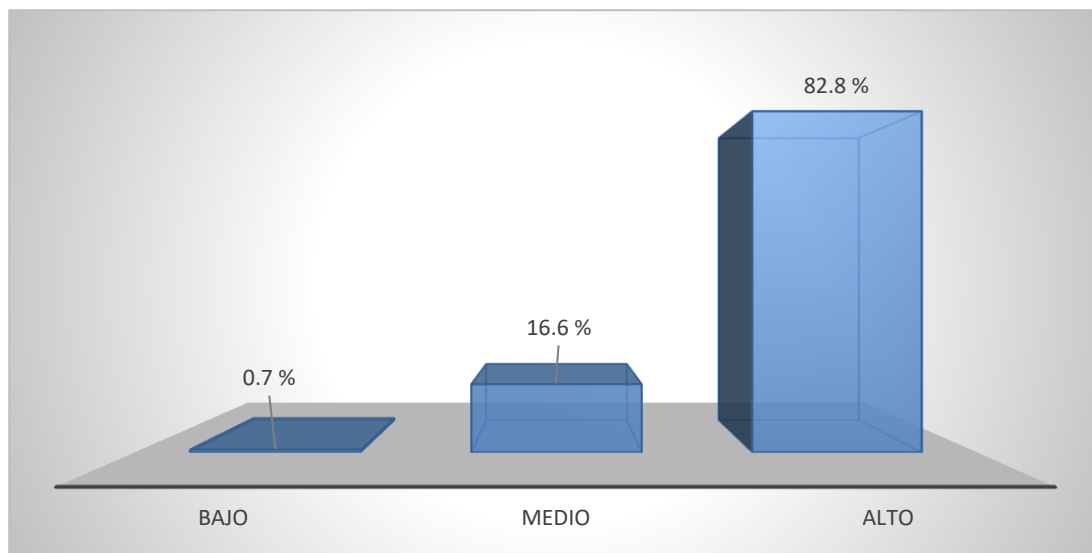
Dimensión Sensibilidad del test SERVQUAL aplicado

La dimensión sensibilidad del test SERVQUAL aplicado presenta como resultados los siguientes: 1.3 % casos con sensibilidad baja, 17.2 % medio y 81.5 % alto, lo que expresa que es considerada como la capacidad para ayudar con voluntad a los clientes y proporcionar un servicio rápido, al observar los resultados obtenidos en mayor porcentaje se encuentra en valores entre medio – alto, esto significa que el usuario externo ve de una manera rápida, adecuada la atención a sus requerimientos del servicio que brinda la empresa por parte del personal de CNEL Bolívar, sin embargo, existe un 1.3 % con bajo que manifiesta que se debe mejorar los servicios que ofertan; en un estudio para evaluar la calidad de la educación física en las escuelas secundarias de

la ciudad de Shahriar utilizando el modelo SER-VQUAL, se determinó que la dimensión más importante fue la de elementos tangibles y la menos importante fue la de sensibilidad, por lo que se recomienda realizar un manual de procedimientos adecuados para una atención rápida al usuario. (Monazami, 2020).

Para Bohórquez y Fernández (2017), se detectó que existen deficiencias en todas las dimensiones, algunas requieren atención inmediata y otras pueden ser atendidas en el mediano plazo, en la investigación realizada en CNEL Bolívar, existe un grado de satisfacción por el servicio, sin embargo, al existir un 1.3 % bajo se debe mejorar estas condiciones de trabajo.

En la gráfica se presenta los resultados de la dimensión seguridad del test SERVQUAL aplicado:

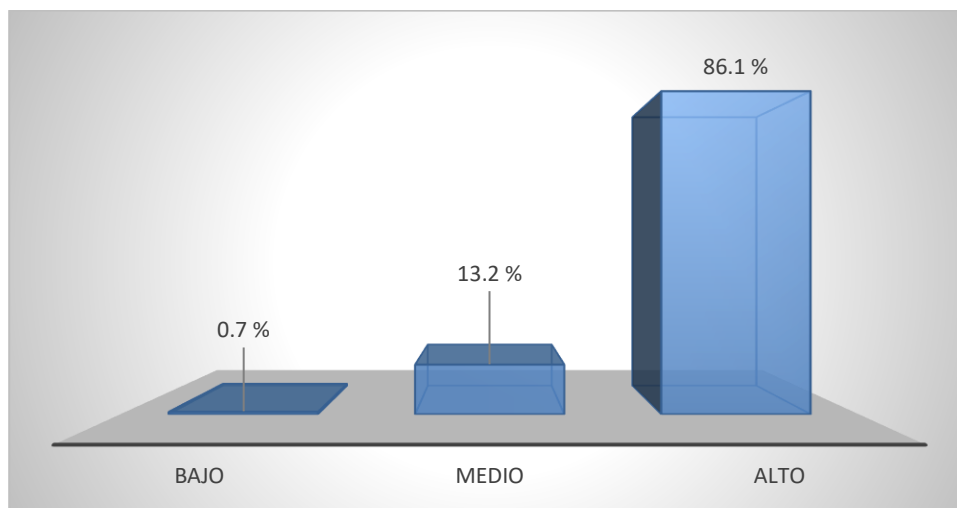


Gráfica No. 3
Dimensión Seguridad del test SERVQUAL aplicado

La dimensión seguridad del test SERVQUAL aplicado presenta como resultados los siguientes: 0.7 % casos con seguridad baja, 16.6 % medio y 82.8 % alto, lo que expresa que es considerada como el conocimiento y cortesía de los empleados, su capacidad para inspirar confianza y seguridad, al observar los resultados obtenidos en mayor porcentaje se encuentra en valor entre medio – alto, esto significa que el usuario externo ve un buen trato por parte del personal, existe confianza por los servicios que brinda la empresa por parte de los trabajadores de CNEL Bolívar es adecuado, sin embargo, existe un 0.7 % bajo que manifiesta que se debe mejorar el trato al cliente, se debe dar capacitación sobre comunicación, liderazgo, entre otros aspectos referentes al clima Organizacional para dar un valor agregado al servicio, para Casalino (2008), en su estudio manifiesta que se debe mejorar los aspectos como: cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencialidad en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Para Salazar y Cabrera (2016), que el 65,916% está satisfecho con el servicio según el grado de porcentaje 0-100 de la escala Likert. Es decir, el rango de servicio al cliente está entre 60-80 lo cual es satisfactorio, pero no excelente, al comparar con la investigación en CNEL – Bolívar, el valor de 0-7 % bajo en esta dimensión hace que exista una insatisfacción que debe ser mejorada para el servicio a los usuarios.

En la gráfica se presenta los resultados de la dimensión Empatía del test SERVQUAL aplicado:



Gráfica No. 4
Dimensión Empatía del test SERVQUAL aplicado

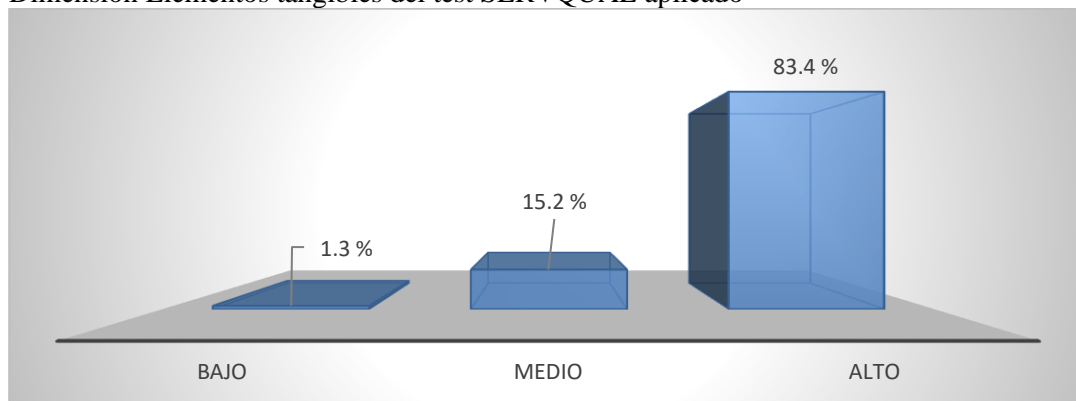
La dimensión empatía del test SERVQUAL aplicado presenta como resultados los siguientes: 0.7 % de casos con empatía baja, 13.2 % medio y 86.1 % alto, lo que significa que es la amabilidad, la atención individualizada que la empresa ofrece a sus clientes, al observar los resultados obtenidos en mayor porcentaje se encuentra su valor en medio – alto, esto significa que el usuario externo ve los funcionarios de CNEL – Bolívar que realizan una atención personalizada de los servicios que ellos brindan, el funcionario se ponen en la posición del cliente para servirlo, muestra sinergia y empatía, sin embargo, existe un 0.7 % con bajo que no se encuentra de acuerdo con el servicio que brinda por lo que pide cambios en la forma de atención, para Pérez (2006), manifiesta que se debe pensar primero en el cliente y atender según características y situaciones particulares.

Según Ibarra et al., (2014), se obtuvo que la variable de insatisfacción con menor porcentaje fue el trato inadecuado del personal en cuanto a amabilidad, cortesía, respeto y paciencia, con un 66.22%, en CNEL – Bolívar existe un 0.7 % bajo en empatía similar al estudio mencionado en la discusión en la que se debe realizar mejoras por parte de la gerencia tanto en el que brinda el servicio como el que lo recibe.

En la gráfica se presenta los resultados de la dimensión elementos tangibles del test SERVQUAL aplicado:

Gráfica No. 5

Dimensión Elementos tangibles del test SERVQUAL aplicado

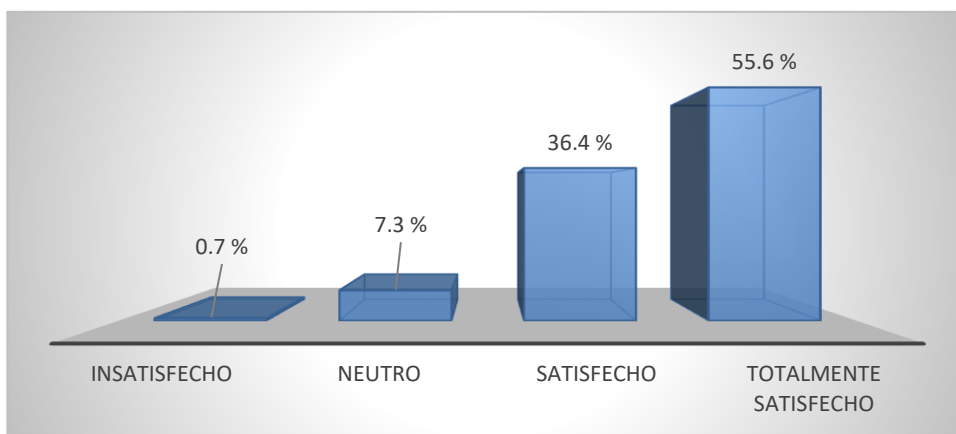
**Gráfica No. 5**

Dimensión Elementos tangibles del test SERVQUAL aplicado

La dimensión elementos tangibles del test SERVQUAL aplicado presenta como resultados los siguientes: 1.3 % casos con elementos tangibles bajo, 15.2 % medio y 83.4 % alto, lo que significa que esto se relaciona con las instalaciones físicas, equipos, y apariencia del personal, al observar los resultados obtenidos en mayor porcentaje se encuentra en medio – alto, esto significa que el usuario externo ve bien a los funcionarios de CNEL – Bolívar, que las instalaciones y equipamiento son adecuadas, sin embargo, existe un 1.3 % con bajo que no está de acuerdo con el servicio y requiere de mejoras en la empresa para mejorar su calidad de atención al cliente, para (Ward et al., 3005) manifiesta que la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación permiten una mejor atención en el usuario del servicio y él se siente a gusto en ellas y desea volver a las mismas.

Para Toro (2016), manifiesta que en su estudio la dimensión de elementos tangibles en diferencia es su punto más alto en los horarios, lo cual indica que estos no están adaptados a las necesidades de los clientes o que no son convenientes para tener una adecuada aceptación, en CNEL – Bolívar existe un 1.3 % como valor bajo que coincide con el otro estudio que los usuarios de sienten insatisfechos por los horarios y tiempos de demora para ser atendidos, muchas de las veces abandonan las instalaciones para hacer otros trámites que requieren.

En la gráfica se presenta los resultados de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del test SERVQUAL basada en la tabla No. 3 y programada en el SPSS que se muestra a continuación:

**Gráfica No. 6**

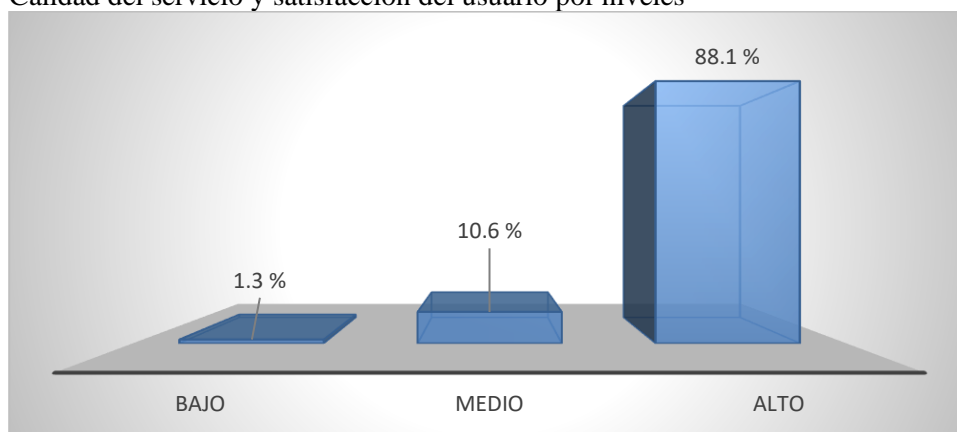
Calidad del servicio y satisfacción del usuario del test SERVQUAL aplicado

La calidad de servicio y satisfacción del usuario del test SERVQUAL aplicado presenta como resultados los siguientes: 0.7 % insatisfecho, 7.3 % neutro, 36.4 % satisfecho y 55,6 % totalmente satisfecho, lo que significa que en un mayor % los usuarios de CNEL – Bolívar se encuentran satisfechos por la calidad de servicio, sin embargo existe un 0.7 % 9nsatisfecho que no se encuentra de acuerdo y otro que no decide opinar sin embargo, es una alarma para la empresa que indica que se debe mejorar la calidad de servicio en la institución, para Ampuero (2015), manifiesta que la calidad del servicio es el resultado de la comparación del consumidor entre el servicio esperado y el servicio percibido, esto permite planificar acciones en la organización.

En la perspectiva del investigador se plantea una etapa categoría definida en tres grupos para medir la calidad de servicio y satisfacción del usuario la misma que se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 7

Calidad del servicio y satisfacción del usuario por niveles

**Gráfica No. 7**

Calidad del servicio y satisfacción del usuario por niveles

La calidad de servicio y satisfacción del usuario definido por niveles presenta como resultados los siguientes: 1.3 % con nivel bajo de calidad, 10.6 % medio y 88.1 % alto, lo que significa, que existe un % importante en alto que aprueba la gestión de la institución, sin embargo,

existe un % entre bajo y medio que no se encuentra de acuerdo por lo que se recomienda mejorar en cada uno de los aspectos analizados por cada dimensión del test, para Juran (1990), manifiesta que la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto ofertado.

4. CONCLUSIONES

La fiabilidad de las dimensiones del test SERVQUAL, determinadas por medio del Alpha de Crombach, cuyos valores presentan valores de bueno a excelente entre ellas lo que garantiza la consistencia interna del instrumento que se aplica para este entorno laboral, lo que garantiza su aplicación para medir la calidad de servicio en la empresa y los hallazgos encontrados garanticen procesos de mejora continua en la organización.

El análisis de las distintas dimensiones del test SERVQUAL, como son: la fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles permite identificar las áreas específicas donde el servicio puede estar fallando y mejorarlo. Las puntuaciones bajas en estas dimensiones indican la necesidad de enfocar esfuerzos en mejorar ciertos aspectos del servicio para aumentar la satisfacción del cliente, a pesar del análisis hecho existen calificaciones que van entre medias y altas; la empresa se ve obligada a cambiar sus políticas y metas para mejorar la calidad del servicio, una de ellas es mejorar la apariencia de las instalaciones como el edificio, oficinas y lugares de contacto con el cliente, otro aspecto importante en el talento humano es la capacitación en temas como: atención al cliente, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación entre otros aspectos que mejoren las competencias laborales.

La calidad del servicio detectada en valores de: 1.3 % con nivel bajo de calidad, 10.6 % medio y 88.1 % alto, tal como se mide en el test SERVQUAL, está directamente relacionado con la lealtad y la fidelización del cliente, que es un servicio que se percibe como regular o deficiente que puede llevar a una disminución en la retención de clientes y una menor probabilidad de recomendaciones positivas. Por lo tanto, mejorar la calidad del servicio es crucial para mantener y aumentar la base de clientes.

CONFLICTO DE INTERESES

Los Autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

En concordancia con la taxonomía establecida internacionalmente para la asignación de créditos a autores de artículos científicos (<https://credit.niso.org/>). Los autores declaran sus contribuciones en la siguiente matriz:

Participar activamente en:	Viviana Bonilla - Segura		
	Efrén	Montenegro -	Cueva
Conceptualización	X	X	
Análisis formal	X	X	
Adquisición de fondos	X	X	
Investigación	X	X	
Metodología	X	X	
Administración del proyecto	X	X	
Recursos	X	X	
Redacción –borrador original	X	X	
Redacción –revisión y edición	X	X	
La discusión de los resultados	X	X	
Revisión y aprobación de la versión final del trabajo.	X	X	

RECONOCIMIENTO A REVISORES: (Espacio a ser llenado por la editorial)

La revista reconoce el tiempo y esfuerzo del editor / editor de sección “XXX XXXX”, y de revisores anónimos que dedicaron su tiempo y esfuerzo en la evaluación y mejoramiento del presente artículo.

REFERENCIAS

- Ampuero, J. C. (2015). Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. *Industrial data*, 18(1), 31-39.
- Báez G. M., Mogrovejo J. M. y Bastos L. M. «Agricultural development as a contribution to the rural economy of Catatumbo, Norte de Santander,» *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, vol. 8, n° 15, pp. 1-12, 2023.
- Bautista, M. G., Moreano, E. Z., & Vaca, M. Z. (2017). El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *European Scientific Journal*, ESJ, 13(25), 339.
- Bohórquez, G. E., & Fernández, J. S. (2017). Evaluación de la satisfacción del cliente en el sector financiero del municipio de Pamplona-Colombia. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 17(2), 196-205.
- Bustamante, M. A., Zerda, E., & Obando, F. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2). doi: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Casalino-Carpio, G. E. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 21(4), 143-152.
- Florián Castillo, O. R., Torres, B. S., Moscol, A. M., & Ñontol Rodas, A. G. (2022). Strategic Management for Service Quality in an SME of the Commercial Sector | Gestión Estratégica para la Calidad de Servicio de una Mype del Sector Comercial. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*, 2022-Decem, 1-11.
- Gutierrez, J. N. M., Bernuy, L. T., & Saldívar, D. O. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51.
- Ibarra-Morales, L. E., Espinoza-Galindo, B., & Casas-Medina, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora: Application of the Servqual model to evaluate the quality of service in public hospitals in Hermosillo, Sonora. *Tecnociencia Chihuahua*, 8(2).

- Layme, V. 2017. Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes de la Panadería Layme, El Agustino (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Menéndez, M., & Motto, M. (2014). Servicio y atención al cliente en restaurante. Madrid, España: Ideas propias.
- Monazami, A., Karami, F., & Shahbazi, M. (2020). Evaluación de la calidad de la Educación Física en la ciudad de Shahriar según el modelo SERVQUAL. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 125-128.
- Montesdeoca Rivas, A. K. (2023). Análisis de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Guayaquil-2020.
- Morales, V., Hernández, A., & Blanco, Á. (2009). Evaluación de la Calidad en Organizaciones Deportivas: Adaptación del modelo SERVQUAL. 18(2).
- Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34), 181-209.
- Nossa F. C. y Valero G. A. «. Metodología shift share: un análisis del mercado laboral en la economía de Cúcuta y su área metropolitana 2002 – 2012,» *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, vol. 5, nº 10, pp. 47-65, 2020.
- Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720.
- Ong A.K, Prasetyo Y. T., Lagura F. C., Ramos R. N., Sigua K. M., Villas J. A., Nadlifatin R., Young M. N. y Diaz J. F., «Determining tricycle service quality and satisfaction in the Philippine urban areas: A SERVQUAL approach, » *Cities*, vol. 137, p. 104339, 2023.
- Pérez N. Calidad de servicio en la consulta externa de Neurología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde la percepción de los usuarios externos, Lima 2006. [Tesis de Maestría] Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2006.
- Pineda, U., Estrada, M., & Parra, C. M. (2011). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(3), 243-255.
- Reboloso, E., Salvador, C., Fernández, B., & Cantón, P. (2005). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios.
- Salazar, W. Y., & Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial data*, 19(2), 13-20.
- Santana J. A., Martínez C. E, Madrid E. A., Romero E. N, Vásquez y Muñoz K., «Análisis de la señalética del Pueblo Mágico de Mocorito, Sinaloa, México,» *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, vol. 6, nº 11, pp. 61-75, 2021.
- Toro Fenco, E. G. (2016). Percepciones Y Expectativas De La Calidad Del Servicio De Clientes De La Banca Exclusiva Según Dimensiones Del Test Servqual En El Banco De Crédito. Región Lambayeque, 2016.
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
- Virla, M. Q. (2010). Confiabilidad KMO y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252
- Vizúete J., «La gestión flexible en las organizaciones, en entornos de incertidumbre,» *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, vol. 6, nº 11, pp. 22-46, 2021.

- Ward K, Rolland E, Paterson R. Improving outpatient health care quality: Understanding the quality dimensions. *Health Care Manage Rev* 2005; 30: 361-71
- Yovera, C. E., & Rodríguez, J. L. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista científica teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, 10(22), 26-38.