



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

ESMERALDAS

ESCUELA COMERCIO EXTERIOR

TESIS DE GRADO

“Percepción de los usuarios sobre la atención en los puntos de
servicio de CNEL EP Esmeraldas”

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE
INGENIERÍA EN COMERCIO EXTRIOR

AUTOR

Gabriel Eduardo Morales Tello

ASESOR/A

Mgt. Isabel Cristina Maldonado Román

Esmeraldas, 2025

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciatura en Comercio Exterior.

Presidente de Tribunal de Graduación
Mgt Andrea Dueñas

Mgt. Andrea Dueñas
Lector 1

Mgt.
Lector 2

Mgt. Andrea Dueñas
Director de Escuela

Mgt. Izsabel Maldonado Román
Director de Tesis

Esmeraldas, 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, GABRIEL EDUARDO MORALES TELLO, portadora de la cédula de ciudadanía, N.º **0802550848**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

Gabriel Eduardo Morales Tello

CI: 0802550848

AGRADECIMIENTO

Le agradezco eternamente a Dios por darme todas las fuerzas y la sabiduría para sobrellevar las dificultades que se me han presentado en mi proceso de estudios.

A mi familia, por ser mis pilares fundamentales para continuar estudiando y por formarme como buena persona enseñándome los valores y así practicarlos en mi vida profesional.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas por abrir sus puertas y poder darme la oportunidad de estudiar esta prestigiosa Carrera de Comercio Exterior y acercarme cada vez más a la meta.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación especialmente a mis padres Edmundo Morales y Elsy Tello por todo el amor y apoyo incondicional en el transcurso de mis estudios universitarios.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
Introducción	9
□ Presentación del tema	9
□ Planteamiento del problema	10
□ Justificación	11
□ Objetivos.....	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos.....	12
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	13
1.1 Bases teórico- científicas	13
1.2 Estudios Previos.....	15
1.3 Marco legal.....	18
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	21
2.1. Tipo de estudio	21
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables	21
2.3. Método	23
2.4. Fuentes de información	23
2.5. Población y muestra	24
CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	26
3.1. Descripción de los servicios, canales y puntos de atención de CNEL EP en Esmeraldas	26
3.2. Identificación de los factores institucionales que inciden en la percepción del usuario.....	28
3.3. Examinar la relación entre prácticas de atención y satisfacción reportada.....	31
3.4. Recomendaciones para mejorar la atención al cliente en CNEL EP.	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	37
CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
Encuesta dirigida a los usuarios de clase residencial de CNEL EP Esmeraldas:	46
Formato de entrevista realizada a la responsable o líder de la unidad de atención al cliente de CNEL EP Esmeraldas.....	48

RESUMEN

En el suministro eléctrico, la interacción en ventanilla influye directamente en la confianza y legitimidad percibidas por la ciudadanía. En Esmeraldas, los puntos de atención de CNEL EP concentran trámites sensibles y expectativas de respuesta oportuna. Pese a ello, existe escasa evidencia reciente sobre cómo valoran los usuarios esa atención. El estudio examina la percepción de los usuarios sobre la atención en los puntos de servicio de CNEL EP Esmeraldas. El objetivo general fue analizar dicha percepción considerando los elementos institucionales que inciden en la calidad del servicio. Se desarrolló una investigación descriptiva de corte transversal, con enfoque cuantitativo y apoyo cualitativo: se aplicó una encuesta estructurada a usuarios residenciales atendidos en la matriz de Santas Vainas (muestreo por conveniencia) y una entrevista semiestructurada a la líder de Atención al Cliente. Los resultados muestran valoraciones favorables de la infraestructura y de la imagen/presentación del personal, así como, percepciones positivas del saludo, la identificación del funcionario y el dominio del trámite. Por servicio, reclamos por facturación y convenios concentran calificaciones altas, mientras que la reconexión registra experiencias malas o poco adecuadas; la satisfacción global alcanza entre “buena” y “excelente”. La entrevista evidenció medición dependiente de “cliente secreto”, uso del SAR centrado en quejas y capacitación poco orientada al trato. Se concluye que la percepción es favorable pero vulnerable: urge estandarizar protocolos de cortesía e identificación, mejorar la oportunidad de reconexión e institucionalizar la medición de la experiencia con indicadores de tiempos y satisfacción por trámite.

Palabras clave: atención al cliente, satisfacción del usuario, calidad del servicio, servicios eléctricos, percepción de los usuarios

ABSTRACT

In electricity supply, front-desk interactions directly shape citizens' perceived trust and legitimacy. In Esmeraldas, CNEL EP's service points handle sensitive procedures and carry expectations of timely responses. Nevertheless, recent evidence on how users value this attention is scarce. This study examines users' perceptions of customer service at CNEL EP Esmeraldas. The general objective was to analyze those perceptions considering the institutional factors that influence service quality. A descriptive, cross-sectional design was used with a quantitative approach and qualitative support: a structured survey was administered to residential users served at the Santas Vainas main office (convenience sampling), and a semi-structured interview was conducted with the Head of Customer Service. Results show favorable assessments of infrastructure and staff image/presentation, as well as positive perceptions of greeting, staff self-identification and use of the user's name, and procedural competence. By service line, billing claims and payment agreements received higher ratings, whereas reconnection recorded poor or inadequate experiences; overall satisfaction reached between "good" and "excellent." The interview revealed measurement practices reliant on a "mystery shopper," SAR use centered on complaints, and training with little focus on customer care. The study concludes that perceptions are favorable but vulnerable: there is an urgent need to standardize courtesy and identification protocols, improve reconnection timeliness, and institutionalize experience measurement with indicators for processing times and transaction-level satisfaction.

Keywords: customer service; user satisfaction; service quality; electric utilities; user perceptions

Introducción

- **Presentación del tema**

La atención al cliente, entendida como la interacción entre la institución y sus usuarios, constituye un proceso complejo que involucra factores humanos, tecnológicos y organizacionales. Su adecuada gestión impacta directamente en la percepción del servicio, la fidelización y la confianza ciudadana (Rivera et. Al, 2024).

Por tanto, la atención al cliente representa uno de los pilares fundamentales para la consolidación de instituciones públicas orientadas al servicio ciudadano. En este sentido, el vínculo que se establece entre los usuarios y las entidades públicas trasciende la simple interacción funcional, ya que implica la construcción de legitimidad, confianza y valor público. Tal como sostienen Vicuña et al. (2023), la calidad de la atención al ciudadano es determinante para la percepción que este tiene sobre la capacidad del Estado para responder eficazmente a sus necesidades.

En la actualidad, la calidad de la atención al cliente representa un factor clave para el éxito institucional, especialmente en entidades del sector público. Las empresas de servicios eléctricos, como la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), enfrentan un entorno cada vez más exigente por parte de los ciudadanos, quienes demandan no solo eficiencia operativa, sino también un trato digno, accesible y transparente en cada punto de atención. En este contexto, CNEL EP, a través de sus agencias en Esmeraldas, busca garantizar una experiencia de usuario coherente con los principios de equidad y calidad.

Sin embargo, persisten desafíos en cuanto a tiempos de respuesta, trato personalizado, claridad en la información proporcionada y canales de atención. Estos elementos influyen en la percepción general que los usuarios construyen sobre el servicio, lo que hace indispensable una evaluación sistemática desde su perspectiva.

Por tanto, esta investigación se centra en el análisis de la atención a la cliente ofrecida por CNEL EP en Esmeraldas, tomando como eje central la percepción de los usuarios

y la información institucional disponible. Con ello, se busca identificar fortalezas y áreas de mejora que permitan optimizar la calidad del servicio y generar recomendaciones ajustadas a las necesidades del contexto local.

- **Planteamiento del problema**

La atención al cliente en las instituciones públicas representa un componente esencial en la construcción de confianza y legitimidad frente a la ciudadanía. En contextos como el ecuatoriano, caracterizado por una creciente demanda de transparencia, eficiencia y trato digno en la gestión pública, los servicios ofrecidos por empresas estatales deben ajustarse a estándares de calidad que respondan de forma efectiva a las necesidades de los usuarios.

En el caso específico de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) en la ciudad de Esmeraldas, persisten diversos desafíos relacionados con la atención al cliente. Si bien esta institución cumple un rol estratégico en la distribución de energía eléctrica, la experiencia de los usuarios en los puntos de atención evidencia una serie de limitaciones que afectan su percepción sobre la calidad del servicio.

La Agencia de Regulación y Control de Energía (ARC) ha señalado que los principales motivos de reclamos en empresas como CNEL EP corresponden a demoras excesivas en la atención, errores en facturación y fallas en los procesos de lectura y cobro, tanto en canales presenciales como digitales (El Comercio, 2023). Por su parte, la Defensoría del Pueblo ha registrado que más del 90 % de las denuncias sobre servicios públicos domiciliarios en Ecuador se relacionan con la calidad de la atención y la falta de claridad en la información ofrecida al usuario (Defensoría del Pueblo, 2020).

Estas situaciones reflejan la existencia de una brecha persistente entre la planificación institucional y las experiencias reales de los usuarios, especialmente en sectores como el eléctrico, donde el volumen de reclamos se ha incrementado significativamente. Solo en el primer semestre de 2025, CNEL EP recibió más de 156 000 quejas de usuarios a nivel nacional, muchas de ellas por interrupciones no notificadas, sobrefacturación y mala atención al cliente (Ecuavisa, 2025).

Este escenario hace evidente la necesidad de analizar los mecanismos actuales de atención al usuario, así como los factores que influyen en la percepción del servicio desde el punto de vista de los propios ciudadanos. En este sentido, la presente investigación se orienta a responder la siguiente pregunta general: ¿Cómo perciben los usuarios la atención recibida en los puntos de servicio de CNEL EP en Esmeraldas, a partir de los elementos institucionales que intervienen en la calidad del servicio?

- **Justificación**

En el caso particular de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), que cumple una función estratégica en la distribución y comercialización de energía eléctrica en Esmeraldas, la calidad de la atención no solo define la satisfacción inmediata del usuario, sino que también condiciona su relación con la entidad a largo plazo. La ciudadanía exige cada vez más un servicio basado en la eficiencia, la cercanía y la transparencia, elementos esenciales para fortalecer la interacción público-ciudadano.

Por ello, esta investigación resulta pertinente y necesaria, ya que permite conocer cómo los usuarios perciben los servicios de atención al cliente, y cuál es la relación entre esa percepción y los elementos institucionales que regulan dichos procesos. Desde el punto de vista teórico, el estudio aporta al conocimiento sobre la gestión de calidad en servicios públicos. En el plano práctico, proporciona insumos para el rediseño de estrategias orientadas al fortalecimiento de la atención, al mismo tiempo que contribuye al cumplimiento de estándares de buen gobierno.

Desde una perspectiva social, la investigación cobra relevancia al colocar en el centro del análisis la voz del usuario, promoviendo una gestión pública más inclusiva y eficiente. Además, al centrarse en un contexto local como el de Esmeraldas, se generan aportes valiosos para la toma de decisiones contextualizadas que respondan a las características y necesidades particulares de la población.

Por otra parte, permite identificar puntos críticos y orientar estrategias de mejora que combinen aspectos técnicos con prácticas relacionales. O sea, permitirá generar

propuestas concretas y contextualizadas que contribuyan a optimizar la calidad del servicio al cliente en CNEL EP, mejorando con ello la relación entre la empresa pública y la ciudadanía esmeraldeña.

- **Objetivos**

Objetivo General

Analizar la percepción de los usuarios sobre la atención brindada en los puntos de servicio de CNEL EP en la ciudad de Esmeraldas, a partir de los elementos institucionales que intervienen en la calidad del servicio.

Objetivos Específicos

1. Describir los servicios de atención al cliente que CNEL EP ofrece en la ciudad de Esmeraldas.
2. Identificar los factores institucionales que inciden en la percepción del usuario sobre la atención recibida.
3. Examinar la relación entre prácticas de atención y satisfacción reportada por los usuarios.
4. Proponer recomendaciones para mejorar la atención al cliente en CNEL EP, basadas en los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teórico- científicas

1.1.1. Satisfacción del cliente en los servicios públicos

La satisfacción de los usuarios constituye uno de los indicadores más relevantes para evaluar el éxito de las organizaciones, especialmente en el sector público. En este ámbito, no se trata únicamente de valorar la eficiencia operativa o la continuidad del servicio, sino también de examinar cómo las personas perciben el trato recibido, la transparencia en la gestión y la capacidad de la institución para resolver sus inquietudes de manera justa y oportuna.

En contextos donde el servicio es un derecho, como sucede con el suministro eléctrico, la satisfacción del cliente se entiende como un reflejo de la calidad técnica y, de igual forma, de la calidad humana que se experimenta en la atención (Rivera et al., 2024). Así, un usuario puede valorar positivamente la puntualidad en la reconexión de la energía, pero a la vez sentirse insatisfecho si la comunicación fue deficiente o si percibió falta de interés en su problema.

De acuerdo con la Defensoría del Pueblo (2020), en los servicios públicos domiciliarios, la percepción ciudadana depende de factores que van desde la puntualidad en los tiempos de respuesta hasta la empatía demostrada por el personal. Por tanto, la satisfacción es el resultado de un equilibrio entre la calidad objetiva — medible mediante indicadores de desempeño— y la calidad subjetiva, que se manifiesta en las experiencias personales de los usuarios.

En el caso de empresas eléctricas, estudios previos evidencian que la percepción de calidad está fuertemente condicionada por la capacidad para atender reclamos de facturación, gestionar cortes y reconexiones en plazos razonables y ofrecer canales de comunicación accesibles (Montesdeoca y Cedillo, 2023). Esto significa que la satisfacción es un fenómeno multifactorial, donde aspectos técnicos y relacionales interactúan constantemente.

1.1.2. Principales enfoques sobre atención al cliente

Existen diferentes marcos conceptuales para evaluar la calidad de la atención al cliente. Entre ellos, el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1988) es ampliamente utilizado por su enfoque integral. Este modelo identifica cinco dimensiones fundamentales:

- **Fiabilidad:** hace referencia a la capacidad de cumplir lo prometido de forma constante, sin fallos inesperados en el servicio. En el contexto eléctrico, implica, por ejemplo, evitar cortes no programados y garantizar la correcta facturación (Molina, 2023).
- **Capacidad de respuesta:** alude a la rapidez y disposición para atender solicitudes o resolver inconvenientes. Una respuesta ágil ante un reclamo por facturación o reconexión puede marcar la diferencia en la valoración global (El Comercio, 2023).
- **Seguridad:** se asocia con la confianza que el cliente deposita en la empresa, respaldada por el cumplimiento de normas técnicas, legales y de seguridad operativa (Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, 2015).
- **Empatía:** implica comprender y atender las necesidades específicas de cada usuario, adaptando el trato y las soluciones de manera personalizada (Herrera Acosta et al., 2025).
- **Tangibilidad:** se refiere a la percepción que generan las instalaciones físicas, la presentación del personal y los elementos visibles del servicio (Arenas Mantilla, 2023).

1.1.3. Dimensiones de la Atención al Cliente

En el marco de este estudio, se han considerado cinco dimensiones que resultan particularmente relevantes para evaluar la atención al cliente. Ellas son:

- **Relación precio–valor:** la percepción de justicia en la tarifa frente a la calidad recibida influye directamente en la disposición del usuario para continuar utilizando el servicio (Vicuña et al., 2023).

- Calidad global del servicio: comprende tanto la continuidad en el suministro como la capacidad para ofrecer una atención eficiente, resolviendo solicitudes y reclamos en tiempos adecuados (Montesdeoca y Cedillo, 2023).
- Tiempo de espera: un factor que, aunque intangible, genera un fuerte impacto emocional. Estudios han mostrado que la reducción de los tiempos de espera mejora la percepción de eficiencia institucional (Reyes y Véliz, 2021).
- Empatía y personalización: se refiere al trato cercano y adaptado a las circunstancias particulares de cada usuario, lo que contribuye a fortalecer la relación institución–ciudadanía (Botines y Briones, 2024).
- Resolución de problemas: mide la capacidad de la empresa para dar soluciones definitivas y satisfactorias, reduciendo la reincidencia de quejas (Ecuavisa, 2025).

Estas dimensiones ofrecen un marco claro para analizar cómo los usuarios construyen sus juicios de satisfacción, combinando elementos objetivos y subjetivos en su experiencia de servicio.

Las teorías sobre la calidad del servicio y la atención al cliente proporcionan un marco conceptual que permite analizar los componentes clave que afectan la experiencia del usuario. Además, las dimensiones de la atención al cliente, tales como la relación precio-calidad, el tiempo de espera y la empatía, deben ser gestionadas adecuadamente para mejorar la percepción del servicio y la fidelidad de los usuarios.

1.2 Estudios Previos

Estudios previos relacionados a este tipo de documento investigativo y en su relación o afinidad a lo concerniente de la evaluación y percepción del servicio o atención al usuario, manifestaron lo siguiente:

Herrera Acosta et al. (2025) en su estudio Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de las personas de atención prioritaria en el Ecuador tuvo como objetivo general analizar el vínculo entre la accesibilidad de los servicios públicos y la

satisfacción de las personas en situación prioritaria en contextos urbanos y rurales del país, para lo cual se desarrolló una investigación con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y con diseño no experimental, aplicando un cuestionario tipo Likert a 60 personas de atención prioritaria tanto del ámbito rural como urbano. Los resultados evidenciaron una clara disparidad, ya que en zonas rurales el 47 % manifestó insatisfacción con el servicio de recolección de basura, mientras que en zonas urbanas este porcentaje fue menor, aunque aún relevante, con aproximadamente un 27 %. En conclusión, se determinó que existe una relación directa entre las dificultades de accesibilidad y la menor satisfacción con los servicios públicos, lo que resalta la necesidad de fortalecer la gestión y la calidad del servicio, particularmente en los entornos rurales.

Un análisis de 2024 desarrollado en la agencia de CNEL EP de la ciudad de Manta por Botines y Briones, tuvo como propósito identificar cómo perciben los usuarios la calidad del servicio y de qué manera esta incide en su satisfacción. El estudio partió de la premisa de que un servicio orientado al cliente y en mejora continua repercute de forma directa en el nivel de satisfacción. Para el levantamiento de la información se utilizó el cuestionario SERvice PERFORMANCE (SERVPERF), estructurado en cinco dimensiones y veintidós reactivos enfocados en evaluar la percepción de calidad, aplicado a una muestra intencional no probabilística conformada por 50 usuarios. Los hallazgos reflejaron valoraciones elevadas en todas las dimensiones medidas tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, así como un alto nivel de satisfacción global. Se determinó que la positiva percepción de la calidad del servicio mantiene una relación estrecha con la satisfacción de los clientes, sustentada en factores como la confianza generada por el cumplimiento de lo ofrecido, la seguridad experimentada durante la atención en las instalaciones y la buena impresión causada por la presentación del personal y el estado de la infraestructura.

Por su parte, Molina en 2023, realizó una investigación cuyo propósito fue diagnosticar el nivel de satisfacción de los clientes del Departamento Comercial de la Empresa Eléctrica de Ecuador, considerando este elemento crucial para la gestión ambiental en asentamientos humanos. Partiendo de un marco teórico fundado en la mejora continua de procesos, responsabilidad social empresarial y su impacto en la administración pública del sector eléctrico, evaluó el estado actual del proceso comercial mediante

encuestas a abonados, autoridades y personal de la empresa. Los resultados evidenciaron problemas significativos en el control de calidad de la facturación, lo cual afecta negativamente tanto la imagen institucional como la percepción de los usuarios respecto al servicio. Como conclusión, el autor sostiene que la implementación de un modelo de gestión sólido y sostenible es indispensable para mejorar la eficiencia institucional.

También en 2023, Montesdeoca y Cedillo, en su trabajo titulado *Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en CNEL EP, Guayaquil–2020*, tuvieron como objetivo analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido por CNEL EP Guayaquil en el año 2020, empleando para ello el modelo SERVPERF. La investigación, de tipo cuantitativo y diseño transversal, encuestó a 100 usuarios, encontrando niveles variados en dimensiones como paciencia, empatía y capacidad de respuesta. Las conclusiones señalaron áreas críticas del servicio que requieren mejoras, especialmente en aspectos de confiabilidad y atención al usuario.

Vicuña et al. (2022), en su estudio *Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal–Ecuador*, buscaron evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicios públicos como agua, telecomunicaciones y electricidad. La investigación, de carácter descriptivo y transversal, aplicó un cuestionario a 320 usuarios con un enfoque similar al modelo SERVQUAL. Los resultados reflejaron una insatisfacción generalizada, particularmente en lo referente a la atención y el cumplimiento de expectativas. En conclusión, se identificó la necesidad de realizar mejoras sustanciales en aspectos como empatía, confiabilidad y comunicación para elevar la calidad percibida de los servicios.

En 2021 Reyes et al., en su estudio *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*, tuvieron como objetivo evaluar cómo la percepción de la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente, desarrollando para ello un estudio descriptivo de enfoque mixto con instrumentos adaptados al contexto de la investigación. Los resultados evidenciaron debilidades en la percepción del servicio, tales como demoras y falta de atención

personalizada, las cuales impactan negativamente en la satisfacción de los usuarios. En conclusión, se resaltó la importancia de reforzar los canales de atención, optimizar la comunicación y profesionalizar el trato al usuario con el fin de elevar la satisfacción ciudadana.

En estudio internacionales, Bueno et al. (2024), en su investigación Satisfacción de usuarios respecto a servicios públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis – Perú, plantearon como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios públicos municipales. El estudio, de carácter cuantitativo, aplicó encuestas tipo Likert a una muestra representativa de ciudadanos del distrito de San Luis. Entre los hallazgos, se determinó que la satisfacción con los servicios públicos es heterogénea, identificándose mayores dificultades en áreas específicas como trámites administrativos y atención al ciudadano. En consecuencia, se recomendó la implementación de políticas orientadas a mejorar la accesibilidad a los servicios, fortalecer la capacitación del personal y optimizar la eficiencia administrativa para reforzar la percepción ciudadana.

Mientras que Arenas en 2023, en su investigación Calidad de servicios eléctricos y su influencia en satisfacción de usuarios en una empresa pública distribuidora de electricidad, Arequipa, tuvo como propósito determinar si la calidad del servicio eléctrico influye en la satisfacción de los usuarios. El estudio, de enfoque cuantitativo, no experimental y diseño transversal, aplicó encuestas a 384 usuarios, encontrando que la calidad comercial del servicio ejerce una influencia significativa en la satisfacción del usuario, lo que resalta la relevancia de optimizar este componente para mejorar la experiencia ciudadana.

1.3 Marco legal

El presente trabajo investigativo se sustenta en las bases y normativas legales pertinentes al objeto de estudio. De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador, aprobada en Montecristi, Manabí, en 2008 y vigente con sus reformas hasta 2017, se consideran relevantes los siguientes artículos para el análisis del presente trabajo:

El artículo 23 establece que, sin perjuicio de los derechos reconocidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, el Estado garantizará a las personas, entre otros, los siguientes derechos: en su literal 7, se reconoce a los ciudadanos, tanto del sector público como privado, el derecho a disponer y recibir servicios de calidad, con libertad de elección, y a obtener información clara y precisa por parte de los proveedores de dichos servicios. Asimismo, en el literal 15, se establece el derecho de todo ciudadano que reciba un servicio público a presentar quejas y peticiones ante las autoridades competentes, quienes deberán dar una respuesta oportuna y pertinente dentro de un plazo razonable (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Estos aspectos son de especial relevancia para el caso de CNEL EP, dado que la institución debe mantener indicadores de calidad que permitan medir y garantizar un servicio óptimo en sus ventanillas de atención al cliente.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), en concordancia con el artículo 92 de la Constitución, establece que las instituciones del Estado deben implementar mecanismos de control de calidad y procedimientos destinados a la defensa de los consumidores, sancionando cualquier incumplimiento conforme la normativa vigente. El artículo 5 de esta ley señala el derecho de los consumidores a recibir un trato transparente, equitativo y no discriminatorio, evitando prácticas abusivas por parte de los proveedores de bienes y servicios, y garantizando condiciones óptimas en términos de calidad, cantidad, precio, peso y medida. En el caso de los servicios públicos, como la energía eléctrica, las tarifas no pueden ser objeto de discriminación por el tipo de usuario, por lo que la atención al cliente debe estar regida por estándares de calidad que salvaguarden estos derechos.

La misma Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) establece también las obligaciones de los usuarios. El artículo 5, en sus literales del 1 al 4, dispone que los consumidores deben: a) dar un uso adecuado y racional a los bienes o servicios estatales; y b) informarse de manera responsable sobre el uso correcto de los bienes o servicios proporcionados por las instituciones públicas.

En relación específica con el sector eléctrico, la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (2015), en su artículo 5, literal a), señala que entre los objetivos

fundamentales de la política nacional en materia de generación, transmisión y distribución de electricidad se encuentra proporcionar al país un servicio eléctrico de alta calidad y confiabilidad que contribuya al desarrollo económico y social. Este marco legal refuerza la obligación de CNEL EP de priorizar la calidad en la prestación del servicio, así como de evaluar las herramientas tecnológicas utilizadas para optimizar la atención al usuario.

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

A continuación, se detallará la metodología implementada que se utilizó en este trabajo investigativo.

2.1. Tipo de estudio

La presente investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, apoyado con el enfoque cualitativo para enriquecer la interpretación de los resultados. El enfoque cuantitativo permitió medir la percepción de los usuarios a través de indicadores observables y categorizables, lo cual resulta pertinente en estudios que buscan responder al "qué", "cuánto" o "con qué frecuencia" ocurre un fenómeno (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Tuvo un alcance descriptivo con un diseño no experimental que permitió explorar y caracterizar las percepciones de los usuarios de CNEL EP, sin intervenir directamente en el fenómeno ni manipular variables. Este tipo de estudios es útil para conocer realidades sociales poco exploradas o para diagnosticar el estado actual de un problema desde la perspectiva de los involucrados (Sampieri et al., 2022).

Al mismo tiempo, la inclusión de datos cualitativos recogidos mediante entrevistas permitió captar e interpretar aspectos subjetivos y simbólicos del servicio, como la satisfacción, la frustración o la confianza, que son fundamentales para comprender la percepción del usuario.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

La investigación se centró en una variable principal: Percepción del usuario sobre la atención al cliente en CNEL EP Esmeraldas. Esta variable se operacionalizó como lo muestra la Tabla 1.

Tabla 1*Conceptualización de variables*

TEMA	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Percepción de los usuarios sobre la atención en los puntos de servicio	Percepción del usuario	Juicio subjetivo del usuario sobre la calidad de la atención recibida, construido a partir de su experiencia con el personal y los canales	Entorno e infraestructura	Accesibilidad, comodidad de espera, iluminación, señalización
			Trato y protocolos de atención	Imagen/presentación; saludo cordial; presentación del funcionario y uso del nombre; despedida cordial
			Competencia técnica percibida	Seguridad y conocimiento sobre el trámite
			Calidad de la experiencia por servicio (transaccional)	Calificación del servicio por tipo de trámite (1–5); solución del trámite
			Satisfacción global	Valoración integral de la atención
	Factores institucionales de la atención	Condiciones organizativas y operativas que inciden en la experiencia del usuario	Portafolio de servicios y puntos/canales	Tipos de servicios; ubicación y cobertura de puntos; disponibilidad de canal web/call center
			Percepción institucional de la atención	Valoración interna sobre la atención brindada
			Medición y seguimiento	Herramientas tecnológicas (p. ej., SAR); mecanismos de evaluación; alternativas planificadas
			Capacitación del personal	Frecuencia, enfoque y contenidos de formación en atención al usuario

2.3. Método

Se aplicó el método no experimental, transversal y de alcance descriptivo. Este método se caracterizó por la observación de los fenómenos tal y como ocurrieron en su contexto natural, sin manipulación de variables ni asignación aleatoria de condiciones (Kerlinger y Lee, 2002). La elección de un diseño transversal se justificó porque la recolección de datos se realizó en un único momento temporal, permitiendo diagnosticar el estado actual de la percepción ciudadana sobre el servicio prestado por CNEL EP.

El método descriptivo permitió no solo registrar datos, sino también interpretarlos en función de las categorías previamente definidas, siendo coherente con estudios sociales que buscan describir fenómenos públicos y de atención ciudadana desde el punto de vista del usuario (Martínez, 2020). Esta metodología fue adecuada para el estudio de la percepción, al tratarse de un constructo social que requiere comprender tanto las opiniones como las experiencias personales expresadas por los participantes.

2.4. Fuentes de información

Fuentes Primarias: Las fuentes primarias fueron los datos obtenidos directamente de los usuarios del servicio eléctrico de CNEL EP, mediante dos instrumentos: encuestas y entrevistas. Las encuestas, de carácter estructurado, permitieron recolectar información cuantitativa sobre variables clave como satisfacción, trato, tiempos de espera y calidad de los canales de atención. Por otro lado, las entrevistas semiestructuradas permitieron recoger testimonios individuales que enriquecieron la comprensión del fenómeno, revelando aspectos que no emergen de los datos estadísticos, como la percepción emocional o las expectativas no cumplidas.

El uso combinado de estas dos técnicas respondió al principio de triangulación metodológica, que busca fortalecer la validez interna del estudio mediante la convergencia de diferentes fuentes de evidencia (Martínez, 2020).

Fuentes secundarias: Las fuentes secundarias estuvieron conformadas por documentos institucionales, informes técnicos, artículos científicos y estudios previos relacionados con la atención al cliente en servicios públicos. Estos documentos fueron consultados en bases de datos académicas como Redalyc, Dialnet y Scielo, y sirvieron para construir el marco teórico y contextualizar los antecedentes de la problemática abordada.

Asimismo, se revisaron marcos normativos nacionales vinculados a la prestación de servicios públicos, especialmente en lo relacionado con los derechos de los usuarios, la eficiencia administrativa y la calidad del servicio, lo cual aportó una base legal y conceptual para sustentar el análisis.

2.5. Población y muestra

La población estuvo conformada por el total de usuarios del servicio eléctrico de la empresa CNEL EP en la ciudad de Esmeraldas. Según datos proporcionados por la institución, al momento de la investigación se registraron 122.351 usuarios residenciales y 2.287 usuarios comerciales, lo que representa un total de 124.644 usuarios.

Sin embargo, para efectos de este estudio, se consideró únicamente la población residencial, ya que representa el 98 % del total de usuarios, lo que le otorga mayor peso en términos estadísticos. Además, según recomendaciones de la líder del área de atención al cliente de CNEL EP, los usuarios comerciales presentan una afluencia muy baja y, por tanto, no son representativos del comportamiento general de los usuarios en los puntos de servicio.

Dado que la población es finita y conocida, se aplicó la fórmula de cálculo para una muestra finita, con los siguientes valores:

- Proporción (P): 0.5
- Complemento de la proporción (Q): 0.5
- Nivel de confianza: 95 %
- Nivel de significancia: 5 %
- Error muestral permitido (E): 5 %
- Valor z para 95 %: 1.96

- Tamaño de la población (N): 122.351

La fórmula utilizada fue:

$$n = \frac{P \cdot Q \cdot N}{(N - 1)E^2 / K^2 + P \cdot Q}$$

Sustituyendo los valores, se obtuvo un tamaño muestral de 383 usuarios.

La muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando las encuestas únicamente a aquellos usuarios que accedieron voluntariamente a participar y que se encontraban en los puntos de atención presencial durante el período de recolección de datos. Este enfoque fue adecuado debido a las limitaciones logísticas y al carácter exploratorio-descriptivo del estudio.

Asimismo, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a seis usuarios seleccionados intencionalmente, con el fin de recoger experiencias diversas y profundizar en las percepciones cualitativas del servicio. La combinación de técnicas permitió una triangulación metodológica adecuada para fortalecer la validez de los hallazgos.

2.6. Análisis de datos

Los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas fueron organizados en matrices de Excel y analizados mediante estadística descriptiva básica, utilizando frecuencias absolutas, porcentajes y gráficos comparativos. Esto permitió identificar tendencias generales y patrones en la percepción del servicio.

Por otro lado, los datos cualitativos provenientes de las entrevistas fueron procesados mediante análisis de contenido temático, que permitió identificar categorías emergentes y recurrencias en los testimonios. La combinación de ambos enfoques favoreció una comprensión más amplia y profunda del fenómeno investigado.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Descripción de los servicios, canales y puntos de atención de CNEL EP en Esmeraldas

La entrevista a la Msc. Jacqueline Quiñónez (Líder de Atención al Cliente), realizada en la matriz de CNEL EP Esmeraldas (sector Santas Vainas), permitió identificar el portafolio de servicios y la distribución de puntos de atención:

- **Servicios ofrecidos:** cambios de acometidas; cambio o movilización de medidores; reconexión de servicios; atención a clientes prioritarios (adultos mayores y personas con discapacidad); cambio de categoría (residencial/comercial); gestión de quejas y sugerencias.
- **Canales:** presencial y canal web institucional (con posibilidad de tramitar algunos servicios sin acudir a oficinas) como se observa en la tabla 2.

Tabla 2

Portafolio de servicios y canales de CNEL EP Esmeraldas

Servicio	Descripción breve	Requisitos	Canal (presencial/web)	Punto de atención
Cambios de acometidas	Modificación del punto de conexión a red	Según normativa técnica	Presencial / Web*	Matriz; cobertura variable en otros
Cambio/movilización de medidor	Sustitución o reubicación del equipo de medición	Solicitud + requisitos	Presencial	Matriz y puntos con cobertura
Reconexión de servicios	Restablecimiento del suministro	Convenio/pago según caso	Presencial	Matriz
Atención a clientes prioritarios	Atención a adultos mayores y personas con discapacidad	Acreditación de condición	Presencial	Todos los puntos
Cambio de categoría (residencial/comercial)	Actualización del tipo de cliente	Documentación habilitante	Presencial	Matriz
Quejas y sugerencias	Registro de inconformidades y propuestas	—	Presencial / Web	Matriz

Nota. Elaboración propia con base en entrevista en matriz (Santas Vainas). El canal web permite iniciar algunos trámites.

- **Puntos de atención** en la ciudad: (a) matriz Santas Vainas, (b) CAC del recinto del puerto pesquero, y (c) punto San Rafael (inaugurado antes de la pandemia) de acuerdo con la tabla 3.

Tabla 3

Puntos de atención y cobertura de servicios

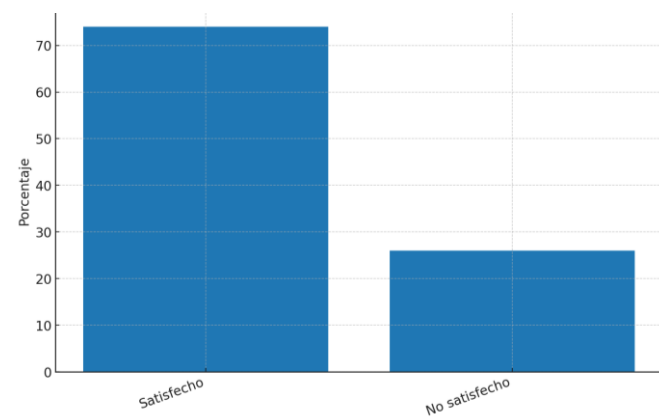
Punto	Dirección/sector	Cartera de servicios disponible	Horario	Observaciones operativas
Matriz Santas Vainas	Santas Vainas	Cartera completa	8:00-16:00	Punto principal de referencia
CAC Puerto Pesquero	Recinto del puerto pesquero	Cartera reducida	8:00-16:00	Cobertura parcial
San Rafael	San Rafael	Cartera reducida	8:00-16:00	Inaugurado antes de la pandemia

Nota. Información obtenida en entrevista a la Líder de Atención al Cliente.

Por recomendación de la Líder de Atención, las encuestas se aplicaron exclusivamente en la matriz ya que ofrece la gama completa de trámites, mediante la entrevista se obtuvo el nivel de satisfacción respecto de la infraestructura de la matriz, del cual el 70% de los encuestados manifestaron estar satisfechos como se observa en la figura 1.

Figura 1

Satisfacción con la infraestructura de la oficina matriz.



3.2. Identificación de los factores institucionales que inciden en la percepción del usuario.

A continuación, se identifican y describen los factores institucionales que inciden en la percepción del usuario sobre la atención recibida en CNEL EP Esmeraldas a partir de la información obtenida en la entrevista a la Líder de Atención al Cliente y de los resultados porcentuales de las encuestas aplicadas:

Entrevista (factores internos y operativos)

La entrevistada reportó los siguientes factores institucionales con impacto en la percepción del usuario:

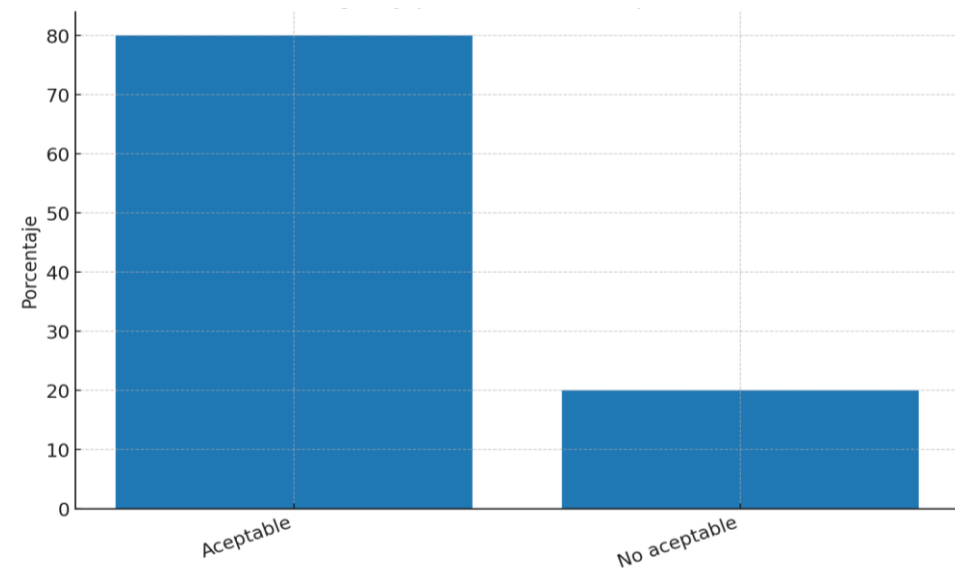
- Medición de percepción limitada: no se realizan estudios de mercado; se depende de un “cliente secreto” mensual enviado por matriz (Quito), cuyos reportes se comparan con indicadores internos. La propia líder considera el mecanismo insuficiente para captar la experiencia real del usuario.
- Seguimiento de quejas y reclamos: uso del SAR exclusivamente para registrar y dar seguimiento a quejas/reclamos; emisión de reportes mensuales.
- Evaluación planificada sin ejecución: existe un estudio de satisfacción planificado que no se ha iniciado por restricciones presupuestarias.
- Capacitación: la formación recibida se enfoca en procesos internos y control (Contraloría); no está orientada de forma sostenida a habilidades de atención y trato al usuario (se recuerda una capacitación motivacional aislada, sin fecha precisa).

Encuestas (manifestaciones percibidas por el usuario)

Los resultados describen cómo se expresan esos factores en la experiencia del usuario: Imagen y presentación del personal (Figura 2). Casi la totalidad de los encuestados la considera aceptable, aunque algunos usuarios señalan margen para una actitud más ejecutiva.

Figura 2

Imagen y presentación del personal (aceptable/no aceptable)

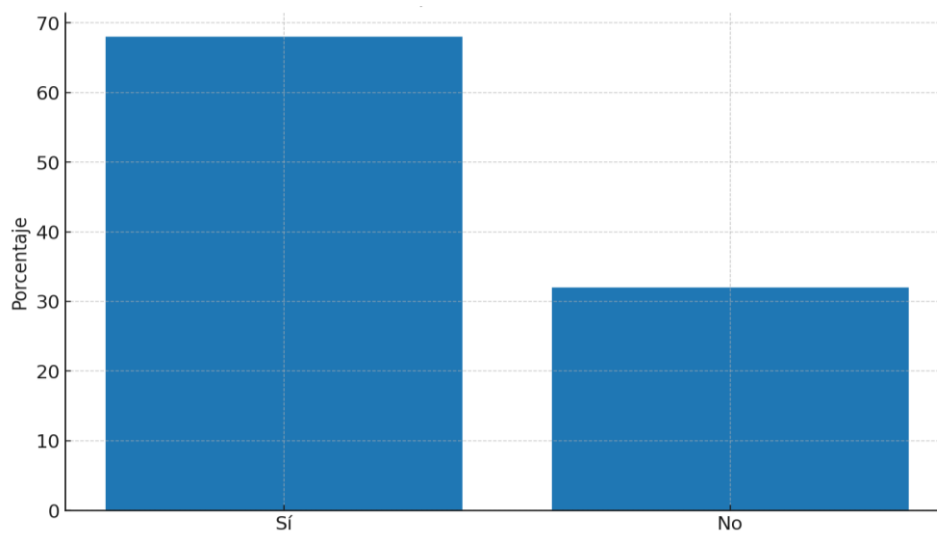


Nota. Dicotomización de la percepción de imagen/presentación.

- Protocolos de cortesía (Figura 3): 68 % de los encuestados reportó un saludo/recibimiento cordial; 32 % no lo percibe (se citan distracciones por uso de celulares y “pesadez” al atender).

Figura 3

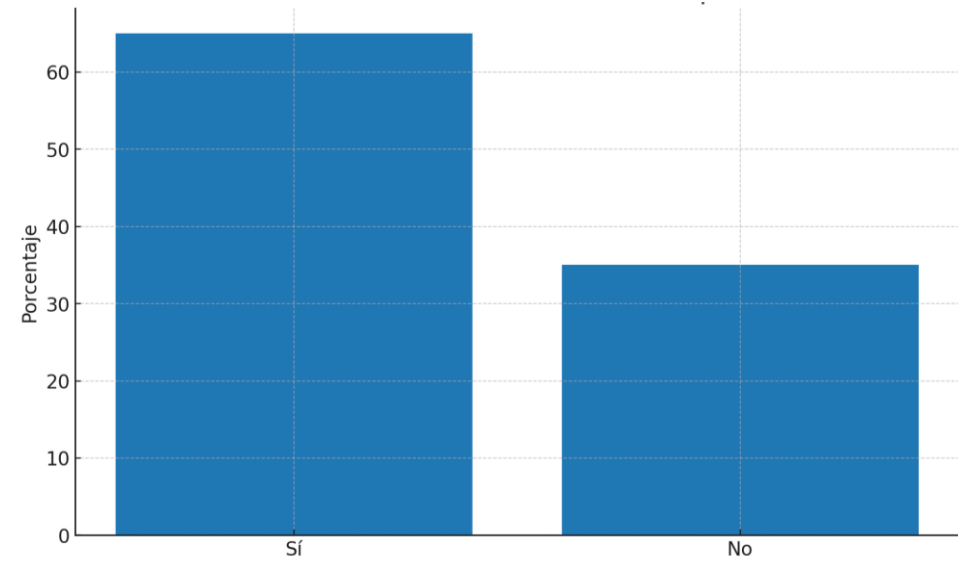
Saludo y recibimiento cordial



- Presentación e identificación (Figura 4): 35 % de los encuestados indicaron que no se solicitó su nombre ni el funcionario se presentó; 65 % respondieron que sí.

Figura 4

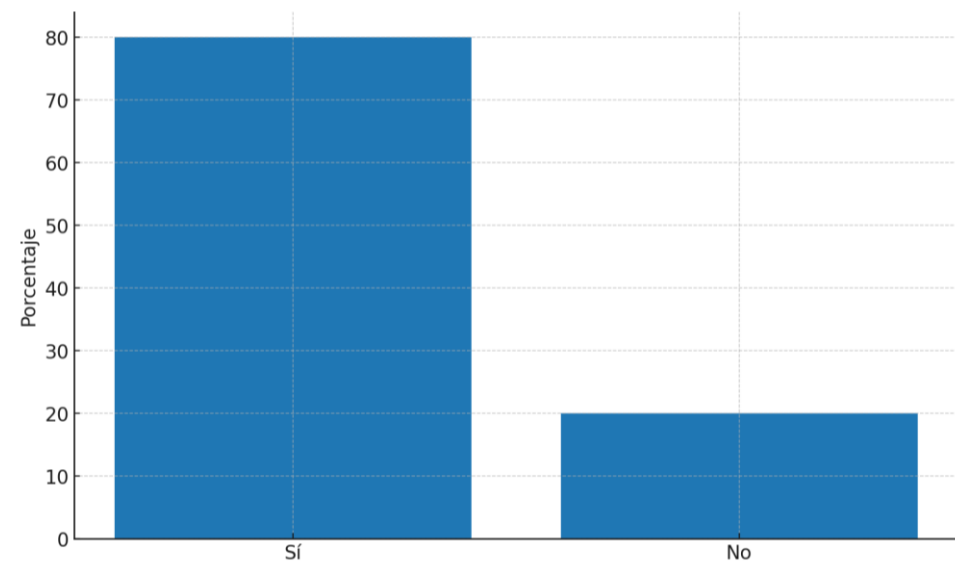
Solicitud de nombre y presentación del funcionario (sí/no)



- Dominio del trámite (Figura 5): 80 % de los usuarios encuestado percibe seguridad y conocimiento por parte del personal.

Figura 5

Percepción de dominio del trámite



La combinación de medición limitada, capacitación no enfocada y protocolos de atención inconsistentes (saludo/presentación) se refleja en brechas de trato y cordialidad percibidas, pese a una buena valoración del conocimiento técnico del personal y una infraestructura mayoritariamente bien calificada.

Se realizó un cruce descriptivo entre hallazgos cualitativos (entrevista) y porcentajes de encuesta. La Tabla 4 muestra estos resultados.

Tabla 4

Factores institucionales y efectos percibidos por los usuarios

Factor institucional	Evidencia (entrevista)	Manifestación en encuesta (ítem/%)	Implicación en la percepción
Medición de percepción limitada (cliente secreto)	No hay estudio de mercado; reporte mensual desde matriz	32 % no cordial; 35 % sin presentación	Retroalimentación insuficiente; trato percibido como impersonal
Seguimiento de quejas vía SAR	Registro y seguimiento mensual; foco en reclamos	—	Enfoque reactivo; satisfacción no monitoreada sistemáticamente
Estudio de satisfacción planificado (no ejecutado)	No iniciado por falta de presupuesto	—	Ausencia de indicadores de experiencia de usuario
Capacitación no enfocada en atención	Formación orientada a procesos/Contraloría; una sesión motivacional aislada	32 % no cordial; 35 % sin presentación	Heterogeneidad en protocolos de trato
Distractores operativos	Uso de celulares durante atención (mencionado por usuarios)	32 % no cordial	Percepción de desatención y pesadez en ventanilla
Cobertura de puntos	Cartera reducida fuera de la matriz	—	Posibles expectativas no cubiertas en puntos secundarios

3.3. Examinar la relación entre prácticas de atención y satisfacción reportada

Satisfacción por tipo de servicio

A partir de las encuestas, la satisfacción se distribuye así en los servicios más demandados (véase la Tabla 4 y la Figura 6):

- Reclamo por facturación: 10 % excelente, 60 % muy buena y 10 % buena; 20 % quedó no reportado por falta de detalle en categorías 1–2.
- Cambio de medidor: 10 % no satisfecho (integrado en malo), 44 % aceptable y 35 % buena (ambas integradas en 3: bueno/aceptable), 11 % excelente.
- Convenios de pago: 13 % mala, 32 % buena, 38 % muy buena, 17 % excelente.
- Reconexión de servicio: 21 % mala/poco adecuada (suma de 1–2), 25 % buena, 35 % muy buena, 19 % excelente.

Tabla 4

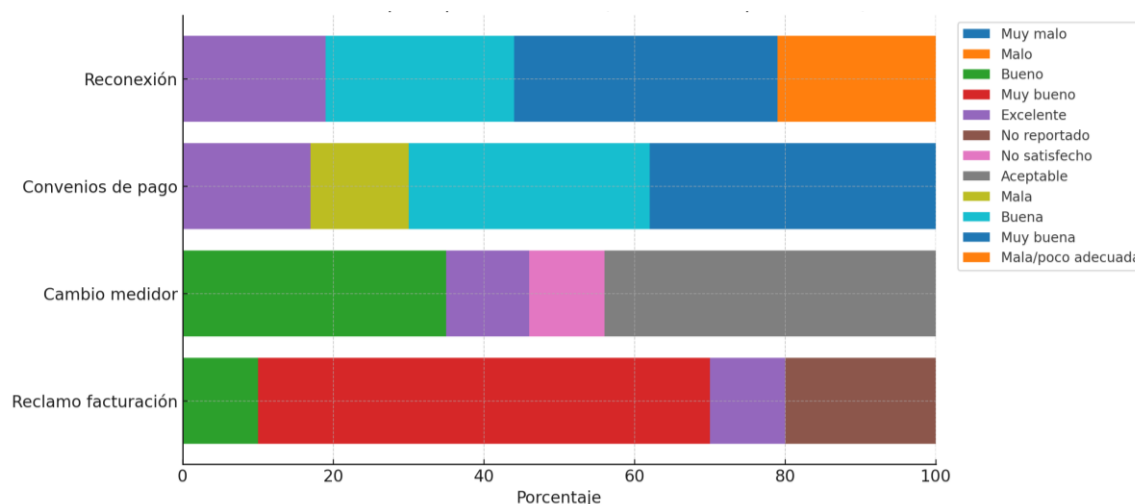
Satisfacción por tipo de servicio (distribución porcentual)

Servicio	1 (Muy malo)	2 (Malo)	3 (Bueno/Acept.)	4 (Muy bueno)	5 (Excelente)	No reportado
Reclamo por facturación			10	60	10	20
Cambio de medidor			35		11	
Convenios de pago					17	
Reconexión de servicio					19	

Nota. Donde aplica, 'Aceptable' se integró en la columna 3 para comparabilidad. En 'Reclamo por facturación' se consigna 20 % como 'No reportado' por falta de detalle en las categorías 1–2.

Figura 6

Satisfacción por tipo de servicio (escala reportada por los usuarios)

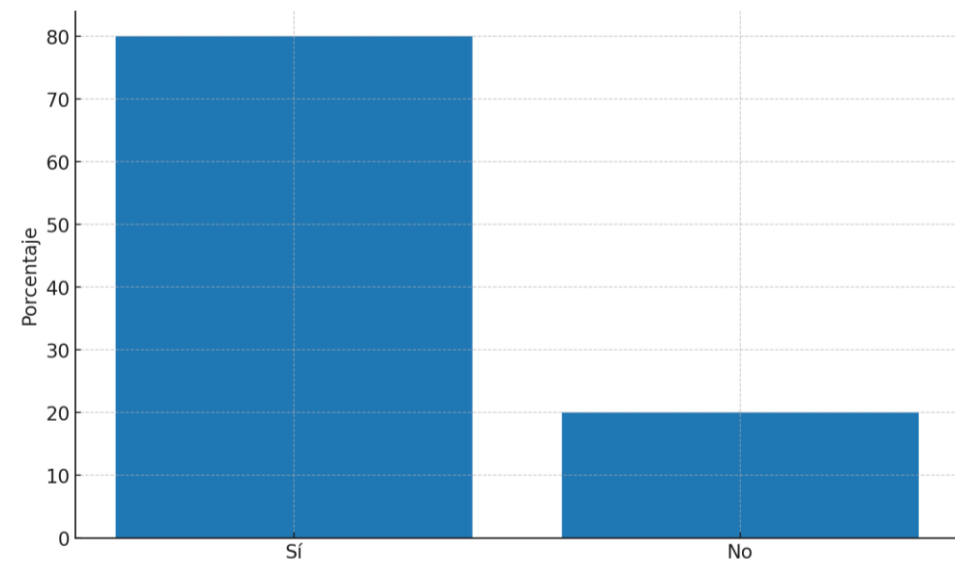


Protocolos de cierre y satisfacción global

- Despedida del funcionario: 80 % percibe despedida cordial y 20 % indiferente (véase la Figura 7).

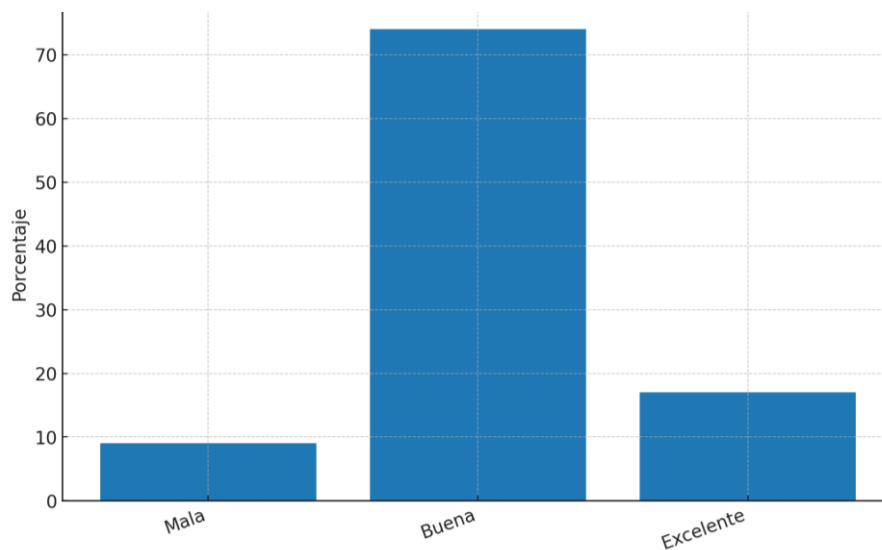
Figura 7

Despedida cordial del funcionario (sí/no)



- Satisfacción integral de la atención: 17 % excelente, 74 % buena, 9 % mala (véase la Figura 8).

Figura 8. *Satisfacción integral de la atención*



Correspondencias descriptivas (prácticas vs satisfacción)

- Cordialidad y presentación: Las brechas en saludo (32 % no cordial) y presentación (35 % no se solicita nombre / el funcionario no se identifica) se reflejan en valoraciones más bajas en servicios que exigen interacción sostenida; por ejemplo, reconexión registra 21 % de insatisfacción (1–2).
- Dominio del trámite: El 80 % que percibe seguridad/conocimiento del personal se alinea con mejores calificaciones en reclamos y convenios de pago (predominan “muy buena”/“buena”), lo que sugiere que el saber hacer técnico modera positivamente la satisfacción.
- Protocolos de cierre: La despedida cordial (80 %) se asocia con una satisfacción integral mayoritariamente buena/excelente (91 % acumulado), reforzando el efecto de los momentos de verdad al final del servicio.

3.4. Recomendaciones para mejorar la atención al cliente en CNEL EP.

Con base a los resultados obtenidos se recomienda lo siguiente:

- Elaborar un protocolo breve y obligatorio que incluya saludo, presentación del funcionario, confirmación del nombre del usuario y del trámite, explicación de pasos y tiempos, y despedida. Acompañarlo con una lista de verificación que el supervisor revise de forma semanal.
- Definir metas claras de tiempo de reconexión y un flujo de escalamiento cuando se excedan; priorizar casos de usuarios vulnerables. Registrar causas de retraso y corregirlas mensualmente en coordinación con cuadrillas y áreas técnicas.
- Implementar microtalleres periódicos en habilidades de trato (empatía, comunicación clara, manejo de conflictos) con ejercicios de simulación. Establecer la política de “ventanilla sin distractores” y supervisar el uso del celular durante la atención.

- Aplicar una pregunta de satisfacción al cierre (CSAT) mediante tablet o código QR y un NPS trimestral; en trámites complejos, incorporar una medida de esfuerzo del cliente (CES). Publicar resúmenes simples por tipo de servicio y punto de atención.
- Registrar para cada caso tiempos de espera, de atención y de resolución; integrar los resultados de satisfacción. Habilitar tableros mensuales con tendencias, alertas de demoras y comparativos entre servicios.
- Usar turnero con categorías de trámite, ventanilla prioritaria para atención preferente y un piloto de citas previas para gestiones de mayor duración. Informar en sala el tiempo estimado de atención y actualizarlo periódicamente.
- Simplificar y promover en la web los trámites de mayor demanda (reclamos, convenios, seguimiento de reconexión). Ofrecer guías paso a paso y confirmaciones por correo o mensajería; derivar desde ventanilla a canal digital cuando sea pertinente.
- Publicar una “carta de servicios” con derechos del usuario, canales disponibles y niveles de servicio comprometidos (p. ej., tiempos de reconexión y respuesta a reclamos). Actualizar mensualmente con datos reales.
- Vincular el reconocimiento del personal con el cumplimiento de metas de experiencia y oportunidad. Brindar retroalimentación individual basada en observaciones de protocolo y resultados de satisfacción de su ventanilla.
- Conformar un comité mensual que revise indicadores, priorice mejoras y haga seguimiento de acuerdos. Empezar con un piloto en la matriz por tres meses y escalar a los otros puntos según resultados.

- **Indicadores sugeridos.**

Satisfacción por trámite (porcentaje de respuestas 4–5 en escala 1–5), cumplimiento del protocolo de atención (porcentaje de atenciones con todos los pasos), tiempo de reconexión dentro del objetivo, reclamos resueltos en plazo, uso del canal digital en trámites elegibles y satisfacción integral. Fijar metas iniciales realistas (por ejemplo, CSAT \geq 85 %, protocolo \geq 90 %, reconexión en plazo \geq 80 %) y revisarlas cada trimestre.

- **Calendario de implementación:**

Primer mes: aprobación de protocolos, puesta en marcha del CSAT, política de ventanilla sin distractores y tablero básico en el SAR.

Meses 2–3: piloto de citas y metas de reconexión, microcapacitaciones, publicación de la carta de servicios y primeros reportes.

Meses 4–6: ajustes según resultados, ampliación de trámites web, extensión a los otros puntos y revisión de metas.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La investigación analizó la percepción de los usuarios sobre la atención brindada en los puntos de servicio de CNEP EP Esmeraldas, con énfasis en los elementos institucionales que condicionan la calidad del servicio, entre ellos la infraestructura, los protocolos de interacción, la orientación de la capacitación, la medición de la satisfacción y las herramientas de seguimiento. La variable central fue la percepción de la atención expresada como satisfacción global y por tipo de trámite. Los hallazgos permiten afirmar que la percepción es mayoritariamente favorable, con 91 por ciento de valoraciones entre buena y excelente, sustentada en la valoración positiva de la infraestructura y, sobre todo, en la seguridad y conocimiento del personal. Sin embargo, se identifican brechas persistentes en el saludo, la presentación e identificación del funcionario y la oportunidad de algunos servicios críticos, en particular la reconexión, que moderan el nivel de satisfacción alcanzado.

El significado de estos resultados es doble. Por un lado, la base técnica de la atención se percibe sólida. Ocho de cada diez usuarios consideran que el personal domina los trámites y cerca de tres de cada cuatro se manifiestan a gusto con la infraestructura. Esta combinación explica que, en servicios que requieren solvencia técnica y gestión documental, como los reclamos por facturación y los convenios de pago, predominen las calificaciones muy buena y buena.

Por otro lado, alrededor de un tercio de las personas usuarias no percibe un saludo cordial y más de un tercio no fue llamado por su nombre ni recibió la presentación del funcionario, lo que pone en evidencia inconsistencias en los momentos de verdad de la interacción. Estas fisuras relacionales se asocian con valoraciones más bajas cuando el servicio exige interacción sostenida y tiempos de respuesta sensibles para el usuario. En la reconexión, por ejemplo, se registra 21 por ciento de insatisfacción en las categorías inferiores. Desde la gestión, la implicación es clara. Estandarizar protocolos de cortesía y cierre, junto con acciones para reducir tiempos y mejorar el seguimiento de servicios críticos, tendría un efecto directo y de bajo costo sobre la satisfacción.

Los resultados dialogan con la base teórica contemporánea. La satisfacción ciudadana, entendida como criterio de desempeño del Estado y de sus empresas públicas, depende

de la conjunción entre calidad técnica y trato digno en un marco de derechos, tal como se sostiene en la literatura reciente sobre servicios públicos (Rivera et al., 2024). La Defensoría del Pueblo enfatiza que la calidad en los servicios domiciliarios exige mecanismos de evaluación que vayan más allá de la queja reactiva y una atención que combine eficacia con accesibilidad y oportunidad (Defensoría del Pueblo, 2020).

El patrón observado en Esmeraldas resulta consistente con los modelos de calidad del servicio que integran fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La fiabilidad técnica y la seguridad emergen como fortalezas, mientras que la capacidad de respuesta y la empatía aparecen como áreas de mejora que inciden en la percepción final del usuario, lo cual guarda coherencia con revisiones y manuales de gestión de la calidad utilizados en el campo (Duque, 2005; Camisón et al., 2016; Demarquet y Chedraui, 2022; Díaz y Salazar, 2021).

La confrontación con los antecedentes empíricos refuerza esta lectura. En CNEL EP Guayaquil se reporta que la percepción de calidad, con especial peso de la fiabilidad y la respuesta, explica la satisfacción del usuario externo, lo cual es compatible con el mejor desempeño observado en reclamos y convenios cuando se percibe solvencia técnica del personal (Montesdeoca y Cedillo, 2023).

Por otro lado, en CNEL EP Manabí se muestra que los ajustes de procesos y la mejora de la atención repercuten en la satisfacción, un resultado que coincide con la conveniencia de actuar sobre tiempos y protocolos de interacción (Botines y Briones, 2024). En servicios públicos locales, estudios en agua potable y en percepción ciudadana confirman que la combinación de gestión operativa y trato respetuoso explica la variación de la satisfacción, lo que se alinea con el patrón encontrado en Esmeraldas y sugiere mecanismos comparables en diferentes ámbitos de política pública (Reyes y Veliz, 2021; Vicuña et al., 2023; Alberto et al., 2024).

El contexto sectorial reciente, documentado por medios nacionales, ha señalado problemas operativos y altos volúmenes de reclamos en el servicio eléctrico. Este telón de fondo sugiere tensiones sistémicas que pueden afectar la experiencia de los usuarios, pero al mismo tiempo los resultados del estudio muestran que en la matriz de Esmeraldas coexisten valoraciones globales favorables con puntos críticos

específicos. Esto indica que hay margen para mejoras locales con efectos perceptibles incluso en escenarios complejos, en especial cuando se interviene sobre prácticas relacionales y cuellos de botella operativos (El Comercio, 2023; Ecuavisa, 2025). Además, las obligaciones normativas de calidad, continuidad y seguridad del suministro, así como el derecho del consumidor a una atención oportuna y adecuada, refuerzan la pertinencia de intervenir en protocolos y tiempos de respuesta para alinear la operación cotidiana con los estándares previstos en la regulación vigente y con el enfoque de derechos del usuario (Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, 2015; Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

Desde un juicio crítico, el principal aporte de la investigación consiste en vincular prácticas específicas de atención, como el saludo, la presentación e identificación y la despedida, y la solvencia técnica del personal con la satisfacción por tipo de servicio y con la satisfacción global. Este encuadre ofrece una cartografía concreta de puntos de palanca para la mejora de bajo costo y alto impacto. Lo novedoso no es simplemente reiterar que la calidad importa, sino mostrar cómo ajustes finos en protocolos de trato y en la gestión de tiempos de trámites sensibles pueden elevar la percepción del usuario sin requerir inversiones estructurales. Los resultados pueden extrapolarse con prudencia a otros puntos de atención de CNEL EP con carteras de servicio similares y a entidades públicas que combinan atención presencial con canales digitales básicos. Como limitación metodológica, el análisis es descriptivo. Aplicar pruebas inferenciales permitiría cuantificar la fuerza de las asociaciones observadas.

También, sería pertinente ampliar la medición de la experiencia más allá del cliente secreto e integrar en el sistema SAR indicadores de tiempos y satisfacción transaccional, en línea con las recomendaciones sobre evaluación de la calidad en servicios públicos. En conjunto, los hallazgos respaldan una conclusión pragmática. Consolidar la solvencia técnica con protocolos relacionales consistentes y mejorar la oportunidad de servicios críticos aparece como la vía más directa para sostener y elevar la satisfacción ciudadana en la atención de CNEL EP Esmeraldas.

CONCLUSIONES

- En relación con la descripción de los servicios, canales y puntos de atención, se concluye que la matriz de CNEL EP Esmeraldas concentra la cartera completa y, por tanto, constituye el nodo operativo de mayor impacto en la experiencia del usuario; los puntos secundarios (CAC Puerto Pesquero y San Rafael) ofrecen coberturas parciales y el canal web permite iniciar algunos trámites. Esta configuración justifica la recolección de datos en la matriz y sugiere que la heterogeneidad de la oferta por punto condiciona expectativas y percepciones.
- Sobre los factores institucionales que inciden en la percepción, la evidencia muestra que las principales brechas no son de infraestructura ni de competencia técnica, sino de gestión: medición de satisfacción limitada al “cliente secreto”, uso del SAR con foco reactivo en quejas, capacitación poco orientada al trato y protocolos de cortesía inconsistentes (saludo, presentación e identificación). Estos factores organizacionales explican las disonancias percibidas en la interacción, aun cuando la solvencia técnica del personal es bien valorada.
- Respecto de la relación entre prácticas de atención y satisfacción, se verifica un patrón consistente: la cordialidad y la presentación del funcionario, junto con la oportunidad del servicio, modulan la valoración final. Servicios con mayor exigencia de interacción y tiempos sensibles (p. ej., reconexión) concentran el mayor porcentaje de insatisfacción, mientras que donde predomina el dominio del trámite (reclamos, convenios) prevalecen calificaciones altas. La despedida cordial se asocia a mejores juicios globales, lo que confirma la relevancia de los “momentos de verdad” en el cierre del servicio.
- En cuanto a la pertinencia de las recomendaciones, los resultados avalan intervenciones inmediatas, de bajo costo y alto impacto: estandarizar protocolos de saludo–presentación–cierre, regular distractores en ventanilla, reorientar la capacitación hacia habilidades relacionales, ampliar el SAR a métricas de experiencia (tiempos y satisfacción por trámite) y priorizar la mejora de la

oportunidad en reconexiones. La evidencia respalda su viabilidad y su potencial para elevar la satisfacción sin requerir inversiones estructurales.

- En síntesis, la percepción del usuario sobre la atención en CNEL EP Esmeraldas es favorable pero frágil: se sostiene en la solvencia técnica y en una infraestructura aceptada, y se erosiona cuando fallan los protocolos relacionales y la oportunidad en servicios críticos. El principal aporte de este estudio es identificar palancas de gestión concretas para consolidar y escalar esa satisfacción. Con la debida cautela, estas conclusiones son extrapolables a otros puntos de atención con carteras similares, y constituyen una base empírica para orientar mejoras continuas en la experiencia del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberto Bueno, R. O., Aguilar Chávez, B. Y. E., Quispe Faustino, V. T., Goicochea Madueño, N. L., & Valiente Campos, M. G. (2024). Satisfacción de usuarios respecto a servicios públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 3561-3587. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11575
- Arenas Mantilla, M. (2023). Calidad de servicios eléctricos y su influencia en satisfacción de usuarios. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122456>
- Botines-Carreño, F., & Briones-Saltos, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 155-172. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial N.º 449. <https://www.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/04/Constitucion.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2020). Calidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Recuperado de <https://servicios.dpe.gob.ec/unidad-4-hallazgos-y-lineas-de-accion/capitulo-1-hallazgos/calidad-de-la-prestacion>
- Demarquet, M., & y 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/10.21855/resnonverba.v12i1.677>

- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 39(1), 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
- Ecuavisa. (2025). CNEL suma 156 mil reclamos en el primer semestre de 2025: ¿cómo los resuelven? Recuperado de <https://www.ecuavisa.com/noticias/ecuador/cnel-suma-150-mil-reclamos-2025-como-son-resueltos-LX9743591>
- El Comercio. (2023). La ARC identifica 8 problemas en los servicios de CNEL. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/agencia-regulacion-problemas-incremento-servicio-electrico.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Herrera Acosta, C., Herrera Avilés, H., Machado Ashqui, A., & Sánchez Benalcázar, A. (2025). Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de las personas de atención prioritaria en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 10(6), 1636-1656. <https://doi.org/10.23857/pc.v10i6.9739>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill.
- Lévy, J., Bourgault, N., Calvo, C., & Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 27(2), 1-23. <https://doi.org/10.30878/ces.v27n2a3>

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Registro Oficial N.º 116. [https://www.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/2017/10/Ley-
Org%C3%A1nica-de-Defensa-del-Consumidor.pdf](https://www.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/2017/10/Ley-Org%C3%A1nica-de-Defensa-del-Consumidor.pdf)
- Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica. (2015). Registro Oficial Suplemento N.º 418. [https://www.regulacioneolica.gob.ec/wp-
content/uploads/downloads/2016/05/ley-organica-del-servicio-publico-de-
energia-electrica.pdf](https://www.regulacioneolica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/ley-organica-del-servicio-publico-de-energia-electrica.pdf)
- Martínez, M. (2020). Técnicas de análisis cualitativo para ciencias sociales. Editorial Trillas.
- Molina Sigcho, V. E. (2023). La satisfacción de los clientes del Departamento Comercial de la Empresa Eléctrica de Ecuador, como elemento clave para la gestión ambiental en asentamientos humanos. *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad*, 6, e286. <https://doi.org/10.46380/rias.vol6.e286>
- Montero, J. G., Campos, S., Sánchez, N. G., Carmona, M., & Reyes, M. F. (2024). Satisfacción de usuarios con los servicios públicos básicos en México durante 2021. *CUESTIONES DE SOCIEDAD*, 8(5), 5089-5101. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13961
- Montesdeoca Rivas, A. K., & Cedillo Fajardo, M. (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. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 9840-9858. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.7009
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224290004900404>
- Reyes-Zavala, L., & Veliz-Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón

Jipijapa. Polo del Conocimiento, 6(4), 570-591.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>

Rivera Ramos, P., Medrano Ricaldi, A., & Armada Pacheco, J. (2024). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático. Cuestiones Políticas, 42(81), 76-89.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.14927564>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. del P. B. (2022). Metodología de la investigación (7.^a ed.). McGraw-Hill.

Vicuña Matute, W. G., Orellana Orellana, C. P., Orellana Orellana, E. F., & Quinteros Cortazar, M. P. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. Revista De Ciencias Sociales, 29(3), 204-218. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40706>

Villegas-Salazar, K., Zaruma-Once, S., & Romero-Black, W. (2025). La Percepción y Satisfacción del usuario en los Servicios Públicos Municipales: Caso Cantón Pasaje. 593 Digital Publisher CEIT, 10(4), 125-138.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2025.4.3320>

ANEXOS

Anexo A

Cuestionario dirigido a los usuarios de clase residencial de CNEL EP Esmeraldas:

El siguiente cuestionario es realizado por Gabriel Morales, estudiante de la PUCE-E, dirigido a los usuarios residenciales de CENEL EP Esmeraldas, cuyo propósito principal es analizar la percepción de los usuarios sobre la atención brindada en los puntos de servicio de CNEL EP en la ciudad de Esmeraldas, a partir de los elementos institucionales que intervienen en la calidad del servicio

Sírvase usted ayudarme respondiendo la siguiente encuesta marcando con una “x” una respuesta.

1. ¿Las oficinas de CNEL EP Esmeraldas se encuentran en buenas condiciones para brindarle un fácil acceso, comodidad de espera, iluminación y señalización?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. El personal que atiende en las ventanillas u oficina tienen una apariencia limpia y agradable al momento de su atención.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿El personal de ventanilla u oficina lo saludó cordialmente al momento de su llegada?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Se Identificó con su nombre y le preguntó el suyo?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. El personal que lo atendió a usted, mostró seguridad y campo de conocimiento en el área de su requerimiento.

SI	NO

6. Señale por lo menos 2 tipos de servicio que usted solicitó en los puntos de atención de CNEL EP Esmeraldas en sus últimas visitas y que tan satisfecho en una escala del 1 al 5 fue la misma (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta)

SERVICIOS QUE SOLICITÓ	CALIFICACIÓN RECIBIDA				
	1	2	3	4	5
Reclamo por valor facturado en planillas					
Cambio de Medidor					
Cambio de Categoría de Cliente					
Cambio de Acometidas					
Convenio de Pagos					
Reconexión de servicio eléctrico					
Otros					

7. El trámite que usted solicitó fue solucionado.

SI	NO

8. Se despidió cordialmente la persona que lo atendió a usted.

SI	NO

9. ¿Cómo calificaría en general la atención integral de los funcionarios de CNEL EP Esmeraldas a sus requerimientos presentados?

MALA	BUENA	EXCELENTE

ANEXO B

Guía de entrevista realizada a la responsable o líder de la unidad de atención al cliente de CNEL EP Esmeraldas.

1. ¿Cuáles son los servicios que ofrece CNEL EP a los usuarios nuevos y actuales?
2. ¿Cuáles son los puntos de atención al cliente de CNEL EP Esmeraldas para atender a sus usuarios?
3. De acuerdo con la información que usted maneja dentro su área de trabajo, ¿Cuál es la percepción que tiene sobre la opinión de atención al cliente ofrecido por el personal que atiende a los usuarios de CNEL EP Esmeraldas?
4. ¿Existe hoy en día alguna herramienta tecnológica que permita hacer algún seguimiento al nivel de atención al cliente? Si fuera el caso que no la tuvieran, ¿qué alternativa han pensado para llevar un seguimiento de estos indicadores de atención al cliente?
5. ¿El personal recibe constantemente capacitación orientada hacia una atención más eficiente a los usuarios que atienden?