UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES DE INVESTIGACIÓN

TEMA

Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.

AUTOR
Robert Rosendo Rodríguez Baque, Ing.

TUTOR/A
William Patricio Proaño Ponce, Dr.C.

JIPIJAPA - MANABÍ - ECUADOR

2023

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Creada el 7 de Febrero del año 2001, según Registro Oficial No. 261
ÓRGANO COLEGIADO ACADÉMICO SUPERIOR

AUTORIZACIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL UNESUM

El que suscribe, Robert Rosendo Rodríguez Baque en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado **Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa**, otorga a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción y distribución pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Estatal de Sur de Manabí
Se autoriza a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

El autor como titular de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.
Aceptando esta autorización, se cede a la Universidad Estatal del Sur de Manabí el derecho exclusivo de archivar y publicar para ser consultado y citado por terceros, la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se le haga para obtener beneficio económico.

Jipijapa, noviembre, 09, 2023

Firma

.....
Ing. Robert Rosendo Rodríguez Baque
CC. 1310277619

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TESIS

Dr. C. William Patricio Proaño Ponce, DOCENTE DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL INSTITUTO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ.

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de titulación de la Maestría en Administración Pública con el Tema: **"Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios eléctrico en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa"**, ha sido concluido por el Ing. Robert Rodríguez Baque, bajo mi dirección y asesoramiento, habiendo cumplido con las disposiciones establecidas para el efecto.

Jipijapa, 28 de septiembre de 2023

Dr. C. William Patricio Proaño Ponce
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El trabajo de titulación "Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios eléctrico en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa", ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para el es estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Jipijapa, noviembre 2023

……

Ec. Diana Katiuska Peña Ponce, PhD
130906785-6
DOCENTE – PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

……

Ing. Marcelo Cadena Chavez , Mg
040052325-4
DOCENTE – SECRETARIO DEL TRIBUNAL

……

Ec. Carlos Artemidoro Zea Barahona, Mg Duie
130577074-3
DOCENTE – VOCAL DEL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: **Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.** contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Jipijapa, noviembre, 09, 2023

.....

Ec. Diana Katiuska Peña Ponce, PhD
130906785-6

DEDICATORIA

Dedicado a quienes iluminaron mi camino:

A mis padres, cuyo amor, apoyo incondicional y sacrificio hicieron posible que alcanzara este logro. Vuestra dedicación y creencia en mí me han inspirado en cada paso del camino.

A mi esposa y mis dos hijos, por su paciencia, comprensión y constante aliento durante las largas horas de estudio y trabajo en esta tesis. Tu apoyo ha sido mi refugio en los momentos de desafío.

A mi tutor Dr.C. William Proaño Ponce, cuyos conocimientos, orientación y entusiasmo por la investigación me han guiado a lo largo de este viaje. Vuestras enseñanzas han dejado una huella indeleble en mi formación académica.

A mis amigos y compañeros de estudios, quienes compartieron conmigo risas, experiencias y valiosas discusiones académicas. Vuestra amistad y camaradería hicieron que este camino fuera más llevadero.

A todas las personas que de una forma u otra formaron parte de este proceso, vuestro apoyo fue fundamental para mi éxito.

Finalmente, esta tesis es un tributo a aquellos que creyeron en mí cuando yo mismo dudaba. Vuestro aliento constante y vuestro amor son el motor detrás de este logro.

Con gratitud y cariño,

Ing. Robert Rodríguez Baque

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación al ser un trabajo de esfuerzo y dedicación por el tiempo dedicado en él, por el esfuerzo que ha implicado su desarrollo en el trabajo investigativos y de estudios se lo dedico en especial a mi querida familia a mi esposa y mis dos hijos, que son la inspiración para cada uno de mis éxitos y fracasos.

A mis padres que día a día forjaron en mi valores y actitudes que me han llevado a ser un profesional de éxito, a ellos que con su trabajo y esfuerzo me enseñaron el valor del trabajo y del crecimiento personal y profesional.

A mis hermanos y familiares que son el impulso para que con todos los retos que presenta esta vida profesional me esfuerce por ser un ejemplo de hombre, padre, hijo, hermano, primo, sobrino, para las futuras generaciones.

A mi tutor Dr.C. William Proaño Ponce que con su dedicación y conocimiento han permitido entregar un trabajo investigativo que servirá de fuente de consulta para quienes deseen investigar en estos temas.

A la Universidad que sin ella no hueviará sido posible ser un magister de la sociedad, el mismo que contribuirá en mi desarrollo profesional.

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Jipijapa, octubre 2023

.....

Ing. Robert Rodríguez Baque
CC. 1310277619

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Jipijapa, octubre 2023

.....

Ing. Robert Rodríguez Baque
CC. 1310277619

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

INSTITUTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Título: "Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios eléctrico en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa"

Autor:

Ing. Robert Rodríguez Baque
CC. 1310277619

RESUMEN

En el sector público en Ecuador se ha generado una serie de cambios desde el enfoque de la gestión administrativa y operativa, las entidades públicas no han sido la excepción, actualmente se ha estructurado un marco normativo, legal desde la Constitución del 2008 hasta los reglamentos vigentes, ante estos antecedentes se presenta el trabajo denominado "Gestión Pública y su incidencia en la calidad de servicios eléctrico en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa", donde se busca identificar los principales elementos que conllevan a generar un servicio de calidad, para el alcance de la calidad en los servicios se propone el diseño de estrategias operativas, desde la concepción teórica, histórica, descriptiva de las variables de gestión y de calidad de servicios, como instrumentos se empleó el análisis estadístico y se diseñó una metodología no experimental de enfoque deductivo, inductivo y sintético, entre los principales resultados se mide la incidencia en la calidad de los servicios eléctricos por parte de la población El Anegado. Así mismo se presentan conclusiones y recomendaciones.

El presente estudio para el cumplimiento de su objetivo principal que fue validar una estrategia operativa de Gestión Pública que contribuya en la Calidad de Servicios Eléctrico en la Parroquia el Anegado del cantón Jipijapa, se emplea la comprobación de hipótesis y de criterios de expertos, para el mismo se plantearon propuestas validadas desde los criterios de las normas ISO 9001, articulados a las necesidades de la población en la parroquia lugar de estudio, las estrategias operativas consideraron indicadores de medición y alternativas de valoración según el tipo de resultados, permitiendo la calidad en los servicios.

PALABRAS CLAVE: Calidad, servicios, gestión, estrategia, gestión pública.

SUMARY

In the public sector in Ecuador, a series of changes has been generated from the administrative and operational management approach. Public entities have not been the exception. Currently, a regulatory and legal framework has been structured from the 2008 Constitution to the current regulations. , against this background, the work called "Public Management and its impact on the quality of electrical services in the El Anegado parish of the Jipijapa canton" is presented, where it seeks to identify the main elements that lead to generating a quality service, for the scope of quality in services, the design of operational strategies is proposed, from the theoretical, historical, descriptive conception of the management and quality of services variables, statistical analysis was used as instruments and a non-experimental methodology with a deductive approach was designed. , inductive and synthetic, among the main results the impact on the quality of electrical services by the El Anegado population is measured. Conclusions and recommendations are also presented.

The present study, to fulfill its main objective, which was to validate an operational strategy of Public Management that contributes to the Quality of Electrical Services in the Anegado Parish of the Jipijapa canton, the verification of hypotheses and expert criteria is used, for the Likewise, validated proposals were proposed based on the criteria of the ISO 9001 standards, articulated to the needs of the population in the parish where the study was conducted, the operational strategies considered measurement indicators and assessment alternatives according to the type of results, allowing quality in the services.

KEYWORDS: Quality, services, management, strategy, public management.

INDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR II

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL III

DEDICATORIA IV

AGRADECIMIENTO V

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA VI

RENUNCIA DE DERECHOS VII

AVAL DEL VEEDOR VIII

RESUMEN X

SUMARY XI

INTRODUCCIÒN 1

CAPITULO I: Determinación teórica de la gestión pública y la calidad de servicios eléctricos. 17

1.1 Gestión pública en función de la calidad de los servicios públicos 17

1.1.2.- Gobierno y las nuevas políticas de gestión pública de modernización en la administración pública. 24

1.1.3 La gestión pública y sus elementos de articulación a los servicios públicos de calidad. 27

1.2 Calidad de servicios públicos 29

1.2.1 Calidad de los servicios en actividades de empresas públicas en el Ecuador.... 33

1.2.2 Calidad de los servicios eléctricos en programas y proyectos en el Ecuador. ... 36

1.3 Normas de calidad ISO 9001: 2015 37

CAPITULO II: Caracterización del estado actual de la gestión pública para la calidad de servicio eléctrico según norma ISO 9001de la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa. 41

2.1 Proceso de gestión pública de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta del Ecuador. 42

2.1.1 Desarrollo del proceso de gestión pública de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) del Ecuador. 44

2.1.2 Desarrollo del proceso de gestión pública de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta del Ecuador.... 51

2.1.3 Proceso de gestión pública de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta, para la calidad de servicio eléctrico según norma ISO 9001 en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa..... 58

2.2 Operacionalización de las variables 60

2.2.1 Conceptualización de las variables 61

2.2.2 Valoración de la gestión pública para la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa a través de las encuestas, según normas ISO 9001 68

CAPITULO III: Diseño de estrategias operativas de gestión pública que contribuye en la calidad de servicio eléctricos en CNEL Manabí. 86

CAPITULO IV: Validación de las estrategias operativas de gestión pública que contribuye en la calidad de servicio eléctricos en CNEL Manabí..... 94

4.1 Validación de prueba de hipótesis con el uso de Chi-cuadrado..... 94

4.2 Validación por criterios de evaluación de expertos 96

CONCLUSIONES 102

RECOMENDACIONES..... 103

INDICE DE TABLAS

Tabla #1, se plantean las tareas según los objetivos planteados, que permiten el alcance de cada uno de ellos. Pag. 10

Tabla # 2: Gestión pública por procesos de la empresa CNEL Manabí. Pag. 48

Tabla # 3: Infraestructura eléctrica Pag. 68

Tabla # 4: Reclamos presentados al 2021 Pag. 68

Tabla # 5: Ejecución de presupuesto de inversión Pag. 69

Tabla # 6: Indicadores objetivo estratégico Pag. 70

Tabla #7: Indicadores de modelos de negocios Pag. 70

Tabla #8: Indicadores de eficiencia de la gestión Pag. 70

Tabla #9: Indicadores de crecimiento de la demanda del servicio Pag. 71

Tabla #10: Indicadores de niveles de eficiencia y calidad del servicio Pag. 71

Tabla #11: Cobertura del servicio de energía eléctrica Pag. 71

Tabla #12: Operacionalización de las variables Pag. 76

Tabla # 13: Frecuencias Pag. 132

Tabla # 14: Distribución de Frecuencia Género Pag. 83

Tabla # 15: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados Pag. 84

Tabla # 16: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados Pag. 85

Tabla # 17: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados Pag. 85

Tabla # 1**8:** Norma ISO 9001 en los proyectos implementados Pag. 87

Tabla # 19: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados Pag. 90

Tabla # 20: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados. Pag. 91

Tabla # 21: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados Pag. 93

Tabla # 22: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados Pag. 94

Tabla # 23: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados Pag. 96

Tabla # 24: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados Pag. 97

Tabla # 25: Estrategias operativas según el proceso gobernantes Pag. 100

Tabla # 26: Estrategias operativas según el proceso agregadores de valor Pag. 104

Tabla # 27: Resumen de frecuencias absolutas en cada momento. Pag. 110

Tabla # 28: Tabla de contingencia momento * Evaluación. Pag. 110

Tabla # 29: Valoración de expertos Pag. 115

TABLA DE FIGURAS Y GRÀFICO

Figura #1: Ciclo de mejora de los servicios mejorados

Figura #2: Esquema metodológico de la investigación

Figura #3: se observan las unidades de negocios por provincias

Gráfico #8 Dimensión proyectos de servicios eléctricos. Pag. 90

Gráfico # 9 Dimensión proyectos de servicios eléctricos Pag. 92

Gráfico #10 Dimensión proyectos de servicios eléctricos. Pag. 93

Gráfico #11 Dimensión proyectos de servicios eléctricos. Pag . 95

Gráfico #12 Dimensión proyectos de servicios eléctricos Pag. 96

Gráfico #13 Dimensión proyectos de servicios eléctricos. Pag. 97

INTRODUCCIÒN

En el entorno competitivo global, el suministro de servicios de calidad se considera una estrategia esencial para el éxito y la supervivencia de las economías; es ineludible, que la industria de servicios viene a desempeñar un papel cada vez más importante en la sostenibilidad y desarrollo de los países, es indispensable entonces generar mayor interés a la prestación de servicios sobre todo en el sector púbico.

En la actualidad los servicios en las entidades públicos no se cumplen de acuerdo a los estándares de calidad establecidos en el marco normativo y legal, los gobiernos centrales, así como las instituciones públicas, buscan promover una gestión pública a través de la oferta de servicios de calidad, sobre todo cuando se trata de servir u ofertar recursos a las sociedades a la que sirven, sin embargo, son muchos los esfuerzos, pero son poco los resultados exitosos alcanzados.

Por otro lado, las entidades, así como el estado que son las encargadas de cubrir las necesidades sociales, deben coordinar esfuerzos necesarios para ofrecer un servicio de calidad, es necesario que se tomen en cuenta los objetivos institucionales de los sectores públicos, así como las metas que se encuentran dentro del país como el plan de creación de oportunidades 2021-2025, que se presenta con políticas e indicadores.

Los gobiernos locales al ser entes representativos de los gobiernos centrales deben considerar que la oferta de servicios de calidad se mide a través de los servicios ejecutados a través de programas, proyectos, planes, etc., dentro de la gestión pública, que tienen establecidos los gobiernos municipales y rurales, tanto en las parroquias o comunas; programas y proyectos, que al servicio de las comunidades deberían ser desarrollados a

través de profesionales con un presupuesto asignado a través de recursos o materiales del estado, por esa razón, el concepto de calidad en los actuales momentos en algunos casos se ve cuestionado cuando se trata de medir la satisfacción de los servicios, la calidad según los ciudadanos no están acordes a las normativas vigentes. Las entidades por ende son cuestionadas ya que no existe calidad en los servicios, la gestión pública de las mismas se proyecta como deficiente y las estrategias son entonces una de las grandes deficiencias con las que cuentan, sin embargo, desde el punto de vista de la teoría estas deben ser indispensable para alcanzar las metas de un buen servicio a la comunidad.

Para autores como (Jérez, Borja, & D. Armas, 2018) desde el enfoque de la gestión pública, la calidad debe ser medida desde la gestión de los servicios que ofertan las entidades, al respecto mencionan que: "La gestión de la calidad de servicios es una estrategia esencial para el éxito y la supervivencia de las organizaciones. (…), por ende, los entes gubernamentales que están prestando servicios se preocupan cada vez más de generar atención a cuestiones tales como el servicio, los clientes y la satisfacción del público."

Los autores hacen énfasis en la calidad desde la gestión como una estrategia necesaria para la supervivencia, uno de los intereses que tienen los entes del gobierno es prestar mayor atención a los servicios y medir la calidad desde la satisfacción de las sociedades que reciben el beneficio de la gestión pública.

La gestión pública y la oferta de servicios es un tema de continua discusión en los sectores públicos, los estudios recientes presentados en artículos o ensayos, así como los trabajos de investigación, se realizan determinando la importancia de los servicios de

calidad y la disponibilidad y factibilidad que esta tiene cuando se trata de tomar decisiones. Las estrategias de crecimiento económico y social, en el Ecuador giran en torno a proporcionar un servicio donde el concepto de calidad y satisfacción sobresalga como un valor agregado en el cumplimiento de las necesidades de las sociedades, por esta razón, en el Ecuador el Ministerio del Trabajo con el objetivo de promover el desarrollo e innovación de su gestión y de mejorar la percepción de la calidad de los servicios públicos, ha desarrollado mecanismos y herramientas que orientan y dictaminan los lineamientos para llevar a cabo la medición y evaluación de la percepción de la calidad dentro de los servicios públicos, los mismos que deben ser medidos de manera transparente y eficiente dentro del contexto de un acercamiento entre el ciudadano y el estado.

Por otro lado, es de conocimiento general que el estado ecuatoriano ha generado un marco normativo en torno a la calidad de los servicios del sector público, donde surgen planes como el plan de creación de oportunidades 2021-2025, que menciona como meta de la calidad del servicios el del cumplimiento, e incremento de los índices referentes a la percepción de la calidad de los servicios públicos, este plan en su eje 3 como políticas menciona la necesidad de una sociedad mejor, siendo necesario incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía, siendo importante que se cumplan como factores de una buena calidad de servicios, los siguientes: (SENPLADES, 2022)

- Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos al 2021 e; (SENPLADES, 2022)
- Incrementar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano para el año 2021 ((SENPLADES, 2022).

En el marco normativo en torno a la calidad de servicios que existen en el Ecuador, se consideran los postulados establecidos en la Ley Orgánica del Servicio Público – (LOSEP), que en su artículo 76 señala que es indispensable una evaluación del desempeño de los funcionarios fundamentada en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, estos indicadores que deben estar encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de las y los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público (LOSEP, 2018).

Así mismo, en la ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos en su artículo 22 establece que las entidades públicas deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, de acuerdo a la normativa expedida por el Ministerio del Trabajo (353, 2018).

Se puede observar que en el Ecuador surge un marco normativo para la ejecución de la gestión pública de las entidades o instituciones del sector público, con un entorno legal que permite medir la oferta de los servicios de calidad, desde la gestión que llevan a cabo los actores públicos, sin embargo, es importante destacar que no existen resultados satisfactores que logren el alcances de los objetivos esperado por la comunidad, por otro lados, si se midiera los niveles de satisfacción en la calidad de servicios en las empresas públicas del estado se evidenciaría un alto nivel de insatisfacción e inconformidades.

El Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP expedido para medir a carrera administrativa y la gestión y desarrollo institucional que mantendrán las instituciones, entidades, organismos y personas jurídicas, sobre la calidad de servicios

detalla en su literal a) del artículo 120, que la calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias será uno de los procesos que formarían parte de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano – UATH Institucional (LOSEP, 2018).

En este mismo reglamento en su artículo 138, establece el concepto de responsabilidad de la gestión de calidad, determinando para el mismo la necesidad de la creación de un comité de gestión de calidad de servicio y el desarrollo institucional, este comité será el encargado de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional (LOSEP, 2018).

El modelo ecuatoriano de calidad y excelencia en el Ecuador de la Subsecretaria de Calidad en el Servicio, es un documento creado para generar acciones que permitan impulsar a las mejoras permanentes en las instituciones públicas, siendo esta una herramienta que además describe el desempeño óptimo de las instituciones, identificando posibles debilidades y definiendo operaciones de mejoras en la gestión institucional basados en criterios crítico de funcionamiento y evaluación de los resultados orientados a los usuarios / ciudadanos, que son medidos en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los usuarios / ciudadanos (Acuerdo Ministerial MDT-250, 2021).

Así mismo, la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Publico emitida por el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial MDT-2018-0081, publicado en el Registro Oficial 245 del 21 de mayo de 2018, en su

artículo 12 dispone que para realizar de evaluación del desempeño de los servidores públicos de todas las instituciones del estado, se considera como uno de los factores a evaluar a los niveles de satisfacción de usuarios externos (Acuerdo Ministerial 41, 2018).

La gestión pública normada para una eficiencia calidad de servicios por parte de las entidades públicas, ha sido media desde la oferta no solo de servicios a la comunidad, sino también, desde los sistemas industriales como el sistema de energía eléctrica, que aunque desde los inicios fue vinculado estrictamente al sector privado como un papel primordial, en la actualidad es una tarea de participación exclusiva del estado para lo cual se han creado leyes básicas de protección para el consumidor y para su distribución, es así que en la actualidad se cuenta con entidades responsable de su planificación, ejecución y supervisión a nivel nacional, como es el caso del Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC).

La provisión de energía eléctrica de calidad es de interés estratégico para cualquier país por sus implicancias para el crecimiento y sostenibilidad económica y social, para el Ecuador los temas energéticos están generando mayores intereses debido a los problemas de carácter ambiental que durante los últimos años ha generado en el uso descontrolado de los recursos, es así que los gobiernos nacionales se enfrentan a retos dentro de la política energética, como la de fortalecer la gestión en el servicio considerando en algunos casos las nomas norma ISO 9001y 14001 que regulan el servicios de calidad de bienes que se ofrecen a la población; por ende son muchos los esfuerzos que en el desarrollo de la acción pública y provisión de servicio eléctrico se han hecho, sin embargo aún son insuficiente frente a todas las necesidades desde diferentes enfoques y requerimientos (Rodriguez, 2022).

A nivel nacional surgen empresas dedicadas a ofrecer la provisión de energía eléctrica, que tienen como objeto brindar el servicio Público de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el estado ecuatoriano, a efecto de satisfacer la demanda de energía. Los servicios eléctricos carecen de calidad y eficiencia debido a que los materiales cumplieron su vida útil generando caída de voltaje y esto a su vez genera que a los domicilios les llegue una mala calidad de voltaje, es necesario entonces que se provee de un buen servicio.

En la parroquia El Anegado, en los últimos años se ha profundizado la problemática de la calidad de la energía eléctrica y del servicio eléctrico, las Instituciones especializadas en el tema, como la IEEE (Institute of Electrical and Electronic Engineers), etc., aunque han desarrollado estándares y métodos de medición y construcción de equipos de medición de calidad de energía, no se ha evidenciado un notorio cambio en el provisionamiento de los materiales empleados en la distribución del servicios eléctricos en esta parroquia, por ende los servicios eléctricos carecen de calidad y eficiencia debido a que los materiales cumplieron su vida útil generando caída de voltaje y esto a su vez produce que a los domicilios les llegue una mala calidad de voltaje, es necesario entonces que se provee de un buen servicio y que se genere estrategias operativas para una gestión pública eficiente en el ofrecimiento de este tipo de servicio, esto conlleva a plantearse entonces como **problema científico** de investigación: ¿De qué manera validar una estrategia operativa de Gestión Pública que contribuya en la calidad de servicios eléctrico en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa?

En el presente trabajo de investigación se plantea como interés de investigación, el estudio de los procesos que se llevan a cabo en el desarrollo de la gestión pública en las entidades públicas como son las empresas proveedoras de energías eléctricas como la Corporación Nacional del Ecuador (CNEL), con el fin de establecer estrategias que permitan proveer una calidad de servicios según los métodos, que permitan monitorear y regular sus sistemas eléctricos basados en normativas, regulaciones, leyes, emitidas por las instituciones.

Esto conlleva a plantarse como **objeto de estudio** de la investigación la gestión pública y el **campo de acción** de investigación la gestión pública en la calidad de servicio eléctrico de la Parroquia el Anegado del cantón Jipijapa.

El **objetivo general** es: Validar una estrategia operativa de Gestión Pública que contribuya en la calidad de servicios eléctrico en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.

Los **objetivos específicos** son:

1. Caracterizar teóricamente a la gestión pública y los servicios eléctricos con enfoque a calidad de servicios.
2. Determinar el estado actual de la gestión pública para la calidad de servicio eléctrico según norma ISO 9001 de la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.
3. Diseñar una estrategia operativa de Gestión Pública que contribuya en la calidad de Servicios Eléctrico en la Parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.

Como **hipótesis** en la investigación se plantea:

Si se implementa una estrategia operativa de gestión pública basada en las Normas ISO 9001, se contribuye al mejoramiento de calidad de los servicios eléctricos en la Parroquia el Anegado del cantón Jipijapa.

Para el cumplimiento de las tareas dentro de los objetivos y el alcance de la hipótesis general de la investigación se plantean como **hipótesis específicas**:

- La gestión pública eficiente genera impacto en la calidad de servicios eléctricos.
- La caracterización de la gestión pública para el mejoramiento de la calidad de los servicios electivos, evidencian la deficiencia en la calidad de servicios eléctricos según las normas ISO 9001.
- La gestión pública actual tiene incidencia en la calidad de servicios eléctricos según normas ISO 9001, en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.
- El diseño de una estrategia de gestión pública eficiente mejora la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.

Durante el desarrollo de los objetivos e hipótesis se plantearon **tareas de investigación,** que fueron diseñadas contemplando las referencias teóricas de diferentes autores en trabajos investigativos previos, publicados en artículos, textos, libros y documentos, evidenciándose una estructura metodológica que proporcionaron una información basada en las problemáticas reales. Como tareas se plantean las siguientes:

- Revisión teórica y metodológica sobre gestión pública y calidad de servicios ofertados en el servicio público por parte de los entes públicos, en los diferentes programas y proyectos llevados a cabos dentro de los planes de inversiones anuales en la CNEL.

- Analizar los beneficios y desventajas de los programas de servicios eléctricos presentados en los diferentes espacios públicos a nivel nacional y local.
- Desarrollar empleando el análisis teórico herramientas cualitativas como encuestas que permitirán fundamentar el nivel de calidad de los servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.
- Implementar mediante el análisis cualitativo a través de expertos el diseño de una estrategia de gestión pública para el mejoramiento en la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.

En la **Tabla #1**, se plantean las tareas según los objetivos planteados, que permiten el alcance de cada uno de ellos.

Etapa	Descripción
1.- Cumplimiento del objetivo específico 1	Fundamentación teóricamente y metodológicamente los procesos de gestión pública y servicios de calidad.
2.- Cumplimiento del objetivo específico 2	Caracterización del proceso de gestión pública del Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta.
3.- Cumplimiento del objetivo específico 3	Identificación de estrategias operativas que utiliza la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta que evidenciarán la eficiencia del cumplimiento del uso de bienes de calidad en la oferta proyectos de servicios eléctricos.
4.- Cumplimiento del objetivo específico 4	La elaboración de una estrategia operativa de gestión pública que contribuya en la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

Como **justificación** en la ejecución de la investigación denominada gestión púbica y su incidencia en la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa, se contemplan las propuestas metodológicas para una entidad como

es la CNEL, que permitirá desde la gestión pública una acción eficiente para medir resultados, debido a la ejecución de planificación y control permanente, si bien es cierto la CNEL al ser un organismo regulador y control del sector eléctrico ecuatoriano, debe asegurar que las comunidades y por ende los consumidores reciban un servicios eléctrico de calidad la misma que debe medirse a través de los precios, de las interrupciones del servicio, las variaciones de voltaje así como los diversos servicios comerciales brindado por las distribuidora de energía eléctrica del país. (Quintanilla, 2010). Así mismo, este organismo es el responsable de brindar a la ciudadanía un servicio público de energía eléctrica seguro, confiable, de calidad y calidez, con una gestión eficaz y eficiente, como medio que permita contribuir a alcanzar el buen vivir para todos los ecuatorianos (CNEL, Plan estratégico, 2017).

Es importante destacar que el aporte de una estrategia operativa basada en el desarrollo de operaciones definidas alineadas optimizaría los procesos y los recursos para conseguir las metas de calidad de servicios eléctricos que esperan los consumidores, solo así se podrá lograr una mayor flexibilidad en los proyectos antes de ejecutar un presupuesto o un plan anual de inversiones en las CNEL y sobre todo que estos proyectos logren adaptarse a los entornos cambiantes continuos.

Desde el punto de vista de la gestión pública poco se ha indagado sobre la necesidad de estrategias operativas para lograr calidad en los servicios eléctricos, ya que estos servicios son llevados a cabo en las entidades como CNEL, en el caso de la parroquia El Anegado esta es ejecutado por la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta, esta entidad oferta programas y proyectos, que se encuentran en un plan anual de contratación de la empresa eléctrica pública

estratégica corporación nacional de electricidad, CNEL EP para el ejercicio fiscal, a través de contratación pública en el portal compras pública de menor cuantía, licitación, cotización, los mismos que son dirigidos a profesionales en la rama, que llevan a cabo los mismos. En la actualidad en este tipo de procesos de gestión pública no existe mayor apertura ni interés por estudiar la forma en cómo se proveen los servicios eléctricos, muchas veces solo se limitan a ofertar sin que se realicen investigaciones sobre el tipo de calidad en los materiales empleados.

El aporte de esta propuesta investigativa radica en las estrategias desde la operatividad y toma de decisiones que se hace antes de llevar a cabo la asignación de los programas y proyectos a los profesionales de manera que al asignar un proceso o proyecto el profesional considere los requerimientos de cumplimiento según la norma ISO 9001, y los establecido desde el marco normativo, legal, estatutario y las especificaciones técnicas a nivel nacional e internacional y por ende se pueda brindar el servicio que espera el consumidor.

Un diseño metodológico empleado considerando las técnicas de recolección de información, así como las herramientas de selección de datos, contribuye a obtener elementos de discusión y debates, que son reflejados en la interpretación y análisis, comprobación de hipótesis, selección de información, de tal manera que la propuesta de las estrategias desde un enfoque operativo para la CNEL se ven fundamentada desde el entorno real y generando un impacto en los procesos de gestión de esta entidad. Como aporte en lo que respecta al beneficio social, el trabajo al considerar aportes teóricos desde la gestión pública y desde el criterio de calidad, inducirán a alcanzar la meta de generar una propuesta eficiente a largo y mediano plazo hacia los consumidores directos, es decir

se provee a la CNEL criterios para una gestión que enfatice en el empleo de materiales según los establecidos en las normas ISO 9001.

La parroquia El Anegado sería uno de las comunas que se beneficiarían si se considera que al determinar requerimientos técnicos hacia la CNEL cuando se ejecuten los proyectos por parte de profesionales en servicios eléctricos, ambos deberán cumplir si desean generar una acción afirmativa que alcance las metas de buena vida que persigue el gobierno nacional establecidos en los objetivos 2030.

Esta investigación resulta novedosa al considerar que poco o casi nada se ha hecho en el tema de gestión pública para la oferta de servicios eléctricos de calidad, las entidades como CNEL al ser las únicas que llevan a cabo este tipo de actividades no consideran de radical importancia indagar sobre los procesos indispensables según las normas establecidas a nivel nacional e internacional, antes de ofertar los servicios a los consumidores, el autor de la investigación genera un aporte no solo teórico sino metodológicos que muestra cómo hacer antes de que un servicio eléctrico se lleve a cabo.

La **metodología** que detalla los procedimientos que fueron llevados a cabos para elaborar la presente investigación y alcanzar cada uno de los objetivos propuestos durante el desarrollo de las tareas fueron:

- Una investigación de carácter cualitativa, asumiendo la realidad subjetiva del objeto y campo, la realidad dinámica en función de los resultados medidos desde la calidad de servicios, y compuesto por la multiplicidad de los contextos. La investigación cuantitativa que implica el análisis de datos, permite la observación empírica y su conexión con la dimensión conceptual. (Parra, 2023)

- En el análisis cualitativo de las variables gestión pública se consideraron las referencias de autores sobre las instituciones públicas en el Ecuador y a nivel internacional, se analizó la gestión en la calidad de servicios, así como en la calidad de servicios eléctricos, en el diagnóstico de los servicios eléctricos se analizaron las normas 9001 como elementos esenciales que requieren los servicios eléctricos de calidad.
- Se empleo la investigación exploratoria en el estudio del problema y comprobación de hipótesis, esto método se delimito acorde al objeto y campo de investigación, midiendo las problemáticas planteadas que facilitaron la comprobación de hipótesis generales y específicas.
- Se emplearon en la revisión teórica y análisis cualitativo el método deductivo e inductivos, aportando mediante el diagnostico elementos relevantes de las variables dependiente e independientes, todos estos criterios juntos con la investigación descriptiva aportaron al área de conocimiento de la gestión pública antes de ejecutar un proyecto de servicio eléctrico.

Se emplearon también los métodos:

Dialécticos-Materialistas: Permitió investigar el fenómeno en su movimiento contradictorio, las interconexiones del objeto de investigación, en el devenir históricos y en búsqueda de una revisión documental de los procesos de gestión pública y los servicios eléctricos.

Históricos-lógicos: Para realizar una revisión de los elementos históricos del problema científico enfocándose en las secuencias lógicas de las normativas establecidas en las instituciones encargadas de ofertar los servicios eléctricos, con vistas a analizar las tendencias contradictoras llevadas a cabos en la implementación de proyectos por parte de profesionales.

Análisis y síntesis: Para profundizar en la literatura y los fenómenos estudiados entorno a la gestión pública y la calidad de servicios, que conlleven a obtener conclusiones sintéticas.

Como métodos a nivel empírico empleados se encuentran:

Consulta a expertos: Para determinar la factibilidad de la propuesta estratégica desde la operatividad de la gestión pública, así como para valorar sus posibilidades de introducción en la práctica en la CNEL.

Las técnicas para la recolección de información de fuentes primarias, que se encuentran son:

- Observación: De los principales factores que delimitan la calidad en los servicios eléctricos, como la eficiencia y tiempo de los materiales empleados en los proyectos de alumbrados y de la percepción de los usuarios en los que respecta a la calidad del servicio eléctrico.
- Cuestionarios: Se consideró el uso de referencia escritas en forma de pregunta para valorar el estado actual de los receptores de la gestión pública, a fin de valorar la calidad de servicios eléctricos y medir el nivel de satisfacción o conformidad, enfatizando en las acciones dirigidas para la gestión públicas en las entidades públicas.
- Análisis documental: Que permite el análisis del estado del proceso de gestión pública en CNEL, para medir la calidad del servicio eléctrico, así mismo, para el estudio del antecedente del problema, el objeto de estudio, propiciando la información adecuada para la obtención de los resultados científicos fundamentales.

Como métodos a nivel estadístico-matemáticos empleados se encuentran el uso del software Statical Package for Social Sciences (SPSS) y Statistics para el análisis de los resultados de las encuestas, así como para la validación de los expertos en el tratamiento de la hipótesis y del criterio de expertos a través de la identificación y clasificación de experto con el uso de método matemático K de conocimiento y la valoración de las estrategias.

CAPITULO I: Determinación teórica de la gestión pública y la calidad de servicios eléctricos.

El capítulo uno hace una referencia teórica descriptiva en torno a la gestión pública desde el enfoque de la calidad de los servicios en las instituciones públicas, se fundamenta desde la teoría la variable de la gestión pública en la calidad de los servicios eléctricos a nivel nacional e internacional, y se describe desde el marco normativo considerando los postulados de las normas ISO 9001, que fortalecen el concepto de calidad en los servicios sobre todo en el sector eléctrico.

1.1 Gestión pública en función de la calidad de los servicios públicos

Gestión pública.

La agenda 2030 estableció desafíos nacionales, regionales y globales, donde las sociedades se han convertido en entes demandantes de servicios de calidad y eficiencias por parte del estado, esta condición requiere que los estados y las instituciones que las representen sean proactivas, participativas, innovadoras, siendo necesario gestiones estratégicas por parte de estos organismos, con la finalidad de crear un mejor desarrollo económico, social y ambiental. La gestión pública por ende ya no puede ser vista como un ejecutor de las políticas del estado, ello debe ir de la mano de factores, procesos y procedimientos, que demuestren una provisión de servicios de calidad.

La gestión pública por otra parte es entendida como la rama de la administración pública encargada de la gestión de los recursos del estado con el propósito de cumplir con sus fines misionales. Se encarga de dar las directrices a las instituciones públicas, a través de modelos de gestión y la administración de los recursos, para la consecución de sus objetivos a corto y largo plazo (Delgado, 2023).

La gestión pública desde los gobiernos locales debe basarse en una serie de procesos modernizado desde la administración de las instituciones en general, es claro que en algunos casos el malestar que existe en los ciudadanos se manifiesta en continuos reclamos antes las autoridades siendo las que a nivel nacional crean escenarios de caos social. En las comunidades democráticas, esta debe caracterizarse por una eficiente capacidad de respuesta ante la complejidad de las problemáticas que surgen a diario en los espacios sociales. Por ende, la gestión pública es la responsable de producir y desarrollar estrategias para llevar a cabo una acción conveniente y efectiva (FUDE, 2023).

Así mismo, las teorías de gestión pública no son indiferente a los preceptos de la administración puesto que muchas de las investigaciones hacen énfasis de sus orígenes en los principios propios de la administración como la organización, dirección, ejecución y control; entes públicos que cuentan con personería jurídica en la realización de sus funciones llevan a cabos estos preceptos teóricos por ende la gestión pública podría haber tenido sus orígenes en las ciencias de la administración. En términos estrictamente académicos, la Administración pública es la encargada de poner en contacto directo a la ciudadanía con el poder político mediante la figura de los servidores públicos «satisfaciendo» y los intereses colectivos de forma inmediata (WIKIPEDIA, 2023).

La gestión pública desde el enfoque de calidad está orientada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una nación, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes, a la vez que garantiza el desarrollo del país. (UNIR, Que es la gestión públic, 2021). Desde los procesos destinados a administrar recursos provenientes de organizaciones o entidades públicas, se describe como características de la gestión pública las siguientes:

- Elabora y aplica las políticas públicas correspondientes, cuya implementación y evaluación se efectúe de forma conjunta entre la administración, el sector privado y las organizaciones ciudadanas.
- Se responsabiliza por la identificación de problemas existentes o necesidades a ser cubiertas en sus respectivas comunidades.
- Persigue un determinado nivel de eficiencia en la gestión de los recursos.
- Reparte de forma equitativa los recursos, teniendo en cuenta que, frecuentemente, las entidades públicas no solo obedecen a criterios económicos, sino también a motivaciones políticas.
- Facilita el crecimiento económico que mejora el bienestar del país y que satisfaga las necesidades y, por ende, las condiciones de vida de sus ciudadanos

La gestión pública vista desde los procesos en la administración pública está enmarcada en las acciones de los servidores públicos, respondiendo a políticas del estado; en donde las políticas conocidas como políticas públicas se realizan para minimizar los problemas y necesidades de las comunidades a partir de la eficiencia en la gestión de los recursos que poseen las entidades y que son escasas en comparación con las demandas sociales, económicas, que logran el concepto de desarrollo local.

Por ende, los ciudadanos tienden a convertirse adicionalmente en partícipes más activos de los procesos, dando cabida dentro del marco de las limitaciones, a una nueva forma de actuación de la función pública, conocida como gobernanza (Boscàn, Fernández, & Guèdez, 2017).

Para (Villoria, 2019) el objeto de la gestión pública es que debe ser capaz de responder a las interrogantes sobre si existe diferencia entre gestionar una organización pública o privada. Para ello, se puede empezar preguntándose qué dice la literatura al respecto, surgiendo la teoría de la organización, donde no surge ningún tipo de diferencia, ya que ni para Weber, Taylor y McGregor surgen diferencias. Esta teoría la afirma Simón, en su último trabajo (1995), donde manifiesta que las organizaciones públicas, privadas y no-gubernamentales son equivalentes en dimensiones críticas. La investigación en este ámbito demuestra, por ejemplo, que el principal factor relacionado con comportamientos burocráticos no es la titularidad pública o privada, sino el tamaño (Rainey, 1997).

Para (Villoria, 2019) que cita a (Pfeffer y Sutton, 2006), en relación con la diferencia entre la gestión pública en instituciones públicas y privadas, describe tres puntos actuales de interés en la gestión pública (Rainey, 1993). El primero, las diferencias entre tipos de organizaciones y entre tipos de gestores, de cara a evitar generalizaciones erróneas (Bardach, 2004). Segundo, el análisis del elemento político de la gestión pública, cuáles son sus elementos clave y las variaciones por contexto, dónde y cómo se consigue autonomía de gestión y por qué. Tercero, qué significan los términos "difusos" y "contradictorios" aplicados a los objetivos de las organizaciones públicas. En conjunto, esta teoría debe proporcionar a los gestores públicos generalizaciones útiles y prácticas sobre cómo actuar en diversas situaciones, es decir, debe ser relevante y orientadas a problemas (Perry, 1993). Pero es preciso ser conscientes de la inexistencia de la "one best way", lo cual exige sistematizar las diferentes situaciones y ámbitos de gestión, y mostrar cómo la acción eficaz del gestor varía a través de ellas

Para llevar a cabo las funciones de la gestión pública dentro del sector público y aplicar con éxito las políticas del gobierno, el Instituto Peruano de Asunto Públicos Políticas y Gobierno (IPAPPG) propone los siguiente 6 pilares esenciales (IPAPPG, 2022), siendo estos:

Planificar: A través de formas coordinadas e integradas de las intervenciones públicas se logra la planificación estratégica de las políticas públicas.

Presupuesto por resultados: Elaboración del presupuesto público en base a la asignación de productos y servicios necesarios y resultados a favor de la población.

Gestión por procesos: Consiste en la transformación y mejora de procesos dentro de la producción de un bien o servicio, de manera que sume al valor final de este.

Servicio civil meritocrático: Esto hace referencia a la necesidad de requerir funcionarios de carrera para el desarrollo de políticas.

Seguimiento, evolución y gestión del conocimiento: Con esto se evalúa los resultados y logros de una entidad pública para mejorar la calidad de servicio y distribución de productos a los ciudadanos.

Si bien es cierto dentro de la acción de la administración la gestión pública se enmarca en el proceso de implementación de las políticas gubernamentales, donde surge el objeto de, generar fomento de desarrollo del estado de bienestar en su población a través de la aplicación de los recursos del estado (Etecé, 2023), por ende, en la nueva gestión pública surgen modelos como:

- Modelo de eficiencia. Basado en contratos de prestaciones estatales, se centra en la performance productiva de lo público.

- Modelo de downsizing y descentralización del estado. Propone el achicamiento de las estructuras de lo público y la descentralización radical de las responsabilidades administrativas del Estado.
- Modelo de la búsqueda de excelencia. Cuya idea del estado es la de propiciar una cultura de liderazgo y aprendizaje favorable a los procesos productivos nacionales.
- Modelo de orientación al servicio público. El estado se debe regir por un modelo de excelencia en la prestación de servicios al público, garantizando la satisfacción de su clientela.

Finalmente, Delgado considera que los modelos estructuran una gestión de recursos del estado para el beneficio de la sociedad y cumplimiento de una serie de funciones, siendo estas funciones: (Delgado, 2023)

La implementación de políticas públicas y, en ocasiones, su ideación. Evaluar estas políticas públicas de forma conjunta con la administración, el sector privado y las organizaciones ciudadanas. Es responsable de la identificación de problemas o necesidades de la ciudadanía que deben ser cubiertas.

Persigue la eficiencia y la equidad en la ejecución de los recursos. Busca repartirlos de forma equitativa y a partir de criterios que respondan a sus objetivos misionales. Tiene objetivos que persiguen el bienestar de la nación y buscan satisfacer las necesidades de la ciudadanía para garantizar condiciones de vida digna.

Estos modelos deben proveer una entrega y provisión de bienes y servicios públicos para el desarrollo efectivo, eficiente y oportuno, debiéndose considerar que para el logro del desarrollo se tienen tres campos conceptuales complementarios, que son:

El primero, sobre el concepto de la calidad de las finanzas públicas y las funciones de la política fiscal dentro de un estado moderno. Esto incluye un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos, con el objeto de elevar el potencial de crecimiento de la economía y, en el caso de América Latina y el Caribe, asegurar niveles crecientes de equidad distributiva (CEPAL, 2023).

Segundo, sobre la internalización de los modelos conceptuales de la gestión por resultados vigentes a nivel regional en los asuntos públicos, que consideran los conceptos de costo/efectividad (‘value for money’) y rendición de cuentas (‘accountability’). En un inicio se describe el compromiso explícito por garantizar que se obtuvieron los mejores resultados posibles con los recursos públicos gastados, y la rendición de cuenta alude a que el gobierno debe hacerse responsable de los resultados logrados (o no) producto de su accionar (CEPAL, 2023).

Tercero, de la lógica de cadena de producción de valor público -- insumos, procesos, productos y resultados e impactos -- donde el ámbito de preocupación de los resultados finales o impactos se refiere a los efectos de las políticas públicas en la ciudadanía, la sociedad y país, y donde la administración pública tiene las atribuciones, competencias y responsabilidades directas para organizar las fases de producción relacionadas con insumos, procesos y productos en pos de maximizar los resultados (CEPAL, 2023).

Así también la gestión pública cuenta con una serie de características o funciones, entre las que se encuentran: (UNIR, Que es la gestión públic, 2021)

- Elaborar y aplicar las políticas públicas correspondientes, cuya implementación y evaluación se efectúe de forma conjunta entre la administración, el sector privado y las organizaciones ciudadanas.
- Responsabilizarse por la identificación de problemas existentes o necesidades a ser cubiertas en sus respectivas comunidades.
- Perseguir un determinado nivel de eficiencia en la gestión de los recursos.
- Repartir de forma equitativa los recursos, teniendo en cuenta que, frecuentemente, las entidades públicas no solo obedecen a criterios económicos, sino también a motivaciones políticas.
- Facilitar el crecimiento económico que mejore el bienestar del país, satisfaga las necesidades y, por ende, las condiciones de vida de sus ciudadanos.

La gestión pública en función de calidad de servicios para (Vera, Flores, & Sierra, 2022) esta determinada por un sistema que debe ser adoptado basándose en la decisión estratégica de la organización y que puede ayudar a mejorar su desempeño general y brindar una base sólida.

1.1.2.- Gobierno y las nuevas políticas de gestión pública de modernización en la administración pública.

La gestión y la transformación en el estado han sido una necesidad en el país sobre todo en conceptos de restructurar y fortalecer las entidades del estado, los preceptos han cambiado el concepto de satisfacer las exigencias de las sociedades de eficiencia y

efectividad, transparencia y participación de las comunidades, por tal razón las políticas se han cambiado creando un ambiente de descentralización y desprivatización sobre todos en la administración.

Desde el año 2000 se fue incrementado de manera importante en el Ecuador su madurez autonómica, no sólo en el plano dogmático-conceptual, sino también en el plano legislativo (reforma a la Ley Orgánica de Régimen Municipal de octubre de 2004 y expedición del COOTAD en el 2010), en el plano fáctico, a través de la asunción de algunas competencias por parte de gobiernos seccionales, municipales, provinciales.

En Ecuador a partir de la Constitución aprobada en 2008, se promueve "Una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir" (Asamblea Constituyente, 2008, pág. 21), esto implica que se ha incorporado la propuesta del buen vivir en la dinámica de los espacios organizacionales.

El Plan Nacional de Desarrollo 2009-2013 surge luego de las reformas constituyentes del año 2008 y plantea desafíos como el de "reconstruir lo público" (Senplades 2009, 11).

El objetivo 12 de este Plan determina la necesidad de "Construir un estado democrático para el Buen Vivir", siendo explícita la necesidad de reconstruir, redefinir o reformar el Estado. Este proceso demanda "un servicio civil eficiente, meritocrático y orientado por resultados" (Senplades 2009, 353).

La Ley Orgánica del Servicio Pública (LOSEP), tiene como objetivo el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos, que fortalece el logro del

permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y el desarrollo de un sistema de gestión del talento humano (EC 2010). Adicionalmente define roles de rectoría, regulación, implementación, evaluación y control en el marco de la política de modernización para las entidades públicas como el Ministerio del Trabajo (MDT), la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP) y la Senplades. Adicionalmente define nuevos instrumentos como: El sistema de talento humano con sus subsistemas; la certificación de calidad con las necesidades de evaluar el cumplimiento de metas institucionales, la remuneración variable, entre otros (Asamblea Nacional 2010). De esta manera la LOSEP promueve un cambio en los instrumentos de la política de gestión pública (AA1) y plasma nuevos instrumentos de política para enfrentar los asuntos públicos de una manera eficiente, transparente, con calidad, enfocada a satisfacer las expectativas ciudadanas y con una continua rendición de cuentas (AA2) (Freire, 2019).

En el Ecuador se ha promovido durante los últimos periodos la gestión por procesos, puesto que una gestión se logra con mayor transparencia cuando se buscan cumplir mediante los procesos los objetivos, la población puede con este mecanismo controlar a sus autoridades, estimulando esto a largo plazo la eficacia, además de facilitar la búsqueda de consensos y la transparencia de las instituciones.

Por otra parte, la gestión pública en las organizaciones del sector público en el Ecuador, se caracterizan por estar constituidos por las dimensiones de: 1) material: edificios, maquinas, inventarios, etc.; 2) humana: conformada por seres motivados exclusivamente por compensaciones pecuniarias; 3) tecnológica: procesos, técnicas, sistemas operacionales, etc.; y 4)estructural – jerárquica: corresponde a la dimensión

política del espacio, con la participación de la lógica de la división del poder en la organización, su departamentalización, la toma de decisiones, etc.

Los nuevos modelos de gestión pública en Ecuador buscan la eficiencia, eficacia, transparencia y la participación ciudadana, tomando en cuenta las mejores prácticas de la gestión privada y adecuándolas a su entorno. La finalidad es brindar servicios públicos acordes a las necesidades de la colectividad, bajo modelos que a la postre, con el uso de las innovaciones tecnológicas, tienden a ser abiertos y generan estados de gobernanza participativa y democrática, en los que la responsabilidad del bienestar social sea de los individuos que la conforman y no solamente de las autoridades de turno.

1.1.3 La gestión pública y sus elementos de articulación a los servicios públicos de calidad.

Una de las debilidades que ha presentado la gestión pública durante los últimos años ha sido la mala administración pública, lo que genera deficientes procesos y servicios, así como un difícil clima organizacional prevaleciendo una cultura dentro de las instituciones públicas de desinterés por parte de sus empleados. Es necesario que las reformas se orienten a generar la confianza por parte de los usuarios de las instituciones públicas a través de la implementación de sistemas productivos eficientes, eficaces, de calidad y de alta productividad organizacional. Sin embargo, es la interacción con la sociedad la que permite el desarrollo de la modernización administrativa, aspecto que no es considerado en muchas de las instituciones.

La gestión pública es compleja no sólo por la magnitud de los temas que involucran las razones de interés público sino, además, porque deben estar sujeta a los

intereses y al juicio de los ciudadanos. Un funcionario público que dirige una institución debe contar con la más amplia información sobre las causas y factores que determinan el surgimiento de las razones de interés público que justifican la existencia de su institución, debe tener un diagnóstico del territorio y haber recibido atribuciones para administrar recursos y para abastecer bienes y servicios públicos que, dependiendo de su naturaleza, son de libre acceso para todos y son o no objeto de precio (Calle & et.al, 2018).|

En el debate establecido a nivel global sobre el papel de la gestión pública en las empresas se determinó que se debe considerar cuestiones como: Los nuevos sectores de intervención a los sectores clásicos de intervención del Estado a través de empresas, fundamentalmente de los servicios públicos. Internacionalización de las empresas de gestión públicas con renovada vocación de operar en latitudes lejanas, impulsadas por las variables financieras. Capitales de origen mixtos con las nuevas formas jurídicas en las conformaciones de las sociedades, donde cada vez más surgen empresas con capitales mixto, con mayoría estatal o empresarial. Profesionalización de sus recursos humanos (RRHH) y dispositivos tecnológicos. Lógica de producción dislocada y transnacional de apertura a las economías y los cambios en las políticas monetarias en muchos países del mundo han generado la tendencia a dislocar la producción de productos y servicios buscando la eficiencia en términos de logística y competitividad (Agoff, Blugerman, & Meschengieser, 2021).

Así mismo, los autores antes descritos identifican tres dimensiones en la articulación de los actores económicos sectoriales y las organizaciones, evidenciando el sector de la actividad de la gestión pública de empresas, el tipo de articulación de la acción estatal y los resultados dados.

La discusión sobre el papel de la gestión en las entidades del estado y por ende la acción que desarrollan los gobiernos a través de estas entidades, ha subtendido el debate constante tanto de la ciudadanía como de las autoridades, en este marco todas las teoría y políticas surgidas destacaron con mayor relevancia que una buena administración y gestión logra el desarrollo de las comunidades.

En torno a estas teorías surgen (Boscàn, Fernández, & Guèdez, 2017) que mencionan que toda organización requiere ser aceptada o legitimada por su entorno (estado, gremios, sociedad civil o ciudadanía), para poder ser exitosa y permanecer en el tiempo, y en este sentido, las organizaciones públicas no escapan a esta realidad. La legitimidad es un concepto importante para la teoría institucional y "se entiende como la conformidad de la organización a las prácticas y reglas institucionalizadas, con el objetivo de incrementar sus perspectivas de supervivencia y éxito, independientemente de la eficacia y eficiencia de las prácticas y procedimientos institucionalizados adquiridos" (Gutiérrez y Salas, 2015:10).

1.2 Calidad de servicios públicos

La calidad del servicio público se define como el conjunto de métodos y estrategias de trabajo que aseguran que los servicios públicos cuenten con especificaciones, previamente establecidas, que satisfagan las necesidades y requerimientos de los usuarios. Se relaciona con aspectos como accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, seguridad, confort, impacto ambiental, servicio ofertado. Estas especificaciones se definen en función del nivel de calidad esperado por

los clientes, de las presiones externas e internas, de las limitaciones presupuestarias y técnicas, del comportamiento de la competencia, entre otros (Etecé, 2023).

En el Ecuador el ministerio de trabajo describe que los servicios mejorados deben ser estructurados conforme a la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios y su metodología, siendo necesario un ciclo de mejora que esquemáticamente se presenta a continuación:

Figura # 1 Ciclo de mejora de los servicios mejorados

Fuente: Ministerio del trabajo

Así mismo, este organismo define dimensiones en la calidad de servicios basadas en el modelo técnico SERVQUAL, que como herramienta considera las entradas que constituyen las necesidades y expectativas de los usuarios, la prestación del producto y/o servicios, en donde intervienen todas las dimensiones del mismo y finalmente las salidas que determinan el nivel de calidad y su respectiva satisfacción (Ministerio del trabajo, 2020).

En este marco, se presenta las diferentes experiencias de calidad del servicio público en la gestión pública en los países miembros del Sistema Interamericano. La información se inicia con una breve introducción sobre el tema en el país analizado, seguido de una presentación sistemática de las instituciones responsables de la

participación. Finalmente, se detallan brevemente las estrategias y mecanismos implementados a nivel de gobierno central (Etecé, 2023).

Para medir la calidad de un servicio no solamente surgen los requisitos normativos, sino que también se mide la satisfacción de los usuarios, en el Ecuador cuando se hacen un análisis de la calidad en los servicios públicos, se hace una revisión de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos (Servicios de acreditaciòn Ecuatoriano, 2018).

Para (Nevado & Batalla, 2003) entre los factores que determinan la calidad en la prestación de servicios se encuentran:

Desde el punto de vista de la imagen general de la organización administrativa que acoge el servicio:

- Información, dirigida tanto al personal del servicio como a los ciudadanos beneficiarios o receptores, en el sentido de contar con su comprensión y con su apoyo.
- Accesibilidad al servicio.
- Estructura organizativa flexible, con capacidad de adaptarse al entorno, dar respuestas satisfactorias a las demandas sociales e incluso anticiparse a ellas.
- Evaluación (periódica) del servicio, que trate de buscar su mejora continua.

Desde el punto de vista de la prestación del servicio:

- Prestación, rápida, segura y satisfactoria.

- Compromisos de calidad.

Desde el punto de vista de apoyo y atención en la prestación del servicio.

- Solvencia profesional del personal responsable de la prestación del servicio, por cuanto los recursos humanos son el elemento básico de cualquier sistema de calidad.
- Capacidad de los servidores públicos que, desde parámetros de calidad en sentido estricto, es solicitada por la CEAL.15

Proximidad.

- Motivación y compromiso del personal responsable de la prestación del servicio.
- Establecimiento de mecanismos de respuesta frente a supuestos de incumplimiento y exigencia de responsabilidad.

Desde el punto de vista del colectivo al que se dirige el servicio:

- Fidelidad y confianza en su utilización.

En torno al concepto de calidad el Departamento de Formación y calidad (Departamento de formación y calidad, 2011), detalla como pilares de los sistemas de gestión de calidad, los siguientes:

- La satisfacción de los clientes donde el servicio será de calidad cuando sobrepase o, por lo menos igualar, las expectativas del cliente.
- Liderazgo de la dirección donde los ejes de dirección donde están involucrado las personas con capacidad para decidir las estrategias y los objetivos de la misma. El compromiso firme y expreso de la dirección de la organización es indispensable para la implantación y desarrollo del sistema de gestión de la calidad.
- La mejora continua, considerada como un proceso que consiste en planificar, ejecutar lo planificado, comprobar los resultados obtenidos, corregir los fallos, y volver a

repetir el proceso. La mejora continua es un proceso sin fin, porque las posibilidades de mejorar son interminables.

- La participación del personal donde es necesario el compromiso individual y de grupo de todo el personal de la organización, para la implantación y desarrollo del sistema de gestión de la calidad.

1.2.1 Calidad de los servicios en actividades de empresas públicas en el Ecuador

En el Ecuador al hablar de calidad de los servicios se hace referencia no solo a las normativas sino que se analizan la percepción que surgen en cuanto a la medida de satisfacción de los usuarios que surgen, no es menos cierto, que para los usuarios de las entidades públicas esta ha evolucionado sobre todo en el sector público, donde las administraciones han procurado una mejora continua de optimización de las condiciones en que presta sus servicios, sin embargo, las sociedades dejan de manifiesto cada día más el grados de insatisfacción que se debe en la mayoría de los casos a la deficiencia en las respuestas a las necesidades primarias de las sociedades.

Para (Castro, 2022) la calidad del servicio es un modelo para el diseño de estrategias enfocadas a comprender la satisfacción del cliente en el servicio, a través de todo el viaje de compra; mediante el análisis de la brecha entre la experiencia del cliente en los servicios prestados y sus expectativas.

(Castañeda, 2023) considera que para impulsar la calidad de los servicios es necesario que las entidades comiencen a validar la opinión de los clientes utilizando estrategias de marketing, brindando una experiencia sensorial gestando un lenguaje amigable, y flexibilizando los servicios que se ofrecen a las comunidades, anticipándose a problemas o inconvenientes.

Desde la calidad de los servicios eléctricos estos deben ser medidos como el conjunto de características técnicas y comerciales asociadas al suministro eléctrico y que son exigibles. Se debe considerar que uno de los aspectos que configuran la calidad del servicio es la continuidad del suministro relativa al número y duración de las interrupciones del suministro (Anónimo, 2023).

Para la corporación alemana al hablar de calidad de servicios eléctricos esta debe ser medida desde la calidad de la energía eléctrica que es suministrada a los equipos y dispositivos con las características y condiciones adecuadas que les permita mantener su continuidad sin que se afecte a su desempeño ni provoque fallas a sus componentes (2023).

Como elementos para medir la calidad del servicio eléctrico la corporación alemana considera el tiempo de conexión y reconexión del servicio, las diferentes formas de pagos y agilidad, los tiempos de reparación de fallos, la atención telefónica y otros medios de información, la atención de quejas y aclaración en facturas, en la variable calidad de suministro para medir un servicio de calidad considera la frecuencia de interrupciones, la duración, los clientes afectado y la energía no suministrada por las interrupciones, en la variable calidad de energía el autor considera la variación de frecuencia y voltaje, la distorsión armónica, las depresiones de voltaje, el desbalance de fases, y parpadeo (2023).

Actualmente, el servicio público en el Ecuador se ha visto empañada por factores que generan desventajas a las comunidades, la atención del servicios público es un factor

que incide en la proporción de calificaciones al momento de medir la calidad, siendo que los funcionarios en la mayoría de los casos no cumple con sus expectativas, calificándose como la de peor calidad, por esa razón se han implementado en la mayoría de las entidades pública manuales o procesos sobre la atención al usuarios (Mosquera, 2023).

Según el INEC, la percepción en calidad de servicios bajó 0,16 punto en 2020, los ecuatorianos han calificado en agosto del 2022 con 5,6 sobre 10 puntos los servicios públicos del país, siendo un índice bajo con respecto a la percepción de calidad de los servicios públicos, la población que brindo esta calificación estuvo entre la edad de 45 a 64 años que fueron los que otorgaron la peor calificación. Entre los elementos que generaron esta pésima calificación se encuentran la falta de planificación en la compra de insumos y materiales (Castillo & Orozco, 2022).

En reciente estudios sobre la percepción de la calidad en los servicios pública se obtuvo que la población considera los servicios de salud y transporte accesible y con posibilidades de acceso debido a los costos de servicios privados, siendo calificados con alto porcentaje, siendo el servicio que califiquen mejor, además otro elemento que incide en esta baja calificación es la ubicación de los encuestados, los excesivos tramites. Con respecto a la eficacia la puntuación es más débil debido a que la población considera que las instituciones públicas son más ineficaces que eficaces (Senplades, 2023).

Surge también en el país un cuerpo legal que contiene el conjunto de normas y principios que rigen la calidad en el país es la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, publicada en Registro Oficial el 22 de febrero de 2007. El Ministerio de Industrias y Productividad, MIPRO, es la institución rectora del Sistema Ecuatoriano de Calidad, que

ofrece lineamientos y políticas al Sistema de Calidad. Mediante la Subsecretaría de Calidad, el Ministerio de Industrias elabora el Plan Anual de Calidad, que es aprobado por el CIMC. En el Plan 2016, uno de los objetivos es promocionar y difundir la calidad en los diferentes sectores estratégicos: telecomunicaciones, minería, hidrocarburos, hídrico, eléctrico y ambiente (Anonimo, 2023).

1.2.2 Calidad de los servicios eléctricos en programas y proyectos en el Ecuador.

En el Ecuador, han surgido importantes cambios a nivel legislativo y regulatorio, en el 2008 se establece una nueva constitución que se compromete a promover un servicio energético de calidad y de eficiencia. (Constitución, 2008), así mismo en el 2007 se crea el Ministerio de electricidad y energía renovable, que tiene su origen en la subsecretaria de electricidad del antiguo Ministerio de energía y minas.

La normativa relativa a la electrificación rural declara que el estado deberá promover los proyectos de desarrollo de electrificación rural y urbano-marginal, y las obras de electrificación, para lo cual se establece el fondo de electrificación rural y urbano-marginal (FERUM).

Luego surge el reglamento general de la Ley de régimen del sector eléctrico que establece normas y procedimiento para la aplicación de régimen del sector eléctrico, para la prestación de servicios públicos de transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica, donde a través de artículos se evidencian los procesos de planificación y aprobación de proyectos para la ejecución de obras con los recursos económicos del FERUM.

El 13 de mayo del 2008, la Asamblea Constituyente de Montecristi, expidió el Mandato Constituyente No. 9, por medio del cual nombra al Estado como encargado del manejo de las etapas de generación, transmisión y distribución del sector eléctrico ecuatoriano (EC 2008, 2).

Por otro lado, el 23 de julio del 2008, la Asamblea Constituyente de Montecristi, expide el Mandato Constituyente No. 15, donde le dispone al Conelec, la aprobación de nuevos pliegos tarifarios con el objeto de establecer la tarifa única para cada tipo de consumo, sin tomar en cuenta los componentes de inversión para la expansión de los sistemas de transmisión y distribución y eliminando el concepto de costos marginales de generación.

De acuerdo con la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, Capítulo VIII, art. 47, el Centro Nacional de Control de Energía (Cenace) es el encargado de realizar la liquidación de transacciones en el Mercado Eléctrico Mayorista, MEM y el pago para las transacciones internacionales de electricidad (Manzao, 2022).

1.3 Normas de calidad ISO 9001: 2015

Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación en 1987, han conseguido una gran difusión en todos los sectores empresariales como modelo para el desarrollo e implantación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) (Grijalvo, Romo, & Prida, 2002).

La ISO 9000: 2015 establece que un proceso es toda aquella actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se trasformen en resultados.

De acuerdo a la ISO 9000 (2005) un proyecto es un proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos (AEC, 2023).

De acuerdo a la ISO 9001:2015 la excelencia se alcanza a través de procesos de mejora continua. Técnicamente, puede haber dos clases de Mejora de la Calidad: Mediante un avance Tecnológico, o mediante la mejora de todos los Procesos Productivos. A la hora de mejorar, hay que concentrarse en algunos aspectos, sin dispersar esfuerzos (ISO, 2015).

La norma ISO 9001 orienta sobre la gestión de calidad en los proyectos perfila los principios y prácticas del sistema de gestión de la calidad, cuya implementación es importante para el logro de los objetivos de la calidad en los proyectos, y causa un impacto sobre los mismos.

Se reconoce que hay dos aspectos en la aplicación de la gestión de la calidad en los proyectos: los referidos a los procesos y los referidos al producto de éste. La falta de cumplimiento de cualquiera de estos dos aspectos puede tener efectos significativos en el producto, en el cliente y en otras partes interesadas del proyecto, y en la organización encargada de éste (ISO , 2003).

La creación y mantenimiento de la calidad del proceso y del producto de un proyecto requieren un enfoque sistemático. Este enfoque debería tener por objetivo asegurarse de que se comprenden y satisfacen las necesidades explícitas e implícitas del cliente, que se comprenden y evalúan las necesidades de otras partes interesadas en el proyecto y que se tiene en cuenta la política de la calidad de la organización originaria para su implementación en la gestión del proyecto (Alvarez, 2018).

La ISO 21500 mantiene cinco procesos principales: Inicio, Planificación, Implementación, Control y Cierre con diferencias mínimas en las denominaciones de dos procesos (Ejecución y Monitoreo y Control en el caso del PMBOK); y además compuesta por diez áreas o materias que busca alinear proyectos con organización estratégica. Proporciona para objeto de esta meta una guía para la gestión de proyectos (Alvarez, 2018).

Conclusiones capítulo I

La gestión pública en el Ecuador gira en torno al cumplimiento de la agenda 2030 cuya acción pública se encuentra delimitada por las aspiraciones de una gestión de calidad, así como eficiencia y eficacia, la participación de estados como las entidades del sector pública cada vez se convierten en entes promotores del crecimiento y desarrollo, bajo el cumplimiento de políticas y funciones acompañadas de los procesos, que deben ser orientados a proveer calidad en sus resultados.

La gestión pública en el estado no deja de estar vinculada a las teorías de la administración, esta ciencia social ha generado aportes como la generación de directrices institucionales orientados a una buena gestión y administración de procesos.

La gestión pública desde el enfoque de calidad se mide por los procesos capaces de dar respuestas a las demandas sociales, y a las políticas pública de una sociedad, las respuestas a estas demandas dentro del marco de limitación exigen una nueva forma de gobernanza y por ende de actuación de la función pública, esta nueva forma de gobierno debe ser capaz de subsanar los impactos negativos en las administraciones en los gobiernos locales

Las funciones de la gestión pública en el sector público requieren de la planificación, presupuesto por resultados, gestión por procesos, servicios meritocráticos, seguimiento, evolución y gestión del conocimiento, estos elementos deben permitir la implementación de políticas públicas, la aplicación dentro de la administración y la responsabilidad que esta implica.

La calidad de los servicios implica el diseño de estrategias que sujetas a las Norma ISO 9001 permiten una mejor gestión de las entidades pública, en donde el enfoque al cliente crea una mayor satisfacción a los clientes:

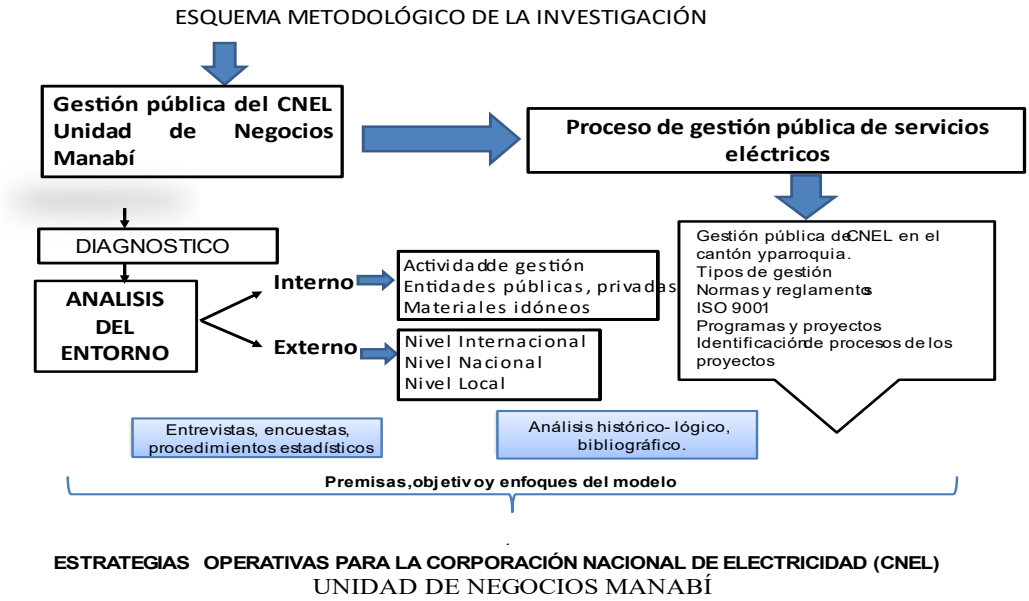
CAPITULO II: Caracterización del estado actual de la gestión pública para la calidad de servicio eléctrico según norma ISO 9001de la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.

En el presente capítulo se analiza el proceso de gestión pública de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta del Ecuador, describiendo este proceso en el cantón Jipijapa en la parroquia El Anegado, desde el enfoque de aplicación de la norma ISO 9001, identificando los principales componentes y relaciones esenciales para la elaboración de las estrategias operativas, que incentive a generar un plan anual de contratación de la empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad, CNEL EP para el ejercicio fiscal correspondiente al año 2023 con materiales de calidad en el cantón Jipijapa y sobre todo en la parroquia El Anegado, para ello la investigación se fundamentó desde las bases teóricas. El esquema metodológico, presentado en la figura 1, muestra las bases para el diseño de la estrategia operativa para CNEL, resultado de la investigación.

Se estudia la forma de gestión pública de CNEL, para el fortalecimiento de la calidad de servicios eléctricos, se catalogó la forma de asignación de los proyectos a profesionales en el cantón Jipijapa y sus 7 parroquias entre rurales y urbanas; en el contexto interno se empleó el estudio de la forma en que asigna los programas a través de compras públicas, se analizaron los planes y programas del CNEL en el último periodo, siendo de transcendental importancia, el cumplimiento en la adquisición de materiales la normativas y reglamentos sobre todo la norma ISO 9001, valorando el grado de eficiencia según los involucrados en el servicio eléctrico existente.

La población de estudio estuvo integrada por los beneficiarios directos e indirectos de los servicios eléctricos en la parroquia El Anegado, se emplearon encuestas con el cálculo de la muestra obteniendo un valor de 365 individuos. Todos estos elementos que representan las fuentes de informaciones primarias y secundaria, fundamentaron la necesidad de la estrategia operativa propuesta, cuyas bases se encuentran en el epígrafe 2.1.2 del presente capítulo.

Figura 2. Esquema metodológico de la investigación.



Fuente: Elaboración propia.

2.1 Proceso de gestión pública de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta del Ecuador.

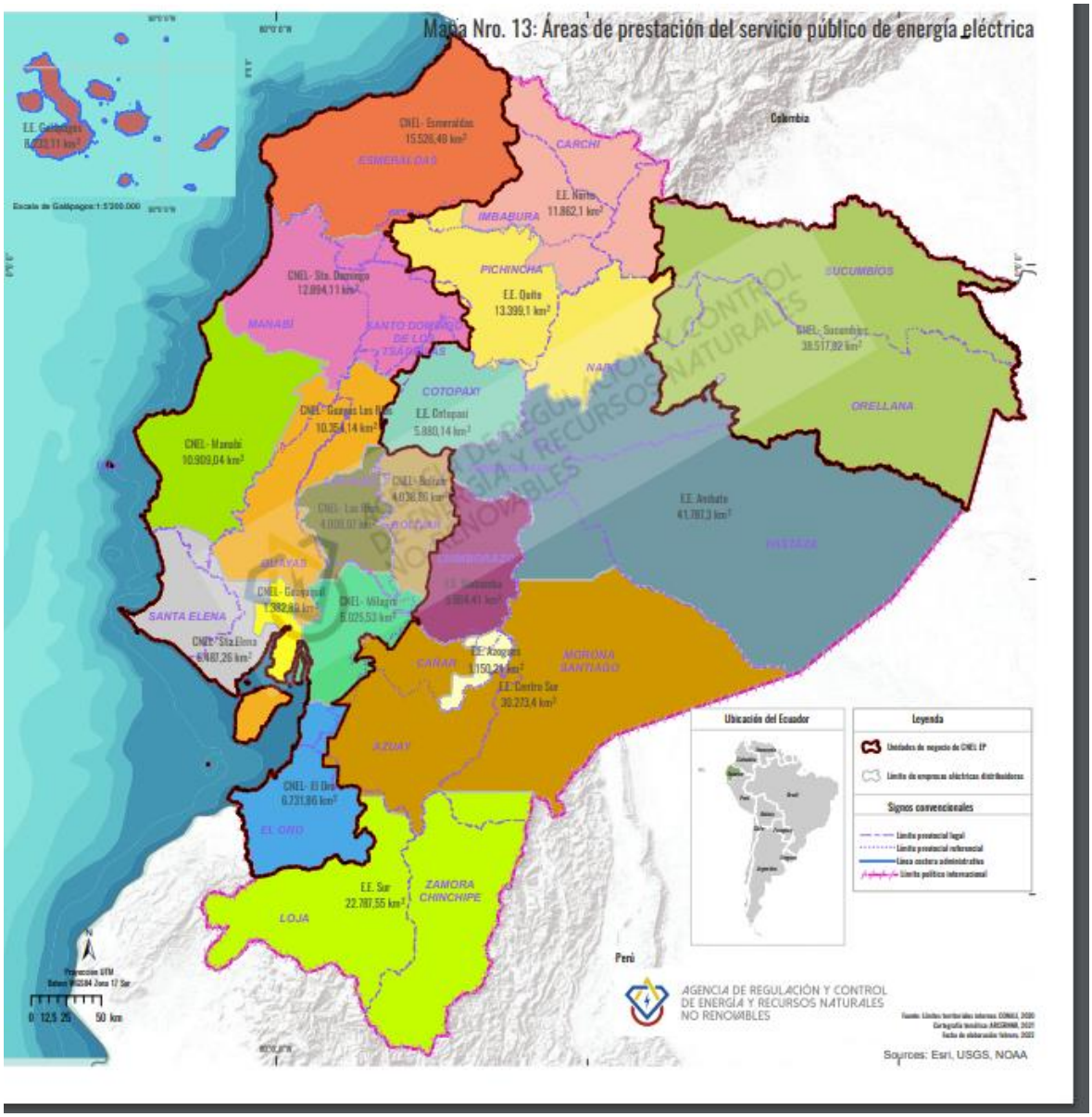
La calidad en los servicios de electricidad sea en el aporte desde los profesionales técnicos o en la gestión pública, se mide desde el nivel satisfactorio en los servicios que se ofrecen donde se hace evidente las manifestaciones por los beneficios en la durabilidad en el tiempo y espacios de los bienes públicos que proveen el servicios eléctrico continuo y confiable, es importante que estos estén medidos en base a disposiciones establecidos en la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y sus reformas, el Reglamento Sustitutivo del

Reglamento General de la Ley de Régimen del Sector de Energía Eléctrica, el Reglamento de suministro de Servicio de Electricidad y el Reglamento de Tarifas (López, 2017).

Estas regulaciones proveen los estándares mínimos de calidad y procedimientos técnicos de medición y evaluación a los que se someten las empresas distribuidoras del servicio eléctrico. Para el desarrollo del análisis del proceso de gestión pública de los servicios eléctricos se caracterizó la gestión de CNEL, acorde a los siguientes parámetros de selección:

1. La zonificación de las provincias según el Ministerio de Energía, de acuerdo a la necesidad de comercialización de energía que permitan lograr mayor alcance a la población ecuatoriana, para la ejecución de estas actividades el Ministerio de Energía ubica unidades de negocios, en la actualidad existen 11 unidades de negocios, en Manabí se ubica en uno de los principales cantones como es Manta y en los restantes cantones se encuentran ubicadas agencias que brindan beneficios directos a la sociedad.
2. Acorde a la distribución de Unidades de Negocio se encuentran en: Guayaquil, Guayas- Los Ríos, Manabí, Esmeraldas, El Oro, Santa Elena, Los Ríos, Milagro, Bolívar, Santo Domingo y Sucumbíos.
3. De estas provincial para objeto de medir la gestión pública se realiza una comparación de servicios eléctricos, que sirven para determinar los beneficios de un servicio de calidad, se llegan a relacionar sus ventajas y desventajas, finalmente se efectúa una comparación de análisis desde el enfoque de calidad en los usuarios de la parroquia El Anegado.

En la **Figura** #3. se observan las unidades de negocios por provincias y cantones.



Fuente: Unidades de negocios por provincias y cantones

2.1.1 Desarrollo del proceso de gestión pública de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) del Ecuador.

En el Ecuador la electricidad es una actividad que lleva a cabo la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, que tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía.

El estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos para la empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad, en su artículo 3 De la gestión organizacional por procesos expresa: “Para el cumplimiento de su razón de ser, la empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL EP, adopta; con criterios empresariales, técnicos, económicos, sociales y ambientales, la modalidad de gestión por procesos, mediante la cual promueve una organización sistematizada, con una división del trabajo desconcentrada, que le permita generar productos y servicios eficientes, brindarlos con calidad y calidez, de modo que satisfaga las necesidades de la comunidad, y promueva la excelencia y el mejoramiento continuo” (Estatuto, 2015).

En torno a la gestión pública el estatuto declara en el art. 9 que CNEL EP, se sustenta en su base legal y su direccionamiento estratégico, para lo cual se crea una estructura organizacional por procesos con el fin de contar con un ordenamiento orgánico que logre el alcance de la misión institucional. Así mismo, declara que los procesos que generar los productos y servicios, se definen y clasifican en función del grado de contribución al cumplimiento de la misión y al valor agregado, determinando para el mismo como procesos, los siguientes (pág. 6) :

a) **Los procesos gobernantes**, que orientan la gestión empresarial a través de la formulación y la expedición de políticas, normas, planes y proyectos, convenios, contrato e instrumentos direccionales para dirigir, orientar y enrumbar a la CNEL EP hacia el logro de su visión corporativa (pág. 6).

b) **Los procesos agregados de valor**, son los que generan, administran y controlan los productos y servicios brindados a clientes internos y externos, y que permiten cumplir con la misión empresarial y los objetivos estratégicos (pág. 6).

c) **Los procesos habilitantes de asesoría**, son aquellos que asesoran con sus conocimientos especializados a los procesos gobernantes, agregados de valor y habilitantes de apoyo, creando basamento legal y técnico con el fin de garantizar la adecuada y eficiente generación de los productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos estratégicos (pág. 6).

d) **Los procesos habilitantes de apoyo**, están encaminados a generar servicios para los procesos gobernante, para los agregados de valor y para sí mismos, con el fin de viabilizar y facilitar la gestión empresarial. Por lo general ofrecen apoyo logístico (pág. 6).

El artículo 11 declara que la estructura organizacional de la empresa eléctrica pública, está conformada por gerencias corporativas y unidades de negocios, basados en una gestión por procesos. En su artículo 12 identifica como grupos ocupacionales a los directivos, asesor, ejecutivos-mandos medios, operativo, apoyo, describiéndose a estos como (pág. 9) :

Directivos: Encargados de direccionar a la organización hacia el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos. En el caso de la CNEL EP, está compuesto por directorio, gerente general, coordinador ejecutivo, los gerentes corporativos del CORE y de soporte y los administradores de Unidades de negocio, siendo parte de los niveles jerárquicos (pág. 9).

Asesor: Encargados de proporcionar asesoría o asistencia técnica específica para facilitar la toma de decisiones y solución de problemas organizacionales. En el caso de CNEL EP, integrado por asesores de gerencia general, auditor interno, gerente jurídico, gerente de control de gestión, gerente de planificación, gerente de control de gestión, gerente de planificación, gerente de seguridad de la información, director de comunicación social y director de responsabilidad social corporativa (pág. 9).

Ejecutivos-mandos medios: Encargados de ejecutar las acciones para la generación de productos y servicios para el cliente interno y externo, son los directores y jefes de proceso o subproceso (pág. 9).

Operativos: Son los encargados de la generación de los productos y servicios que son brindados al cliente externo (pág. 9).

Apoyo: Se encargan de ofrecer apoyo administrativo y logísticos de la organización, de modo que con sus recursos facilitan el cumplimiento de la misión institucional.

En torno a la gestión pública de acuerdo al artículo 15 esta ley determina dentro del mapa de procesos que estos permiten administrar, organizar y gestionar cada uno de los componentes de la cadena de valor, aplicando un enfoque sistémico, agrupando a los procesos en función del grado de contribución y valor agregado al cumplimiento de la misión institucional (pág. 12). A continuación, se detalla matriz de procesos:

Tabla # 2 Gestión pública por procesos de la empresa CNEL Manabí.

Proceso de gestión pública	**Subprocesos**	**Responsable**	**Atribuciones y responsabilida**	**productos**
Dirección estratégica	Gerenciamiento estratégico		17	

Gerencia técnica, tiene 25 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: ingeniería y construcciones	Directorio	13	6
	Subproceso: operaciones,		17	
	Subproceso: mantenimiento		12	
	Subproceso: alumbrado público		14	
	|Subproceso: producto		16	
	Subproceso: servicios		4	
Gestión comercial tiene 36 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: servicio al cliente	Gerente comercial	36	
	Subproceso: catastro		17	
	Subproceso: facturación		18	
	Subproceso: control de energía			
	Subproceso: recaudación		15	
	Subproceso: gestión de cartera		25	
Gestión desconcentrada, tiene 37 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: gestión técnica		30	
	Subproceso: gestión comercial		27	
	Subproceso: seguridad y salud ocupacional		12	
	Subproceso: adquisiciones		15	
	Subproceso: administrativo financiero		39	
	Subproceso: jurídico		14	
	Subproceso: planificación		15	
Oficinas técnicas, tiene 25 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: gestión técnica	Director de oficina técnica,	24	
	Subproceso: gestión comercial		22	
	Subproceso: seguridad			
	Subproceso: salud ocupacional		12	
	Subproceso: soporte		30	
Centros integrales de servicios, tiene 17 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: gestión técnica	Jefe de centro integral de servicios	26	
	Subproceso: gestión comercial		24	
Habilitantes de asesoría	No hay subprocesos	Gerente de asesoría jurídica	21	2
Asesoría jurídica	Subproceso: contratación		6	
	Subproceso: patrocinio jurídico		3	7
Proceso de planificación, tiene 25 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: planificación estratégica	Gerente de planificación	12	12
	Subproceso: planificación eléctrica		11	
	Subproceso: oficinas de proyectos		8	
Control de gestión	No tiene subprocesos		28	8
	Subproceso: control y seguimiento		15	

	Subproceso: gestión por procesos	Gerente de control de gestión	16	
Seguridad de la información, tiene 23 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: seguridad de la información tecnológica	Gerente	25	11
	Subproceso: seguridad física		15	
Auditoría interna	No tiene subprocesos	Auditor	15	9
Comunicación social, tiene 40 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: relaciones públicas	Director de comunicación social y mercadeo	23	
	Subproceso: imagen corporativa		17	
	Subproceso: mercadeo		15	
	Subproceso: comunicaciones		12	
Responsabilidad social corporativa, tiene 24 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: gestión ambiental	Director de responsabilidad social corporativa	13	10
	Subproceso: responsabilidad social corporativa		12	
Proceso habilitante de apoyo, tiene 36 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: análisis financiero y control	gerencia administrativa financiera	23	33
	Subproceso: finanzas		32	
	Subproceso: administración		40	
Desarrollo corporativo, tiene 46 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: administración de talento humano	Gerente de desarrollo corporativo	24	27
	Subproceso: desarrollo de talento humano		16	
	Subproceso: seguridad		19	
	Subproceso: salud ocupacional			
gestión de tecnología de la información, tiene 28 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: infraestructura tecnológica	Gerente de tecnología	19	10
	Subproceso: aplicaciones informáticas		26	
	Subproceso: soporte técnico de tecnologías de la información		10	
gestión de adquisiciones	Subproceso: desarrollo de talento humano	Director de adquisiciones	25	4
	Subproceso: planificación lleva a cabo la planificación eléctrica y civil	Administrador de la	9	
	Subproceso: construcciones encargado de ingeniería civil y eléctrica			

Unidad de negocio de redes subterráneas	Subproceso: fiscalización responsable del control y seguimiento	unidad de negocio de redes subterráneas		
	Subproceso: administración y finanzas responsable de la tecnología, ejecución y control financiero			
	Subproceso: jurídico			
Gestión de planificación y desarrollo de proyectos	No tiene subprocesos	Director de desarrollo de proyectos	15	8
gestión de construcción de redes eléctricas subterráneas, tiene 18 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: construcción eléctrica y civil	Director de construcciones		6
	Subproceso: fiscalización responsable del control y seguimiento			
gestión de fiscalización de proyectos	No tiene subprocesos	Director de fiscalización	17	8
Gestión administrativa financiera, tiene 20 atribuciones y responsabilidades	Subproceso: tecnología	Director administrativo financiero	14	4
	Subproceso: ejecución		16	
	Subproceso: control financiero			
	Subproceso: talento humano		12	
	Subproceso: adquisiciones		15	
	Subproceso: productos		13	
	Subproceso: jurídicos		9	

Fuente: Datos de procesos y subprocesos CNEL Manabí.

El subproceso de gestión desconcentrada identifica 12 unidades de negocio entre ellos Manabí, que cuenta con unidades con talento humano calificado, fortaleciendo la gestión desconcentrada haciendo énfasis en la atención al cliente a través de la calidad y continuidad del servicio eléctrico, esta cuenta con las unidades de negocio cuyo modelo de organización establece la unidad administrativa, tiene como misión los procesos técnicos, comercial administrativos coordinados con las gerencias corporativas.

2.1.2 Desarrollo del proceso de gestión pública de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta del Ecuador.

La Unidad de Negocio de Manabí brinda el servicio al 59,33% del área de la provincia de Manabí, también atiende a las provincias del Guayas (1,95%) y Santa Elena (0,014%), el área donde genera impacto está determinada por 10,909,04 Km^2, con una cobertura de 96;79%, cuenta con 334,456 clientes regulados y una demanda de energía de 2.023,40GWh, y una demanda potencial de 314,84 MW (CNEL, 2021).

El modelo de negocios de CNEL EP Manabí determina como línea de negocios la distribución y comercialización de energía, como estrategias comerciales ha acogido las del CNEL EP a nivel de país, siendo estas:

- Instalación de sistemas de medición para consumidores nuevos, reposición de equipos por vetustez, sustitución de equipos de los sistemas de medición por daños o intervenciones.
- La estrategia comercial de contratación de servicio de toma de lectura y entrega de avisos, inspecciones o instalaciones/ desconexiones del servicio, servicio de comunicación mediante mensajes SMS, gestión de cobro persuasivo, notificación, corte y reconexión, gestión de transporte de valores.
- La estrategia de control de energía en la que se consideran los programas de inspección, atención de anomalías en lecturas, programas para focalización de pérdida de energía, cambio de redes convencionales a pre ensambladas, implementación de herramienta informática para detectar usuarios con alta probabilidad de subfacturación.

- La estrategia comercial control y mejora continua donde se evidencia la revisión y actualización de procesos comerciales, control de indicadores, nuevo modelo de gestión de actividades de campo, implementación de nuevo sistema comercial, depuración de la cartera vencida, encuestas para medir la satisfacción del servicio, disminución de los tiempos de atención en el balcón de servicios.

En la provincia de Manabí se encuentran 25 agencias donde se promueve el desarrollo de los planes y acciones de comunicación y se busca alcanzar como objetivo el fortalecimiento de la imagen de CNEL EP, como la responsable de la distribución y comercialización de energía eléctrica en el Ecuador en su zona de servicio, así mismo, busca establecer una comunicación directa y efectiva con los clientes, encaminándolo a mejorar los niveles de satisfacción, así como los tiempos a necesidades de información técnica.

Para la operación tanto técnica, comercial y administrativa, CNEL Manabí, dentro de su zona de concesión tiene instaladas treinta oficinas denominadas agencias y subagencias, tanto en las cabeceras cantonales como en las principales parroquias rurales respectivamente; por razones de distancia y costos los cantones El Carmen y Pichincha, están servidos por las Empresas Eléctricas de Santo Domingo y Emelgur respectivamente, en la actualidad alcanza aproximadamente 750 empleados, de los cuales 70 corresponden a la superintendencia comercial, que controla las pérdidas comerciales.

Los servicios eléctricos en Manabí alcanzan un 96.79% al corte del año 2021, distribuidos en 334.345 clientes a nivel de provincia, cuyos clientes residenciales representan un 92,69%, los clientes comerciales un 0,17%, los industriales un 1,59% y

otros son un aproximado de 5.55%., el 34,99% de los clientes residenciales reciben subsidios por valor de kilovatio hora para consumos, 21.953 clientes se encuentran registrados con el subsidio de tercera edad, pagando el 50% del valor de kilovatio hora, los clientes con tarifa de discapacidad son 11.333 (CNEL, 2021).

La capacidad de infraestructura para una buena gestión pública permite en los últimos años demostrar crecimiento en las etapas funcionales, datos presentados en la tabla a continuación:

Tabla #3: Infraestructura eléctrica (comparativa 202 – dic – 21)

Etapa funcional	Infraestructura eléctrica	2020	2021
Subtransmisión	Subestaciones 69/13.8 kv	30	30
	Líneas en 69kv	442,04km	480,64km
Distribución	Alimentadores primarios	106 107	106 107
	Redes de distribución de media tensión	8.118 km	8.272 km
	Transformadores de distribución	28.567	29.405
	Redes de baja tensión	6.625 km	6.933 km
	Luminarias de alumbrado público	122.584	127.337
comercialización	Medidores convencionales	277.150	311.991
	Medidores inteligentes	20.798	22.344
	Acometidas	306.354	334.335

Fuente: Dirección de distribución y dirección comercial.

En cuanto a calidad de servicios y satisfacción de los clientes, la Unidad de Negocio lleva a cabo como acciones: (CNEL, 2021)

- La implementación del balcón de servicios web, herramienta con la cual el requirente del servicio o cliente podrá solicitar el portafolio de servicios desde una PC con internet.
- Contratación de servicios de envío de mensajes de textos SMS y llamadas para informar a los consumidores sus valores a pagar, mantenimientos programados y requerimientos institucionales.
- Actualización de datos por medio del correo electrónico manactualización@cnel.gob.ec; medio que sirve para atender requerimientos de los clientes por esta vía y de atención inmediata.
- Implementación de la encuesta de satisfacción, para implementar mejoras en la atención de los clientes.

En relación a la medición de la calidad en los servicios eléctricos esta entidad ha receptado reclamos comerciales, técnicos y de daños a través de canales de atención alcanzando un 98,60%, para lo cual se presenta la siguiente tabla (CNEL, 2021):

Tabla # 4: Reclamos presentados al 2021

Porcentaje de resolución de reclamos			
Unidad de negocio	**Generados**	**Finalizados**	**Resultados 2021**
Manabí	88.340%	87.103%	98,60%

Fuente: Dirección comercial

Es importante indicar que en la actualidad el 92% de la generación de energía en el país proviene de centrales hidráulicas, el 7% de térmicas y el 1% de fuentes no convencionales (fovoltaica, eólica, biomasa, biogás, geotermia, entre otras). El presupuesto alcanzado fue $36.547.886,28, en varios servicios presentados en la tabla a continuación:

Tabla # 5 Ejecución de presupuesto de inversión

Programa	Codificado	Compromiso	Devengado	% comprometido	% devengado
Calidad Alumbrado Público	2.739.819,59	2.410.919,45	2.240.458,92	88%	82%
Calidad Distribución	5.923.690,48	4.811.788,13	3.265.762,42	81%	55%
Cocción Eficiente	-	-	-	0%	0%
Convenios	648.692,12	625.554,58	20.759,04	96%	3%
Electrificación Rural	831.304,95	736.417,81	359.545,57	89%	43%
Expansión Alumbrado Público	1.589.793,18	873.208,74	873.205,57	55%	55%
Expansión Distribución	2.713.552,63	2.713.552,63	2.713.552,63	90%	84%
FERUM	1.066.036,42	461.920,50	-	43%	0%
Gestión Socio Ambiental	60.130,62	58.008,06	17.688,06	96%	29%
PLANREP	-	-	-	0%	0%
PMD	3.911.832,89	2.178.017,37	1.322.344,95	56%	34%
PRIZA	17.063.033,40	15.612.732,56	9.155.068,14	92%	54%
Total General	**36.547.886,28**	**30.205.527,66**	**19.539.505,59**	**83%**	**53%**

Fuente: Dirección administrativa financiera.

Con el programa de FERUM los procesos de electrificación rural y urbano marginal la CNEL EP, realizaron una inversión total de $0,86 MM, cumpliéndose para el mismo 7 proyectos de electrificación ejecutados con un total de 227 viviendas beneficiadas con servicios nuevos para el año 2021 (CNEL, 2021).

CNEL Manabí adopta los indicadores de medición del alcance de los objetivos estratégicos, dentro de la gestión pública en el servicio eléctrico, entre ellos se mencionan los indicadores de gestión como los indicadores de impactos, resultados, de gestión. Los indicadores de gestión a considerar son los de los procesos, actividades y operaciones a corto plazo.

Tabla #6 Indicadores objetivo estratégico

OE1. Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes				
Indicador	**Fórmula**	**Tipo de Indicador**	**Clasificación**	**Configuración**
Índice de satisfacción al cliente (*)	Cs / Ce X 100	Impacto	Incremento	Discreto por periodo
Porcentaje de resolución de reclamos (PRR) (*)	Número de casos de reclamos y quejas resueltas / Número total de reclamos o quejas recibidas X 100	Resultado	Incremento	Discreto por periodo

Fuente: Indicador del plan estratégico de la distribución del MERMNNR 2021-2025

Tabla #7 Indicadores de modelos de negocios

OE2. Impulsar nuevos modelos de negocios y segmentos de mercado				
Indicador	**Fórmula**	**Tipo de Indicador**	**Clasificación**	**Configuración**
Porcentaje de participación de camaroneros	Consumo de energía de camaroneros / Consumo de energía de Clientes Regulados X 100	Resultado	Incremento	Continuo acumulado

Fuente: Indicador del plan estratégico de la distribución del MERMNNR 2021-2025

Tabla #8 Indicadores de eficiencia de la gestión

OE3. Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria, para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y en calidad del servicio.				
Indicador	**Fórmula**	**Tipo de Indicador**	**Clasificación**	**Configuración**
Porcentaje de recaudación total (*)	Valores recaudados / Valores facturados X 100	Resultado	Incremento	Continuo acumulado
Porcentaje de Recuperación de Cartera Vencida	Cartera vencida recuperada / Cartera vencida acumulada X 100	Gestión	Incremento	Continuo acumulado
Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Operación (*)	Presupuesto de Operación Devengado / Presupuesto de Operación X 100	Resultado	Incremento	Continuo acumulado
Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Inversión (*)	Presupuesto de Inversión Devengado / Presupuesto de Inversión X 100	Resultado	Incremento	Continuo acumulado
Margen EBITDA	EBITDA / Ingresos Operacionales X 100	Resultado	Incremento	Continuo acumulado

Fuente: Indicador del plan estratégico de la distribución del MERMNNR 2021-2025

Tabla #9: Indicadores de crecimiento de la demanda del servicio.

OE4. Atender el crecimiento de la demanda del servicio de energía eléctrica y alumbrado público.				
Indicador	**Fórmula**	**Tipo de Indicador**	**Clasificación**	**Configuración**
Porcentaje de Cobertura del servicio eléctrico (*)	Total de viviendas con servicio eléctrico ---------- X 100 Número total de vivienda	Impacto	Incremento	Continuo acumulado
Capacidad Instalada (MVA)	Total Capacidad Instalada	Impacto	Incremento	Continuo acumulado
Porcentaje de Cumplimiento de Expansión de Alumbrado Público	Cantidad de luminarias instaladas ---------- X 100 Cantidad de luminarias programadas	Resultado	Incremento	Continuo acumulado

Fuente: Indicador del plan estratégico de la distribución del MERMNNR 2021-2025

Tabla # 10: Indicadores de niveles de eficiencia y calidad del servicio.

OE5. Mejorar los niveles de eficiencia y calidad de la red de distribución eléctrica y alumbrado público				
Indicador	**Fórmula**	**Tipo de Indicador**	**Clasificación**	**Configuración**
Frecuencia Media de Interrupción FMIK (*)	FMIK =∑ i (kVAi/kVATi)	Impacto	Reducción	Continuo acumulado
Tiempo Total de Interrupción TTIK (*)	TTIK =∑ i (kVAi * ti /kVATi)	Impacto	Reducción	Continuo acumulado
Porcentaje de alimentadores que cumplen en Frecuencia Media de Interrupción	Total Alimentadores que cumplen FMIK ---------- x 100 Total de Alimentadores	Resultado	Incremento	Continuo acumulado
Porcentaje de alimentadores que cumplen en Tiempo Total de Interrupciones	Total Alimentadores que cumplen TTIK ---------- x 100 Total de Alimentadores	Resultado	Incremento	Continuo acumulado
Tasa de falla del alumbrado público general	Total de luminarias en falla ---------- X 100 Cantidad de luminarias instaladas en el sistema	Resultado	Reducción	Continuo acumulado
Porcentaje de Pérdidas Totales de Energía (*)	Pérdidas de energía ---------- X 100 Energía disponible	Impacto	Reducción	Continuo acumulado
Porcentaje de Automatización del sistema de distribución	(0,25 * #Alimentadores con Reconectador en cabecera integrado + 0,50 * #Alimentadores con Reconectador a medio vano) + 1 * #Alimentadores automatizado nivel 1) ---------- X 100 Total de Alimentadores	Resultado	Incremento	Continuo acumulado

Fuente: Indicador del plan estratégico de la distribución del MERMNNR 2021-2025

2.1.3 Proceso de gestión pública de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Unidad de Negocios Manabí-ubicación Manta, para la calidad de servicio eléctrico según norma ISO 9001 en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa.

La parroquia El Anegado es una de las 7 parroquias con que cuenta el cantón Jipijapa, se crea mediante la expedición del Artículo 21 de la ley de división territorial letra C número séptimo del Art. 40 de la ley de Régimen Municipal, está ubicado a 16 km, de la cabecera cantonal de Jipijapa y a 120 km de Guayaquil, con una extensión territorial de 117,11 Km. Entre las instituciones que prestan sus servicios se encuentran el GAD parroquial, las instituciones educativas, la tenencia política, el centro de salud y los organismos de seguridad y socorro como son la comisaría y el cuerpo de bomberos. Los organismos que colaboran en la gestión de los servicios público son las iglesias y organizaciones religiosa de distinto culto, las organizaciones gremiales, sus dirigentes y asociados.

La cobertura del servicio por red de empresa eléctrica de servicio pública es del 85,74% que represente a 1726 viviendas beneficiadas por este servicio. Sin embargo, existe un 13,71% de la población que no tiene acceso a energía eléctrica. En la tabla a continuación se muestra la cobertura del servicio de energía eléctrica.(GAD, 2019).

Tabla #11: Cobertura del servicio de energía eléctrica

Procedencia de luz eléctrica	**Número de viviendas**
Red de empresa eléctrica de servicio público	1726
Panel solar	1
Generador de luz (Planta eléctrica)	2
Otro	8
No tiene	276
Total	2013

Fuente: INEC, Censo Nacional de Población y vivienda, 2010

Para el servicio público de energía eléctrica se cuenta con la línea de sub-transmisión eléctrico Jipijapa- Colimes que opera a 69 kilovoltio conectando a las subestaciones de Jipijapa y de Colime. En las subestaciones se encargan de recibir los voltajes de 69kw a través de la línea de transmisión y disminuirlos a 13,8 kw los que posteriormente son conducidos a través de las líneas de distribución (GAD, 2019).

Los servicios eléctricos en la parroquia El Anegado desde el enfoque de calidad sobre la capacidad de los sistemas y procesos, la integración, la normas ISO 9001 es determinada como una herramienta que:

- Permite mayor competitividad en el mercado, mejora continua en la operaciones y reducción de costes, mayor competencia en las licitaciones, satisfacción, sostenibilidad, así como un trabajo eficiente por los interesados (OBP, Online Browsing Platform, 2023).

En la parroquia El Anegado los servicios eléctricos se han llevado a cabo desde algunos años, sin embargo, en la actualidad algunos de los materiales han cumplido su periocidad y tiempo de vida útil, observándose según los pobladores de la comunidad que estos producen apagones inesperados, considerándose un servicio de mala calidad (OBP, Online Browsing Platform, 2023).

- El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.

Al medir las normas ISO 9001 desde el enfoque a procesos la población considera que no existe coherencia con los que se observa en otros cantones y provincias, ya que

algunos individuos consideran que los materiales no cumplen con los requisitos necesarios para brindar un buen servicio, además desde este criterio se considera que no existe valor agregado en el servicio de la empresa eléctrica, siendo un proceso ineficaz.

- El enfoque de las normas ISO 9001 basado en riesgos hace referencia a la identificación de riesgos, siendo necesarios reducirlos con el ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar) (S/N, 2022).

Es indispensable que se establezcan objetivos en cada proceso conforme las políticas y requisitos del entorno para brindar un buen servicio, se debe iniciar un con una adecuada planificación (planificar), para luego implementarlo (hacer), realizando continuos seguimiento (verificar) midiendo cada procesos y materiales con que llevan a cabos los programas y proyectos eléctricos en la parroquia El Anegado, siendo importante que se tome las decisiones adecuadas antes de iniciar una actividad (actuar).

2.2 Operacionalización de las variables

Las variables de estudio del presente trabajo son la gestión pública, que se mide como variable independiente y la calidad de servicios eléctricos como variable dependiente, la relación de estas permite la operación de estas variables, la misma que se presenta en la tabla # 12

Tipos de variables

- **Variable independiente:** Gestión públicas
- **Variable dependiente:** Calidad de los servicios eléctricos

2.2.1 Conceptualización de las variables

Las variables de estudio se basaron en la propuesta del diseño de una estrategia de gestión pública eficiente para mejorar la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa, cuyo objetivo es brindar una herramienta que genera mejor servicio en la comunidad el mismo que debe ser medido desde la satisfacción del consumidor, convirtiéndose en una herramienta de gestión administrativa que brindará beneficio a más comunidades.

Tabla #12: Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
OBJETIVO GENERAL: Validar una estrategia operativa de Gestión Pública que contribuya en la Calidad de Servicios Eléctrico en la Parroquia el Anegado del cantón Jipijapa.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	**VARIABLE INDEPENDIENTE/DEPENDIENTE**	**DEFINICIÓN TEÓRICA**	**DIMENSIONES**	**SUBDIMENSIONES**	**PREGUNTAS**	**INDICADORES/ESCALA**
Fundamentar teóricamente y metodológicamente la gestión pública y calidad de	Gestión pública		Administración pública	Administrativo	1.- La empresa de electricidad ha generado proyectos para generar electricidad en la comunidad.	1. Mediante una planificación adecuada 2. Socializando los beneficios del proyecto (enfoque al cliente) 3. Con el compromiso de los consumidores o pobladores de la parroquia. 4. Considerando las necesidades de la parroquia 5. Socializando los objetivos y metas institucionales. 6. Analizando las fortalezas del proyecto en la parroquia 7. Considerando la información y datos de los contribuyentes.

servicios eléctricos		La gestión pública está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una nación, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes, a la vez que garantizar el desarrollo del país. (UNIR, 2023)			La empresa de electricidad dispone de redes de distribución de energía eléctrica	1. Para dar soluciones de problemáticas internas y externa de la parroquia 2. Para analizar los factores positivos y negativos de la distribución de energía en la parroquia. 3. Para cumplir con las demandas de la parroquia y comunas aledaña a la parroquia 4. Para ofrecer materiales de primera calidad 5. Para dar seguimiento continuo a los problemas de energía.
					3.- La empresa de electricidad cumple con los requerimientos de la parroquia.	1. Proporcionando la documentación de la gestión actualizada 2. Cumpliendo con el presupuesto asignado para los proyectos 3. Realizando acciones para el cumplimiento de metas 4. Socializando los procedimientos realizados para la implementación del proyecto 5. Socializando los instrumentos de gestión pública a la comunidad

					4.- Considera que la gestión de los funcionarios para la distribución de energía eléctrica en la parroquia.	1. Considera los conceptos de calidad en los servicios ofrecidos 2. Busca cumplir con los requisitos de las normas de calidad. 3. Proporciona la información para un conocimiento general de las actividades 4. Se hace para generar proyectos con materiales de primera calidad 5. Para dar seguimiento continuo a los problemas de energía.
					5.- Considera que la gestión de los funcionarios públicos en la ejecución de proyectos eléctricos	1. Se lleva a cabo asumiendo responsabilidades 2. Se hace asumiendo responsabilidades y obligaciones 3. Considera los objetivos de calidad hacia los servicios. 4. Se hace promoviendo mejoras continuas en los proyectos. 5. Se lleva a cabo considerando las capacidades y limitaciones.
	Calidad de servicios eléctricos		Calidad de servicios eléctricos	Administrativo	6.- Considera que la empresa eléctrica genera proyectos de servicios eléctricos	1. Considerando las capacidades y limitaciones de los recursos 2. Buscando proveedores externos eficientes 3. A través de servicios de calidad. 4. Incluyendo elementos tecnológicos

		La calidad de suministro eléctrico es la normalización del suministro eléctrico mediante reglas que fijan los niveles, parámetros básicos, forma de onda, armónicos, niveles de distorsión armónica, interrupciones, etc. (alemana, 2023)				5. Analizados los factores sociales, económicos de la parroquia
					7.- Cree que en la implementación de un servicio de empresa eléctrica	1. Se realiza actividades de seguimiento y medición 2. Se hace considerando los propósitos de crecimiento que tiene la parroquia 3. Se consideran los daños o deterioros que puedan invalidar un proyecto de electricidad. 4. Se consideran los cambios constantes etnográfico 5. Generar capacidad de competencia con otras parroquias del cantón.
					8.- Los servicios de la empresa eléctrica que ofrecen	1. Considera los necesario para generar calidad pertinente 2. Se lleva a cabo cumpliendo con un sistema de gestión de calidad como las normas ISO. 3. Están al nivel de otros países 4. Considera la complejidad existente en la distribución de energía.

						5. Mide la capacidad de los materiales y el tiempo de durabilidad
					9.- Considera que el servicio de la empresa eléctrica	1. Genera acciones estratégicas para el control de daño o deterioro de los materiales empleados 2. Se ejecuta con profesionales formados y preparados 3. Evalúa la eficacia y eficiencia de las acciones tomadas. 4. Contribuye a generar una gestión de calidad. 5. Se lleva a cabo a través de comunicaciones constantes de los beneficios de los programas y proyectos.
					10.- Para el control de la calidad en los servicios eléctricos la empresa eléctrica	1. Dispone de información idónea y adecuada de los proyectos llevados a cabo en la parroquia. 2. Se hacen evaluaciones constantes de los materiales empleados en un proyecto 3. Ejecuta las inversiones planificadas en los proyectos eléctricos en la parroquia.

						4. Se ejecuta los procesos adecuados para la adquisición de productos y servicios. 5. Generar capacidad de competencia con otras parroquias del cantón.

Fuente: Autor

2.2.2 Valoración de la gestión pública para la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa a través de las encuestas, según normas ISO 9001

La valoración de la gestión pública y la calidad de los servicios eléctricos según las normas ISO 9001, se realizó mediante encuestas a los consumidores que en este caso fueron a las familias con un formulario de preguntas, mediante un análisis lógico los encuestados respondieron conforma su nivel de satisfacción por los proyectos implementados en las instalaciones de alumbrado eléctrico y cambio de materiales. Se valoró la capacidad de la gestión pública desde el enfoque de brindar servicios de calidad, para determinar el estado actual de la gestión pública de los funcionarios para la calidad de servicio eléctrico según norma ISO 9001 en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa, así como el cumplimiento de los dispuesto en las normas ISO 9001, considerando los descrito desde el marco teórico y de los diversos autores.

Análisis de las encuestas a la población de la parroquia El Anegado.

En este estudio se plantean preguntas a través de un cuestionario y se calcula la muestra de una población de 6864 individuos según el censo 2010, para determinar la gestión pública y la calidad de servicio eléctrico, se consideraron también lo que determina las normas ISO 9001, información a emplear en la elaboración de las estrategias operativa a elaborar en la propuesta.

En el análisis y contraste de la información de campo, se obtuvieron resultados que muestran la percepción desde el nivel de satisfacción de los consumidores y la gestión pública, en el diseño de las encuestas se aplicó un formulario **(Anexo 1)** y en el análisis

de estudios estadísticos de correspondencia múltiples en el software SPSS a 365 individuos **(Anexo 2)**, según el cálculo del procedimiento de muestreo.

Para la ejecución de la encuesta, se realizó un muestreo probabilístico, utilizándose la ecuación 1, para el cálculo de la muestra, donde se tomó como población a la población de la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa, un total de 365 individuos. A continuación, se muestra el cálculo de la muestra y los resultados de la encuesta.

$$n = \frac{Z^2 p.q.N}{Ne^2 + Z^2 p.q} = \frac{6864}{1.485} = 365 \qquad (1)$$

Donde:

n = Muestra

p= Variabilidad positiva (0.5)

e= Error (5%)

z= Nivel de Confianza (1.96)

q= Variabilidad negativa (1- 0.5)

N= Tamaño de la población

Resultados

Tabla # 14: Distribución de Frecuencia Género

Dimensión	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Femenino	155	42%
Masculino	210	58%
Total	**365**	**100%**

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Elaboración propia

Los datos proporcionados a través de las encuestas evidencian la participación de 210 individuos del total de la muestra de 365 individuos con un total del 58% que son del sexo masculino, mientras que 155 son mujeres reflejando un 42% del total de la población.

Pregunta #2

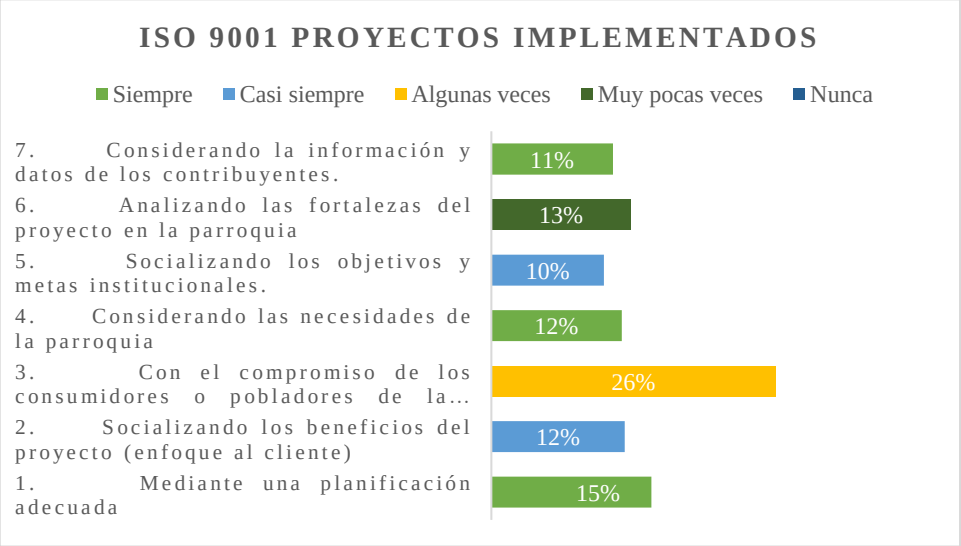
Tabla #15 Norma ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestión pública 1[a]	Muy pocas veces	47	12,9%
	Algunas veces	96	26,3%
	Casi siempre	83	22,7%
	Siempre	139	38,1%
Total		365	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia

Como se observa al medir las dimensiones desde las normas de calidad, los encuestados responden con criterios sobre la situación de la calidad de los servicios eléctricos siendo ineficientes. Se considera para la elaboración de la propuesta esta dimensión.

Gráfico #4 Dimensión proyectos de servicios eléctricos



Fuente: Resultados del Excel. Elaboración propia

En el estudio de campo se realizaron preguntas a través de un formulario de encuestas como primer interrogante se planteó de acuerdo al criterio de los encuestados el tipo de proyectos de alumbrado público que se ha generado y si estos han tomado en cuenta las normas ISO 9001, en la norma de una planificación adecuada en los proyectos ellos respondieron en un 15% equivalente a 54 individuos que siempre se llevan cabo con una planificación, el 12% que corresponden a 45 personas indican que casi siempre se socializan los beneficios del proyecto que según la norma ISO 9001 es el enfoque al cliente que debe tomarse en cuenta, el 26% equivalente a 96 individuos creen que los proyectos se hacen con el compromiso de los consumidores y población en algunos casos y muy pocas veces los proyectos analizan las fortalezas que tienen para la parroquia debido en su caso por el tipo de material que se usan en los proyectos, un 11% con 41 participantes encuestados indican que siempre los proyectos de la empresa toman en cuenta el tipo de información de los contribuyentes, se evidencian que existen mayor desconfianza por parte de los encuestados ya que en su mayoría no creen que reciben un buen servicios eléctrico.

Pregunta #3

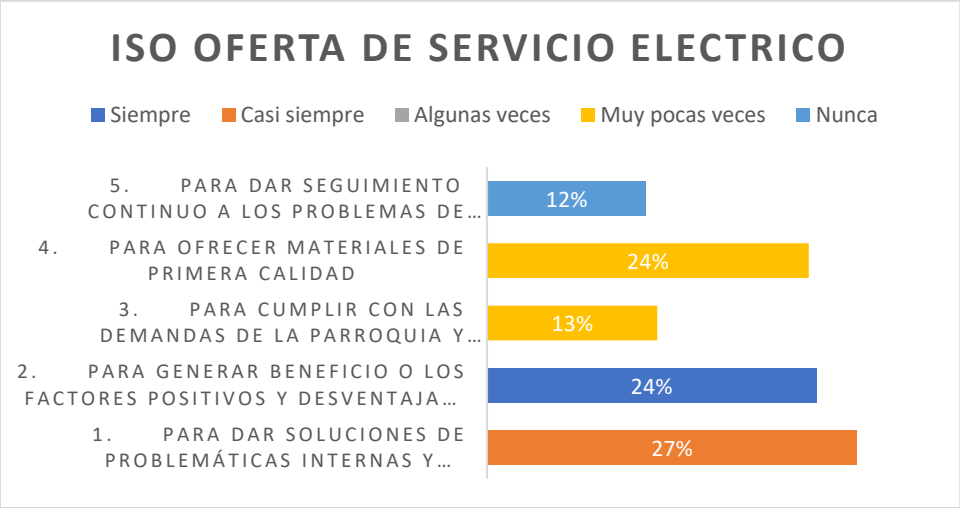
Tabla #16. Norma ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestión pública 3[a]	Nunca	43	11,8%
	Muy pocas veces	133	36,4%
	Casi siempre	100	27,4%
	Siempre	89	24,4%
Total		365	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia.

Los encuestados consideran que muy pocas veces se cumplen con las demandas de la comunidad y con programas y proyectos eléctricos con materiales de calidad.

Gráfico 5 # Dimensión proyectos de servicios eléctricos.



Fuente: Resultados del Excel. Elaboración propia

En la pregunta: ¿La empresa de electricidad oferta servicio eléctrico en la parroquia que sirve?, se consideraron como dimensiones de las normas ISO 9001 para medir:

Para dar soluciones de las problemáticas internas y externas 100 individuos que equivalen a 27% del total de los encuestados aseguran casi siempre se hacen para dar soluciones a los problemas que tiene la parroquia, en la dimensión para generar beneficio o factores positivos 89 personas, con un 24%, respondieron que siempre la empresa eléctrica ofrece el servicio para este tipo de objetivos, en la dimensión para cumplir las demanda de la parroquia y comunas aledañas 46 individuos que equivalen al 13% consideran que muy pocas veces se oferta este servicios con materiales de primera calidad, en la dimensión para dar seguimiento continuo a los problemas de energía 43 individuos que equivalen al 12% creen que nunca se ofrecen un servicios con seguimiento continuo a los problemas de energía.

Del total de las dimensiones medidas a través de escala tipo Likert: 5 Siempre, 4 Casi siempre, 3 Algunas veces, 2 Muy pocas veces, 1 Nunca; se muestran que no existen

una buena percepción de un servicio de calidad, la gestión de los funcionario públicos es débil y la empresa eléctrica no ha creado estrategias eficientes que midan un servicio acorde a las normas de calidad, en su mayoría las dimensiones según los encuestados se llevan a cabo muy pocas veces casi nunca o algunas veces, se considera viable una propuesta operativa estratégica que genere mayor impacto y se manifieste en una mejor percepción en la calidad por parte de los consumidores en la parroquia.

Pregunta #4

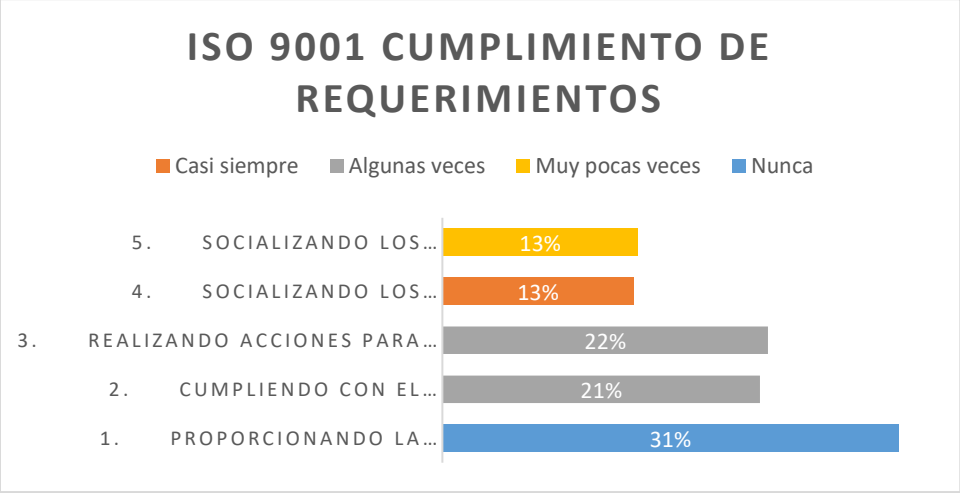
Tabla # 17 Norma ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestión pública 4[a]	Nunca	112	30,7%
	Muy pocas veces	48	13,2%
	Algunas veces	158	43,3%
	Casi siempre	47	12,9%
Total		365	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia

Los datos de las encuestas indican que nunca se ha hecho una gestión donde la comunidad conozca del tipo de gestión, manifiestan también que se requiere de una administración comprometida a la comunidad.

Gráfico # 6 Dimensión proyectos de servicios eléctricos.



Fuente: Resultados del Excel. Elaboración propia

Para medir la gestión pública como principio en donde se consideraron las normas ISO 9001 se generó la pregunta: La empresa de electricidad cumple con los requerimientos para implementar un proyecto en la parroquia, los encuestados midieron 5 dimensiones cuyos resultados fueron:

En la dimensión proporcionando la documentación de la gestión actualizada 112 encuestados que reflejan el 31% del total de la población manifiestan que nunca la empresa eléctrica proporciona una información adecuada ni la documentación de manera que se constate si los materiales son de calidad, en la mayoría de los casos no conocen a los funcionarios públicos siendo los contratistas quienes se vinculan con la comunidad. En la dimensión sobre el cumplimiento del presupuesto asignado para los proyectos el 21% que son 78 individuos creen que no se cumplen en su totalidad con los presupuestos ya que creen que en la planilla de luz se les cobra un valor exagerado comparado con el bien que les proporcionan en el servicio eléctrico, en algunos casos ni el alumbrado público justifica el valor ya que no lo cuentan en sus comunas o parroquias. En la dimensión realizando acciones para el cumplimiento de metas solo 80 encuestados que equivalen al 22% creen que algunas veces la empresa en un proyecto de alumbrado cumple con las metas que se plantean como institución, además consideran que en algunas ocasiones solo buscan cumplir con las obras y no realizan las gestiones pertinentes para una socialización adecuada con la comunidad, para dar a conocer el servicio que ofrece. En la dimensión sobre si socializa los procedimientos en la implementación de los proyectos 47 individuos consideran que casi siempre se puede ver que en la comunidad realizan los proyectos de alumbrados público y que conocen que estos se realizan con apagados en la comunidad, sin embargo, no creen que sea el procedimiento adecuado creen que primero se debe dar fechas de actividades que van a realizar entre otras actividades.

Pregunta # 5

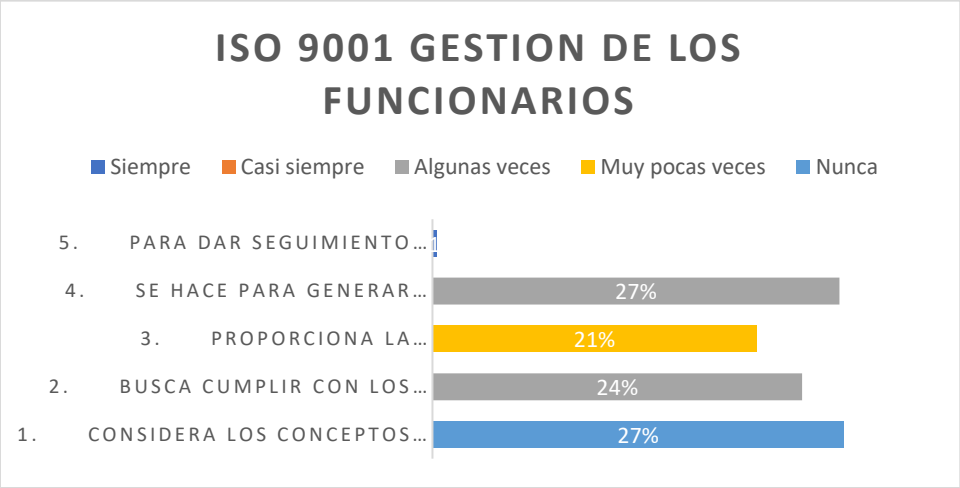
Tabla # 18: Normas ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Dimension 5[a]	Nunca	99	27,1%
	Muy pocas veces	78	21,4%
	Algunas veces	187	51,2%
	Siempre	1	0,3%
Total		365	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia

Los encuestados indican que nunca se ha percibido la calidad en las actividades que llevan a cabo la gestión pública de la empresa eléctrica.

Gráfico # 7 Dimensión proyectos de servicios eléctricos.



Fuente: Resultados del Excel. Elaboración propia

En la interrogante sobre: Considera que la gestión de los funcionarios para la distribución de energía eléctrica en la parroquia, las dimensiones fueron:

Los encuestados consideran en un 27% equivalente a 99 individuos que la gestión de los funcionarios para la distribución de la energía eléctrica se hacen generando una mejor calidad de los servicios, por ende debe haber mayor control por parte de la empresa, es por eso que para que se perciba por parte de la comunidad el cumplimiento de los

requisitos de las normas de calidad, se debería hacer más actividades para que la parroquia no sufra pérdida en los bienes como se ha observado, en esta dimensión los resultados son que 89 individuos creen que algunas veces se cumple con la calidad en los servicios, en la dimensión si los funcionarios proporcionan la información a la comunidad en la distribución de energía eléctrica el 27% que corresponden a 98 individuos hacen referencia que en muchas ocasiones no se conoce ni la información básica sobre la actividad que realiza la empresa, e incluso algunas veces se hacen cortes imprevistos que ocasionan perdidas a la población, por ende, creen que debería existir mayor control y seguimiento a este tipo de problemas que ocasionan a la comunidad y mayor información de las actividades que lleva a cabo la empresa eléctrica. Finalmente, en los proyectos implementados en la parroquia La América, para los encuestados se hacen con el objeto de llevar a cabo actividades con materiales de primera calidad, en la actualidad muchos de estos han dejado de prestar un servicio adecuado, es por eso que consideran que CNEL debe hacer una revisión de estos materiales, ya que están causando problemas de caída de voltaje y perdida de electrodomésticos.

Pregunta # 6

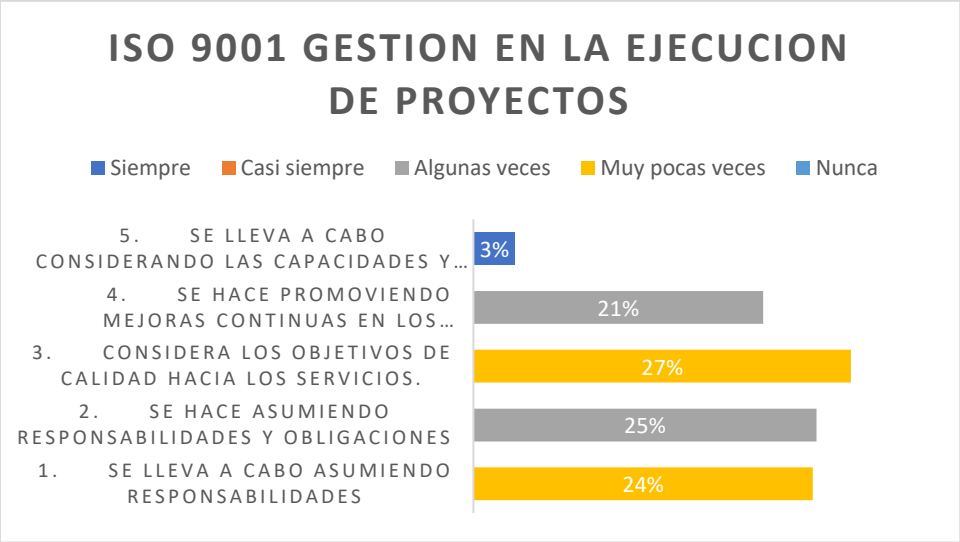
Tabla #19 Norma ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestión pública 5[a]	Nunca	99	27,1%
	Muy pocas veces	78	21,4%
	Algunas veces	187	51,2%
	Siempre	1	0,3%
Total		365	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia

Según la tabla se observa que nunca se han considerado dentro de la gestión de los funcionarios públicos los conceptos de calidad a los servicios, muy pocas veces se asume responsabilidades cuando se realiza una gestión de los actores públicos.

Gráfico #8 Dimensión proyectos de servicios eléctricos.



Fuente: Resultados del Excel. Elaboración propia

Al interrogar a los encuestados si consideran que la gestión de los funcionarios públicos en la ejecución de proyectos eléctricos consideran como dimensiones las normas ISO 9001, ellos respondieron en la dimensión si se llevan a cabo asumiendo responsabilidades el 24% que equivalen a 89 individuos muy pocas veces lo hacen es decir los funcionarios públicas no son muy responsables en la ejecución de los proyectos ya que no se controla la calidad de los materiales que se ubican en los proyectos, en la dimensión se hace asumiendo responsabilidades y obligación algunas veces se hacen la gestión en donde se evidencie verdadero compromiso y responsabilidad siendo equivalente al 25% donde 90 individuos respondieron a esta dimensión. Cuando se les preguntó si la gestión de los funcionarios públicos en los proyectos llevados a cabo en la parroquia considera los objetivos de servicios de calidad solo el 27% que son equivalente a 99 individuos respondieron que muy pocas veces, los encuestados también manifiestan que algunas veces se ejecuta proyectos promoviendo mejoras continuas, siendo estas un 21% es decir 76 individuos creen que los funcionarios ejecutan proyecto de mejora continuas. También en un %3 del total de la comunidad que son 11 individuos, consideran que quienes llevan a cabo los proyectos en su mayoría no aplican estas normas, por eso

es evidente que la empresa eléctrica no genera un control adecuado a los profesionales que llevan a cabo estos proyectos en la parroquia La América, opinan que por eso la mayoría de las obras no son de buena calidad, se debe trabajar coordinadamente de manera que se pueda percibir mayor calidad en los servicios que ofrecen la empresa eléctrica.

Pregunta # 7

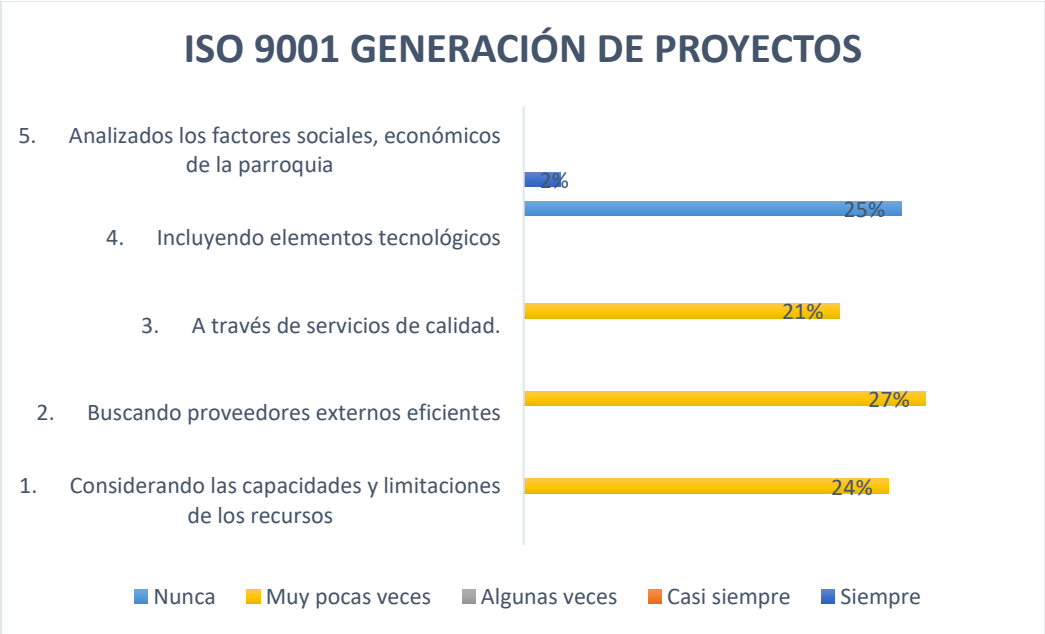
Tabla #20: Norma ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestión financier 6[a]	Muy pocas veces	188	51,5%
	Algunas veces	166	45,5%
	Siempre	11	3,0%
Total		365	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia

Los datos indican que muy pocas veces se llevan a cabo las normas de capacitaciones, atención al cliente y algunas veces se gestiona una atención con responsabilidad.

Gráfico # 9. Dimensión proyectos de servicios eléctricos.



Fuente: Resultados del Excel. Elaboración propia

En la interrogante: Considera que la empresa eléctrica genera proyectos de servicios eléctricos? los encuestados valoraron las dimensiones, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos solo el 24% que fueron 89 personas que contestaron indicaron que muy pocas veces se plantea proyectos tomando en cuenta estos factores, además muy pocas veces la mayoría de estos proyectos se llevan a cabo con proveedores externos eficientes o de calidad, los 98 individuos que reflejan un porcentaje del 27% creen que por esa razón los proyectos no generan la calidad en los servicios, en algunos casos creen que los profesionales que llevan a cabos los proyectos eléctricos buscan generar mayores ingresos económicos implementado materiales de menor recurso posible en los proyectos que ejecutan en la parroquia, es por esta razón que creen que se ejecutan los proyectos con materiales de mala calidad. Es necesario que la calidad de los servicios se lleva a cabo con las normas ISO 9001, ya que solo el 21% equivalente a 77 individuos consideran que muy pocas veces se presta un servicio de calidad.

Finalmente, en las dimensiones elementos tecnológicos solo el 25% equivalente a 92 individuos, consideran se aplican estos elementos, así mismo los factores sociales y otros de la parroquia no son tomas en cuenta en su mayoría ya que solo el 2% indicaron que si se analizan estos factores.

Además, para algunos encuestados los proyectos se hacen sin considerar que las parroquias no tienen las mismas facultades que tienen los cantones, en las parroquias existen menos cobertura de energía, debido a la escasa población, las parroquias también cuentan con comunas que en su mayoría se encuentran a kilómetros de distancias, que también requieren de este servicio, muchas veces no se toma en cuenta el tipo de zonificación y a las abundantes plantaciones que hay en las parroquias.

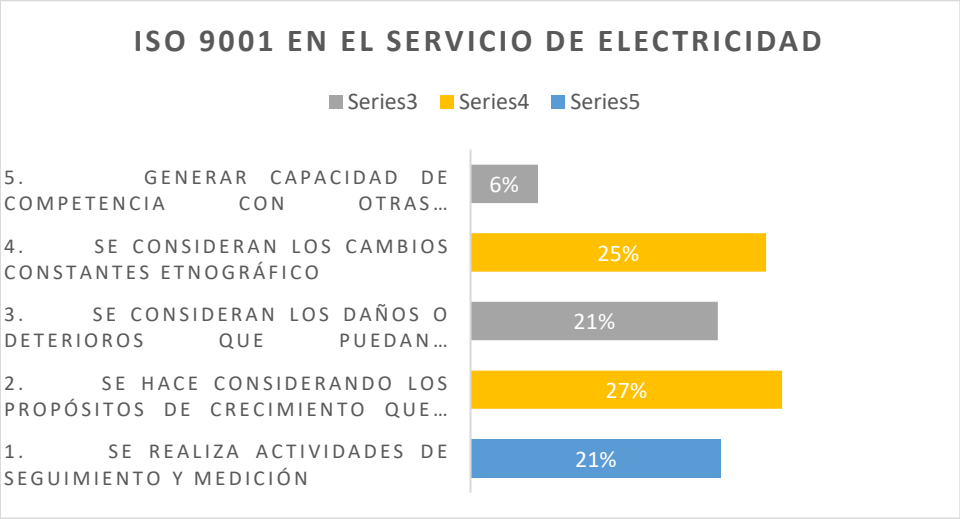
Pregunta # 8

Tabla # 21 Norma ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestion pública 7[a]	Nunca	92	25,5%
	Muy pocas veces	264	73,1%
	Siempre	5	1,4%
Total		361	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia

Gráfico #10 Dimensión proyectos de servicios eléctricos.



Fuente: Resultados del Excel. Elaboración propia

En la pregunta: Cree que, en la implementación de los servicios por parte de la empresa eléctrica, los encuestados de acuerdo a las dimensiones evidencian que nunca en estos servicios se realizan actividades de seguimiento, siendo que el 21% con 78 individuos respondieron, en la dimensión si se consideran los propósitos de crecimiento en la parroquia en estudio, solo 97 individuos que son el 27% del total de la población manifestaron que muy pocas veces cumplen con ese crecimiento.

Así mismo en la dimensión si se consideran los daños o deterioros que puedan invalidar un proyecto de electricidad el 21% que representan a 77 encuestados indican que algunas veces se consideran en la implementación del servicios eléctrico los daños o deterioro que pueden invalidar un proyecto de electricidad, los encuestados expresan en la dimensión sobre si consideran los cambios constantes etnográficos el 24% que

representan a 92 individuos muy pocas veces están tomando encuesta este parámetro de calidad, finalmente el 6% es decir 21 encuestados expresan que la empresa eléctrica genera proyectos acordes a las competencia de la parroquia.

Pregunta # 9

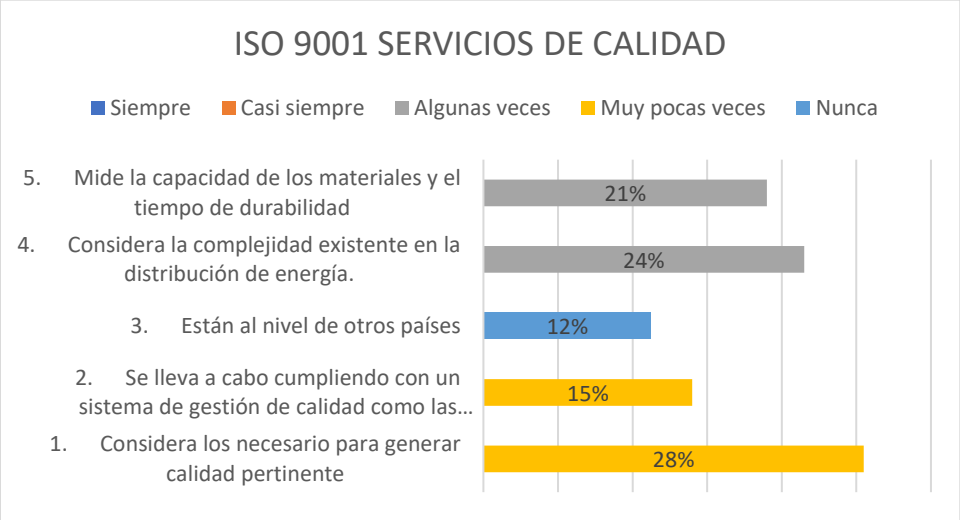
Tabla # 22 Norma ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Servicio de calidad[a]	Nunca	78	21,4%
	Muy pocas veces	189	51,8%
	Algunas veces	98	26,8%
Total		365	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia

Los datos muestran que muy pocas veces se gestionan programas y proyectos considerando elementos que evidencien los requerimientos de calidad según las Normas ISO 9001.

Gráfico #11 Dimensión proyectos de servicios eléctricos.



Fuente: Resultados del Excel. Elaboración propia

En la pregunta sobre: Los servicios que ofrecen la empresa eléctrica; se midieron las dimensiones considera lo necesario para generar calidad pertinente 102 encuestados que equivalen al 82% indican que muy pocas veces los servicios de la empresa eléctrica

se genera según los elementos que deben tener la calidad en los servicios, en la dimensión si se lleva a cabo cumpliendo con un sistema de gestión calidad como las normas ISO, los encuestados manifiestan que muy pocas veces se ofrecen considerando un sistema de calidad representado un 15% con una población de 56 individuos, en la dimensión que si están al nivel de otros países, los encuestados consideran que nunca se evidencia un servicio al nivel de otros países representando un 12%, así mismo al medir la dimensión de que si consideran la complejidad existente en distribución de la energía los encuestados indican en un 24% equivalente a 86 encuestados que algunas veces la empresa eléctrica considera la complejidad en la energía, y finalmente al medir la dimensión de la capacidad de materiales y tiempo de durabilidad, se evidencian en un 21% equivalente a 76 personas que algunas veces se ofrecen servicios con materiales con buena calidad y durabilidad. Las normas ISO 9001 en los proyectos implementados en la parroquia El Anegado, establecen que las políticas de establecimientos de calidad sobre compromisos se cumplen en mayor medida, sin embargo, la comunidad manifiesta que una de las grandes debilidades que surgen es que no hay socialización de las metas y objetivo en los proyectos, incumpliéndose sobre todo en esta norma ISO.

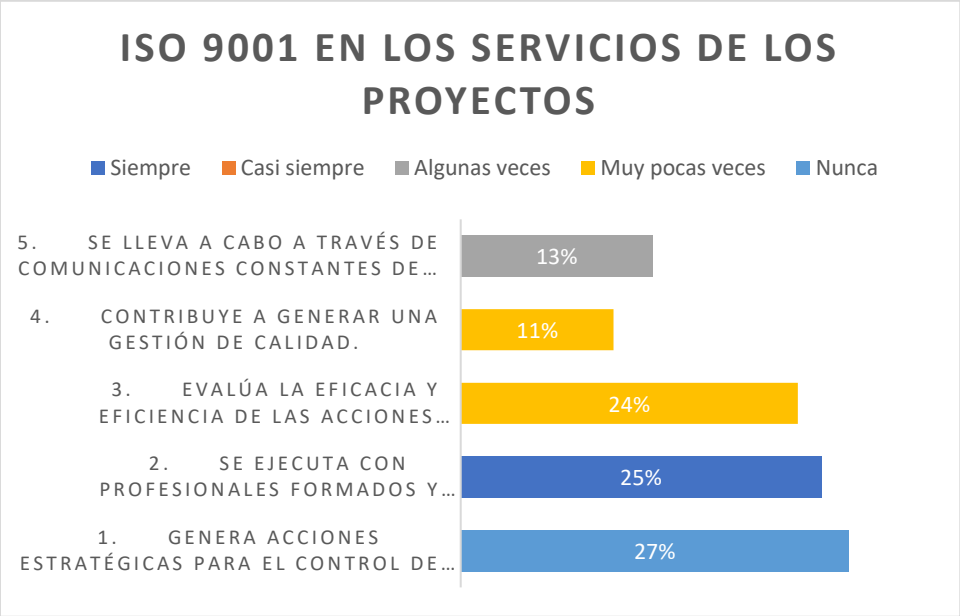
Pregunta # 10

Tabla # 23 Norma ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Calidad de servicios[a]	Nunca	45	12,3%
	Muy pocas veces	158	43,3%
	Algunas veces	162	44,4%
Total		365	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia

Gráfico #12 Dimensión proyectos de servicios eléctricos.



Fuente: Resultados del Excel. Elaboración propia

Al preguntar sobre el tipo de servicio de la empresa eléctrica el 27% que representa a 99 individuos indican que nunca se evidencien que se generen acciones estratégicas para el control de daño o deterioro de los materiales empleados, un 25% que equivale a 92 personas indican que siempre los proyectos son ejecutados con profesionales formados y preparados, así mismo el 24% que representan a 86 individuos indican que muy pocas veces los servicios de la empresa eléctrica evalúa la eficacia y eficiencia de las acciones tomadas, el 11% equivalente a 39 individuos indican que muy pocas veces el servicio de la empresa eléctrica contribuye a generar una gestión de calidad, y el 13% que equivale a 49 personas indican que algunas veces se lleva a cabo el servicio de la empresa eléctrica a través de comunicaciones constantes de los beneficios de los programas y proyectos.

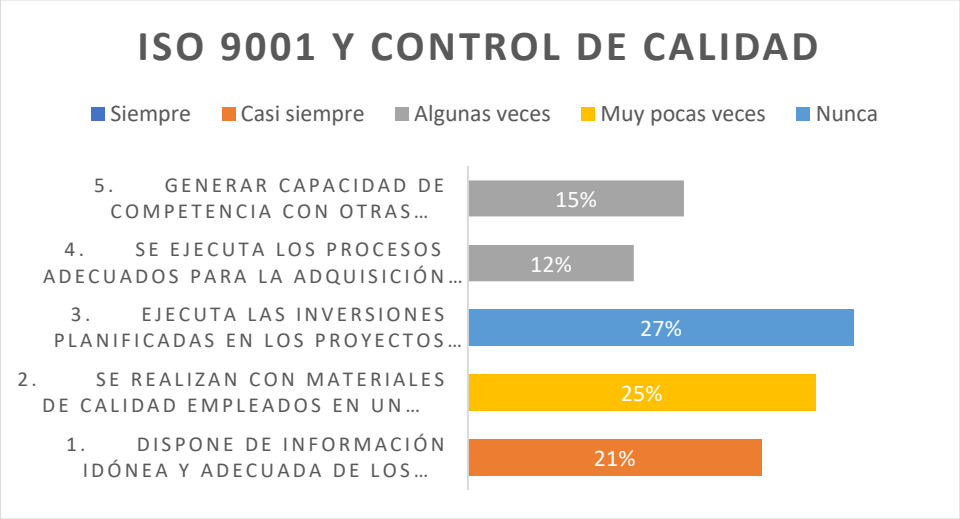
Pregunta # 11

Tabla # 24 Norma ISO 9001 en los proyectos implementados.

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Calidad de servicio 11[a]	Nunca	100	27,4%
	Muy pocas veces	90	24,7%
	Algunas veces	99	27,1%
	Casi siempre	76	20,8%
Total		365	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS. Elaboración propia

Gráfico #13 Dimensión proyectos de servicios eléctricos.



Fuente: Resultados del Excel, elaboración propia

En la pregunta sobre los elementos para el control de la calidad en los servicios eléctricos de la empresa, los encuestados indicaron en un 27% con un población de 100 individuos que estos se ejecutan con las inversiones planificadas en los proyectos eléctricos en la parroquia, mientras que un 25% que representan a 90 encuestados indican que muy pocas veces se realizan con materiales de calidad empleados en un proyectos, así mismo el 21% con 76 individuos manifiestan que casi siempre se dispone de información idónea y adecuada de los proyectos llevados a cabo, el 15% con una población de 56 individuos indican que se generar capacidad de competencia entre las parroquias, y finalmente el 12% que corresponden a 43 individuos indican que algunas veces se ejecutan los procesos adecuados para la adquisición de productos y servicios.

Conclusión del capítulo II

En el diagnóstico del estado actual de la gestión pública para la calidad de los servicios eléctricos según norma ISO 9001, se inició con el estudio de la caracterización en la empresa CNEL Manabí, ejecutándose a través de procesos según el marco normativo de la institución.

Las encuestas a la población de estudio y los talleres de estudios determinaron como situación actual de la gestión pública y de los beneficiarios de estos servicios eléctricos, que todavía no se ejecutan según las Normas ISO 9001, razón por la cual los programas y proyectos presentan problemas de control en la implementación de los materiales de calidad, los resultados se han evidenciados con los problemas presentes en la comunidad creando un alto grado de insatisfacción, así mismo, la encuesta aplicada con respuestas múltiples tabuladas en el programa SPSS evidenciaron la falta de calidad en los servicios y la escasa aplicación de elementos de control.

Los resultados establecieron como procesos de la gestión pública de la empresa eléctricas los gobernantes, agregados de valor, habilitantes de asesoría, habilitantes de apoyo; la estructura organizacional delimitada a las empresas como gerencias operativas y unidades de negocio, siendo direccionadas por un grupo de directivos, asesor, ejecutivos – mandos medios, etc. El diagnostico evidenció que la población desea una gestión de resultados, por ende, las Normas ISSO 9001 tienen mayor influencia cuando se desea un servicio de calidad, esta estructura por procesos se plantea con una seria de estrategias que es medida por indicadores de medición que son estudiados según lo plantea la empresa eléctrica a nivel nacional.

CAPITULO III: Diseño de estrategias operativas de gestión pública que contribuye en la calidad de servicio eléctricos en CNEL Manabí.

Una estrategia operativa es el plan con el que una empresa traza la forma en que todas sus áreas trabajan con conjunto para alcanzar sus objetivos. Incluye políticas de la empresa, uso de los recursos y cómo la coordinación de todos los niveles de la organización funcionará, según las metas y los retos a los que pueda enfrentarse (S/n, 2023).

Para la concepción de las estrategias operativas se consideran los procesos y subprocesos según el Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de CNEL EP, y las normas ISO 9001 siendo una guía y aporte a CNEL – Manta de la provincia de Manabí, considerando que este tipo de estrategias tiene un nivel de flexibilidad que le permite adaptarse a los cambios repentinos que presenta el entorno, en el diseño de las estrategias se propone medir con indicadores el desarrollo de la gestión realizada para por los proyectos y programas.

- Objetivo y función: La normas ISO 9001 son una guía para el desarrollo y cumplimiento de las funciones en las áreas y departamentos según las atribuciones y responsabilidades establecidas en cada proceso, con el objetivo de generar un servicio público de calidad en los programas eléctricos que se generan en la parroquia El Anegado.
- Dimensiones y alcance: En este ámbito se desarrollarán estrategias según las normas ISO 9001 en los procesos y subprocesos para lo cual se considerarán el conocimiento de la situación, el establecimiento de los objetivos, la definición de acciones, el empleo de herramientas en las metas.

Tabla # 25: Estrategias operativas según el proceso gobernantes.

SUBPROCESO	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	NORMAS ISO 9001	RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	INDICADORES DE MEDICIÓN	
Dirección estratégica	Determinar lineamientos y políticas promoviendo la inversión y reinversión en la parroquia El Anegado.	Establecer programas cuyas políticas y metas prioricen las necesidades de la comunidad.	Ejercer alta dirección y compromiso	Directivos Miembros del directorio Coordinador ejecutivo Comunidad	Nombre del indicador: Porcentaje de ejecución del presupuesto de operación $\frac{\text{Presupuesto de Operación Devengado}}{\text{Presupuesto de Operación}} \times 100$	Criterios de valoración
		Diseñar un modelo de gestión pública de enfoque de calidad en los servicios eléctricos.	Establecer un contexto de organización con enfoque a la calidad en el cliente.			Fortaleza alta: De 75% a 100% Fortaleza media: De 50% a 74,99% Debilidad Media: De 25% a 49,99% Debilidad Baja: Menor 25%
		Promover difusión de la información referente al uso de los capitales.	Proporcionar un marco de referencia para el diseño de objetivos de calidad.			
		Establecer normativas de perfeccionamiento en la ejecución de programas	Establecer compromisos de mejora continua en la calidad de los servicios			

<table>
<tr>
<td rowspan="4">Gerenciamiento estratégico</td>
<td rowspan="4">Garantizar un servicio de eficiencia y calidad en la parroquia El Anegado</td>
<td>Direccionar mediante la supervisión planificada la provisión de servicios eléctricos y de los materiales empleados</td>
<td>Medir el aumento de la satisfacción con la comprensión de las necesidades. Apartado 4.1</td>
<td rowspan="4">Gerente General

Directivos Miembros del directorio</td>
<td rowspan="4">Nombre del indicador:

Índice de satisfacción al cliente

$\frac{Cs}{Ce} \times 100$</td>
<td rowspan="4">
<table>
<tr><td>Fortaleza alta</td><td>De 75% a 100%</td></tr>
<tr><td>Fortaleza media</td><td>De 50% a 74,99%</td></tr>
<tr><td>Debilidad Media</td><td>De 25% a 49,99%</td></tr>
<tr><td>Debilidad Baja</td><td>Menor 25%</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>Supervisar los resultados de una gerencia midiendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</td>
<td>Aplicación de Normas Internacionales según el sistema de gestión de calidad.</td>
</tr>
<tr>
<td>Monitorear la creación de una gestión basada en la integración de metas entre agencias y unidades de negocios.</td>
<td>La medición de un sistema de gestión de calidad a través de la determinación de límites y aplicación de un sistema de calidad</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Coordinar junto a los profesionales las actividades</td>
<td>Determinar las entradas y</td>
<td>Gerente General</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

Coordinación ejecutiva	Apoyar a la gerencia general en al gestión administrativa y procesos de soporte de la corporación.	operativas, financieras, compras de manera ordenada para la ejecución de proyectos.	salidas requerida en los procesos	Profesionales especializados con cuarto nivel de educación. Directivos Comunidad	Nombre del indicador: Porcentaje de Cobertura del servicio eléctrico. Total de viviendas con servicio eléctrico ---------- X 100 Número total de vivienda	
		Coordinar la ejecución del presupuesto para dar cumplimiento al plan anual de contrataciones	Determinar los recursos necesarios para ejecutar los procesos y asegurarse de su disponibilidad			
		Supervisar periódicamente los informes remitidos a la gerencia administrativa	Mantener información documentada para gestionar los procesos.			
		Gestionar el cumplimiento de los indicadores para generar soluciones de mejora.	Asegurarse que las políticas de calidad se establezcan y se cumplan los objetivos de calidad			

Fortaleza alta	De 75% a 100%
Fortaleza media	De 50% a 74,99%
Debilidad Media	De 25% a 49,99%
Debilidad Baja	Menor 25%

Elaborado: Autor

Tabla # 26: Estrategias operativas según el proceso agregadores de valor.

SUBPROCESO	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	NORMAS ISO 9001	RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	INDICADORES DE MEDICIÓN	
Gestión técnica	Asegurar una política de calidad en los programas, proyectos y presupuestos de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado	Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad.	Establecer una organización de objetivos de calidad para los niveles pertinentes.	Gerente técnico Directivos Comunidad	Nombre del indicador: Porcentaje de Cumplimiento de Expansión de Alumbrado Público $\frac{\text{Cantidad de luminarias instaladas}}{\text{Cantidad de luminarias programadas}} \times 100$	
		Asegurar el uso de materiales que generen un sistema de gestión de calidad.	Ser coherente con la política de calidad			
		Coordinar la implementación de proyectos con el menor riesgo posible	Establecer una coherencia de actualización de políticas de calidad.			
		Promover un proceso de desarrollo de programas coordinados por una comunicación constante	Determinar la necesidad de acción considerando los propósitos de la integridad de una gestión de calidad			

Fortaleza alta	De 75% a 100%
Fortaleza media	De 50% a 74,99%
Debilidad Media	De 25% a 49,99%
Debilidad Baja	Menor 25%

Gestión comercial	Dirigir y supervisar la comercialización de energía eléctrica, a través de macroprocesos de mercadeo, servicio al cliente, catastro y facturación, control de energía, recaudación y gestión de cartera	Direccionar mediante la supervisión planificada la provisión de servicios eléctricos y materiales empleados	Monitorear un sistema informático de implementación de un control de procesos	Gerencia comercial Directivos Gerente general	Nombre del indicador: Porcentaje de Recuperación de Cartera Vencida $\frac{\text{Cartera vencida recuperada}}{\text{Cartera vencida acumulada}} \times 100$	Fortaleza alta: De 75% a 100% Fortaleza media: De 50% a 74,99% Debilidad Media: De 25% a 49,99% Debilidad Baja: Menor 25%
		Supervisar los resultados de una gerencia midiendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Medir el uso de recursos según las metas y propósitos de un sistema de gestión de calidad			
		Monitorear la creación de una gestión basada en la integración de metas entre agencias y unidades de negocios.	Determinar la validez de resultados medidos mediante la fijación de propósitos.			
	Establecer unidades	Asegurar la aplicación de lineamientos corporativos y la	Protegerse contra daños o deterioros que pudieran invalidar los		Nombre del indicador:	

Gestión desconcentrada	administrativas de negocios con procesos dirigidos desde una gestión de calidad	integración de los requisitos en la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado	resultados de una verificación de medidas	Administrador de la unidad de negocio Gerente general Directivo Jefe de centro integral de servicios	Porcentaje cumplimiento del Plan de Sostenibilidad. $\frac{\text{N° actividades ejecutadas}}{\text{N° de actividades planificadas}} \times 100$	
		Comprometer, dirigir y apoyar a los directivos de las unidades de negocios y agencias en la implementación de proyectos y programas	Determinar la validez de los resultados midiendo la eficiencia de los directivos previo a las planificaciones.			
		Medir la sostenibilidad de la implementación de normativas y reglamentos	Determinar la competencia en el desempeño de las funciones			
		Vigilar la recopilación de informaciones estadísticas de los resultados en los procesos de ejecución de programas.	Implementar la ejecución de información documentada requerid por las Normas Internacionales			

Fortaleza alta	De 75% a 100%
Fortaleza media	De 50% a 74,99%
Debilidad Media	De 25% a 49,99%
Debilidad Baja	Menor 25%

Elaborado: Autor

Conclusión del capítulo III

La propuesta estratégica operativa se presenta a nivel de unidad de negocio con la finalidad de crear condiciones para una acción afirmativa en la parroquia El Anegado, se mide con indicadores y objetivos, el planteamiento de la Normas ISO 9001 sirven de elemento para asegurar la calidad en la propuesta estratégica, siendo que este se destacó por su importancia y eficiencia en el capítulo dos, las dimensiones y alcances de la propuesta medida en los procesos y subprocesos articulan el alcance esperado en el desarrollo de la investigación.

Se tomaron en el diseño los procesos como son el de gobernantes y agregados de valor considerados por su impacto dentro de la empresa y sobre todo por generar actividades directas en las comunidades.

Al medir la propuesta se consideraron diferentes estrategias de carácter operativos que medidos desde el punto de vista de las normas ISO 9001, ya que generan mayor impacto y eficiencia en los resultados esperado, se determinan responsables y participantes en estas estrategias y se plantean como novedad la medición a través de resultados de alcance a través de porcentajes de relación siendo estos de fortaleza alta, media y debilidad alta, media; estos resultados serán obtenidos de los indicadores de cumplimiento el mismo que los establece la empresa eléctrica CNEL a nivel nacional en el Ecuador.

CAPITULO IV: Validación de las estrategias operativas de gestión pública que contribuye en la calidad de servicio eléctricos en CNEL Manabí.

Para validar las estrategias operativas de gestión pública en la calidad de servicios eléctricos en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa, se efectuó un trabajo de relación directa con la Unidad de Negocio CNEL Manta y la agencia Jipijapa, lográndose por sus importancia y necesidad, la aceptación de las autoridades de la agencia Jipijapa. Se validan las estrategias en cada procesos y subproceso mediante la comprobación de prueba de hipótesis con la utilización del SPSS y criterios de expertos.

4.1 Validación de prueba de hipótesis con el uso de Chi-cuadrado.

Para medir las estrategias propuestos y su impacto no solo en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa, sino en las parroquias de los cantones de la provincia de Manabí, por parte de CNEL Manta, se tomó un grupo de 32 individuos que estaban vinculados con los beneficios de los servicios de la calidad de servicios y que son dirigentes de diferentes parroquias en función de la validación de la hipótesis, a los que se les realizó una pregunta en dos momentos diferentes, siendo estas las siguientes:

Primer momento: ¿Cómo considera los posibles resultados de las estrategias operativas de gestión pública en la calidad de los servicios eléctricos en la parroquia El Anegado?

Segundo momento, después de haber realizado el diagnóstico de la presente investigación y haber valorado con los individuos encuestados, una versión aproximada de las estrategias operativas en los procesos, se preguntan: ¿Cómo serían los resultados si se implementan estrategias operativas de gestión pública, en la calidad de los servicios eléctricos en la comunidad, si se consideraran las normas ISO 9001?

En las preguntas se les solicitó que evaluaran teniendo en cuenta las siguientes calificaciones: muy alta, alta, media y baja; reflejándose las siguientes ponderaciones:

Tabla # 27: Resumen de frecuencias absolutas en cada momento.

MOMENTOS	EVALUACIÓN				ENTREVISTADOS O EXPERTOS
	Muy alta	Alta	Media	Baja	
Primer momento	0	1	12	19	32
Segundo momento	20	7	4	1	32

Fuente: Autor a partir de las entrevistas

Para examinar si las estrategias operativas pueden ser práctica, a partir de los resultados se aplicó una prueba de hipótesis no paramétrica de dos muestras independiente, Chi-cuadrado de Pearson con un α = 0 0,05, utilizando como herramienta el SPSS.

H_0: Los resultados de las estrategias operativas en la gestión pública en la calidad de los servicios eléctricos son iguales en ambos momentos. (hipótesis nula)

H_1: Los resultados de las estrategias operativas en la gestión pública en la calidad de los servicios eléctricos son diferentes en ambos momentos.

Tabla #27: Tabla de contingencia momento * Evaluación.

Estadísticos de prueba

			servicio de calidad	servicio de calidad
Chi-cuadrado			15,438[a]	26,250[c]
gl			2	3
Sig. asin.			<,001	<,001
Sig. Monte Carlo	Sig.		<,001[b]	<,001[b]
	Intervalo de confianza al 95%	Límite inferior	,000	,000
		Límite superior	.001	.000

Fuente: Pruebas de Chi-cuadrado, a partir de las entrevistas. SPSS

El valor de Chi-cuadrado de Pearson es de 0,05 inferior a α = 0 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que los resultados de la estrategia operativa, son diferentes si se aplica las normas ISO 9001, con un 95% de confianza. Con estos datos se afirma que hay cambios si se aplican estrategias operativas de gestión pública,

en la calidad de los servicios eléctricos en la comunidad, si se consideraran las normas ISO 9001.

4.2 Validación por criterios de evaluación de expertos

La valoración a través del criterio de expertos por la metodología de comparación por pares, se emplea para comprobar la calidad y efectividad de los resultados de las investigaciones, tanto en su concepción teórica como en su aplicación en la práctica social. Es una metodología de estimación para la planificación de proyectos que confía en la opinión del experto para estimar los detalles cuantitativos del proyecto, como los cronogramas y los recursos potenciales (Raeburn, 2023).

a: Elaboración de objetivos.

Se evalúan los siguientes objetivos:

- Determinar el porcentaje para valorar el mejoramiento en la calidad de los servicios eléctricos para CNEL Manabí.
- Establecer indicadores para medir la aplicación de las estrategias operativas considerando las normas ISO 9001
- Destacar los diferentes resultados que se han obtenido durante la investigación.

b: Selección de expertos

Se aplicaron el estudio por expertos de varios individuos que realizan actividades en la gestión pública de las instituciones públicas y privadas, proveedoras de servicios públicos, los jefes departamentales, administradores de entidades, profesionales vinculados a las empresas públicas de servicios eléctricos en el Ecuador como CNEL a nivel del Ecuador, para evaluar el cumplimiento de los tres primeros objetivos, así como la valoración de la estructuración y sustentación en la aplicación de las estrategias y sus

indicadores y la validación del problema de investigación. Se seleccionaron un total de 36 individuos considerados expertos a los que se les aplicó el cálculo de coeficiente de competencia, también se consideraron sus experiencias en programas o proyectos de servicios eléctricos en las diferentes zonas del Ecuador, para determinar la calidad de las respuestas se detallan el tipo de preparación académicas (tercer y cuarto nivel), se consideran su ética profesional. Dentro de los expertos se encuentran: Administrador de la agencia CNEL Jipijapa (1), administrador de la agencia CNEL Puerto López (1), Administrador de la agencia CNEL Paján (1), Administrador de la agencia CNEL Santa Ana (1), Administrador de la agencia CNEL cantón Guaranda de Bolívar (1), Gerente de la empresa de agua potable del cantón Jipijapa (1), Administrador de la agencia CNEL 24 de Mayo (1), Administrador de la agencia CNEL Chone (1), Administrador de la agencia CNEL Portoviejo (1), Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón Jipijapa (1), Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia El Anegado (1), Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia La América (1), Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Julcuy (1), Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia La Unión (1), Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Membrillar (1), Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Pedro Pablo Gómez (1), Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Puerto Cayo (1), Presidente de la Unión Provincial de Organizaciones Campesinas de Manabí (UPOCAM) (1), Encargado del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura, extensión Jipijapa (1), Gerente de la Empresa Agripac (1), Administrador de Fiazum (1), Profesionales independientes que desarrollan programas y proyectos de servicio eléctrico a nivel de Manabi y otras provincias (10), Administrador de la agencia Jipijapa CNT (1), Directivos de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (2), Universidad Laica Eloy Alfaro de Manta (1),

Docente universitario de la Universidad Estatal del Sur de Manabí especialistas en gestión pública con grado de doctor en ciencias económicas (1), se consideran la estimaciones por la importancia y grado de conocimiento por la vinculación en el sector público como administrador, profesional independiente que presta sus servicios a CNEL Manabí, se consideraron su experiencia y años en el campos de estudio de la investigación. Entre los expertos se encuentran que en su mayoría poseen un nivel alto de calificación universitaria, de ellos el 70% poseen un Master en las ciencias físicas, el 5% Doctorado en ciencias, 30% título de tercer nivel. Analizando su experiencia y su relación con un alto nivel de especialización en el tema de gestión pública y sobre todos en la oferta de servicios eléctricos en las comunidades de territorio ecuatoriano, el 99% de experiencia de 15 a 30 años de experiencia, el 1% con más de 20 años de experiencia, los expertos consultados reflejaron un coeficiente de competencia alta, con un error del 1%.

Para realizar la evaluación del coeficiente de conocimiento de experto **(Anexo #3)**, se determinó en un primer lugar el coeficiente de competencia **(Anexo #4)**, este método permitió excluir aquellos expertos que no son significativos en la valoración de las estrategias, obteniendo como resultados que quedan 32 expertos de los 36 propuestos. Como se descartó 4 casos que es menor a 4 expertos de acuerdo a la metodología se ha demostrado que se comete un error del 2,5%, siendo que:

- Si el número de expertos es de 5, se comete un error del 20%.
- Si el número de expertos es de 10, se comete un error del 10%.
- Si el número de expertos es de 15, se comete un error del 5%.
- Si el número de expertos es de 20, se comete un error del 2,5%.
- Si el número de expertos es de 30, se comete un error del 1%.

c. Elección de la metodología. Como metodología de expertos se seleccionó la comparación por pares, permitiendo estimar la factibilidad de las estrategias operativas en la gestión pública para la calidad de los servicios eléctricos de CNEL, considerando las Normas ISO 9001.

- Ejecución de la metodología de comparación por pares para valorar la propuesta.

En la validación de la metodología para la aplicación de las estrategias operativas propuestos, considerando que para su perfeccionamiento los criterios de los expertos a través de esta evaluación metodológica. Para efectos de esta acción se consideraron los 32 expertos validados se confecciona la tabla de frecuencia absoluta con parámetros de evaluación, los mismos que son valorados según la objetividad de los expertos quienes emitiendo resultados, permitieron dar respuestas a algunas actividades y objetivos, para criterios de los expertos se consideraron los siguientes valores:

MA: Muy adecuado.

BA: Bastante adecuado.

PA: Poco adecuado.

NA: Nada adecuado.

Los puntos de corte para determinar el grado de adecuación de cada actividad vinculada a las Normas ISO 9001 de las estrategias operativas, según la opinión de los expertos consultados, es el siguiente:

Muy adecuado: -0,66

Bastante adecuado: -0,72

Adecuado: 0,73

Poco adecuado: 1,19

Si se compara la diferencia (N-P) para cada actividad de la estrategia operativa con los puntos de este, se tendrá:

Tabla # 30: Valoración de expertos

SUBPROCESO	ESTRATEGIAS	CRITERIOS DE VALORACION
Direccionamiento estratégico	**ESTRATEGIA 1**	Adecuada
	ESTRATEGIA 2	Adecuada
	ESTRATEGIA 3	Muy Adecuado
	ESTRATEGIA 4	Muy Adecuado
Gerenciamiento estratégico	**ESTRATEGIA 1**	Adecuada
	ESTRATEGIA 2	Adecuada
	ESTRATEGIA 3	Muy Adecuado
Coordinación ejecutiva	**ESTRATEGIA 1**	Muy adecuado
	ESTRATEGIA 2	Adecuada
	ESTRATEGIA 3	Muy adecuado
	ESTRATEGIA 4	Adecuada
Gestión técnica	**ESTRATEGIA 1**	Muy Adecuado
	ESTRATEGIA 2	Muy adecuado
	ESTRATEGIA 3	Adecuada
	ESTRATEGIA 4	Muy adecuado
Gestión comercial	**ESTRATEGIA 1**	Muy adecuado
	ESTRATEGIA 2	Poco adecuado
	ESTRATEGIA 3	Adecuado
Gestión desconcentrada	**ESTRATEGIA 1**	Muy adecuado
	ESTRATEGIA 2	Muy adecuado
	ESTRATEGIA 3	Poco adecuado
	ESTRATEGIA 4	Adecuado

Fuente. Expertos

RESULTADOS.

Según la valoración con el método de expertos se debe mejorar las estrategias operativas en el subproceso de coordinación ejecutiva en la estrategia dos, mientras que en el subproceso de gestión comercial se debe generar una mejora en la estrategia tres, destacando algunas actividades como poco adecuados.

Conclusión del capítulo IV

La propuesta metodológica fue validada por dos métodos como fueron el de la comprobación de hipótesis a través de pregunta en dos momentos diferentes, y midiendo como propuestas de hipótesis nula H_0: Los resultados de las estrategias operativas en la gestión pública en la calidad de los servicios eléctricos son iguales en ambos momentos. (hipótesis nula) y la hipótesis afirmativa H_1: Los resultados de las estrategias operativas en la gestión pública en la calidad de los servicios eléctricos son diferentes en ambos momentos, aceptándose la hipótesis que si existen cambios si se aplican estrategias operativas con las normas ISO 9001.

Otro método de validación fue la propuesta por evaluación de expertos, seleccionando para el mismo un grupo de 32 expertos en el área de servicios eléctricos, quienes valoraron la factibilidad de la propuestos en función de sus años de experiencia en el campo de estudio, la propuesta evidencio que muchas estrategias son consideradas adecuadas y muy adecuadas siendo dos propuestas de estrategias pocas adecuadas.

Este método de valoración se considera es de mayor eficiencia debido a los que los involucrados directos como son los profesionales o directivos son quienes deben cumplir con las disposiciones establecidas en el marco legal y aplicativos como es la propuesta de estrategias operativa planteada en esta tesis de trabajo.

CONCLUSIONES

- ✓ La empresa de electricidad CNEL Manabí como entidad del estados es la encargada de proveer el servicio de electricidad a nivel de Manabí así como sus cantones y parroquias, sin embargo, no se han ejecutado mayores investigaciones en el campo de la calidad del servicio, los fundamentos teóricos y metodológicos desde el enfoque de calidad son escasos, es necesario realizar mayor investigaciones en este campo, se requiere que los estudios se orienten a generar estrategias para que tenga mayor alcance cuando se busca medir niveles de satisfacción en las comunidades, se debe impulsar una gestión de calidad que desde el enfoque teórico genere funcionalidad con propuestas de desarrollo local considerando el marco normativo y legal establecido en el Ecuador.

- ✓ La gestión pública al ser desarrollada por funcionarios públicos debería enmarcarse en la gestión de procesos y subprocesos, sin embargo, se debe reconocer que no se ha generado una acción directa a las comunidades beneficiadas, la caracterización de esta gestión medida en el capítulo dos se plantea considerando los procesos y subprocesos que fueron normados y reglamentados por CNEL a nivel nacional, se determinó que el alcance teórico y práctica mostro que en la empresa pública en el cantón Jipijapa, la gestión se realiza a través de una unidad de negocio sin mayor alcance a la comunidad.

- ✓ La propuesta valorada por dos métodos no solo demostró la eficiencia de la propuesta al medirla en dos momentos diferentes, sino que también permitió el perfeccionamiento de la propuesta al ser estudiada por quienes se consideran expertos al estar vinculados directamente en el campo de estudio.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que se considere el desarrollo teórico y metodológica producto de este trabajo investigativo para fortalecer las acciones a futuros por parte de interesados en este campo de estudios, además se considera un aporte práctico al considerar elementos del entorno que son validados por los beneficiarios directos en los servicios eléctricos.

- La empresa de electricidad CNEL Manabí, de considerar importante aplicar las estrategias debido que esta se formuló desde el punto de vista práctico y operativo considerando los procesos y subprocesos establecido desde un marco normativo y legal, se cree que la propuestos complementa a lo que se encuentra establecido en las instituciones de este carácter en Ecuador.

- Los diferentes funcionarios e investigadores deberían plantear más investigación que generen un impacto directo en las comunidades siendo necesario fundamentar con los recursos existentes, la necesidad de acciones directas que orienten a una mejor percepción de la calidad en los servicios, sobre todos en el campo de los servicios de electricidad, mejorando por ende la percepción de los contribuyentes sobre los recursos recibidos por el estado.

BIBLIOGRAFÍA

353, R. O. (2018). *La Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.* Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf

Acuerdo Ministerial 41. (2018). *NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACION.* Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Norma%20Tecnica%20Evaluacion%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf

Acuerdo Ministerial MDT-250. (2021). Obtenido de https://intranet.dpe.gob.ec/download/norma-tecnica-para-la-evaluacion-y-certificacion-de-la-calidad-del-servicio-publico/

Agoff, S., Blugerman, L., & Meschengieser, G. (2021). La gestión pública de empresas: el desafìo de un abordaje multinivel. *Documento y aportes en admiistraciòn pùblica y gestión estatal*. Obtenido de https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DocumentosyAportes/article/view/10725/14237

alemana, C. (24 de 09 de 2023). Calidad de la energía eléctric. Obtenido de http://www.andi.hn/wp-content/uploads/2014/11/3-Calidad-de-la-Energ+%C2%A1a_sn.pdf

Alvarez, R. (2018). *Diseño de un sistema de gesitón por proceso para la empresa M.Z. sitemas electricos y electrónicos en la ciudad de Quito.* Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16287/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20PUCE%20-%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anónimo. (24 de 09 de 2023). *Junta de Andalucia*. Obtenido de https://www.consumoresponde.es/index.php/art%C3%ADculos/la_calidad_del_servicio_de_suministro_electrico_y_los_descuentos_aplicables_por#:~:text=La%20calidad%20del%20servicio%20de%20suministro%20el%C3%A9ctrico%20es%20el%20conjunto,de%20las%20interrupciones

Anonimo. (24 de 09 de 2023). *Sercicio de acreditación ecuatoriano.* Obtenido de Sercicio de acreditación ecuatoriano: https://www.acreditacion.gob.ec/conoce-como-funciona-el-sistema-ecuatoriano-de-calidad/

Boscàn, G., Fernández, J., & Guèdez, J. (2017). Las organizaicones pública desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas. *COMPENDIUM*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/880/88053976004/html/

Calle, & et.al. (2018). Planificación estrategica con impacto en la ciudadaní. *Eumed.net*. Obtenido de https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/gestion-publica.html

Castañeda, S. (01 de 2023). *Tiendanube*. Obtenido de Tiendanube: https://www.tiendanube.com/mx/blog/calidad-de-servicio/

Castillo, D., & Orozco, M. (12 de 09 de 2022). *Economía.* Obtenido de Economía: https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/

Castro, J. (27 de 09 de 2022). *Blog Corponet*. Obtenido de Blog Corponet: https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo#:~:text=La%20calidad%20del%20servicio%20es,servicios%20prestados%20y%20sus%20expectativas.

CEPAL. (11 de 02 de 2023). *CEPAL.* Obtenido de CEPAL: https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica

CNEL. (2017). *Plan estratégico.*

CNEL. (2021). *Plan estratégico 2021-2025.* Obtenido de https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/PLAN-ESTRATEGICO-CNEL-EP-2021-2025.pdf

CNEL. (2021). *Rendiciòn de cuentas 2021.* Obtenido de https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/Rendici%C3%B3n-de-cuentas-2021-UN-Manab%C3%AD-final.pdf

Constitución. (2008). *Constitución 2008.*

Delgado, L. (11 de 02 de 2023). Gestión púbica: Qué es? Cómo funciona?

Departamento de formación y calidad. (enero de 2011). *Diputaciòn de Alicante.* Obtenido de.https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf

Estatuto. (2015). *Estatuto Orgánico de gestión organizacional por procesos.* Obtenido de https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/Estatuto-Organico_CNEL.pdf

Etecé. (11 de 02 de 2023). *Gestión pública.* Obtenido de Concepto: https://concepto.de/gestion-publica/

Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Internacional de administración*. Obtenido de https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1200/1128

FUDE. (12 de 02 de 2023). *Fudy by educativo*. Obtenido de Fudy by educativo: https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-publica-754.html

Fueltala, V. (2018). *El modelo de gestión municipal y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cant{on Mont{ufar.* Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Documents/tesis%20maestria/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20-%20Ver%C3%B3nica%20Fueltala%20G..pdf

GAD. (2019). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2015-2019.* Obtenido de https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1360027320001_PDyOT%20El%20Anegado%202015-2019_29-10-2015_23-00-31.pdf

IPAPPG. (15 de 05 de 2022). Administración y gestión pública. Obtenido de https://ipappg.edu.pe/blog/gestion-publica-que-es-y-cual-es-su-funcion/

Jérez, W., Borja, E., & D. Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicios de recolección de desechos sólidos; evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Redalyc.org*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/

López, S. (2017). *Sistema de gesitón de calidad del servicio técnico y su incidencia en los índices de interrupciones en el sector eléctrico.* Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26948/1/Tesis_t1351mbd.pdf

LOSEP. (2018). *https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf.* Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf

Manzao, M. (2022). *Situación actual del sector eléctrico ecuatoriano y sus desafios.* Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9043/1/T3958-MRI-Manzano-Situacion.pdf

MEF. (05 de 10 de 2015). *Manuales par ala mejora de la recaudaciòn del impuesot predial.*Obtenidodefile:///C:/Users/usuario/Documents/tesis%20maestria/4_Cobranza_impuestos.pdf

Ministerio del trabajo. (febrero de 2020). Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica de los mecanismo de calificación del servicios. Obtenido de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf

Mosquera, Y. (2023). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil - Ecuador. Obtenido de https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5231/1/ARTICULO%20CIENTIFICO-%20YEANYNE%20MOSQUERA%20TUCUNANGO.pdf

Nevado, P., & Batalla, M. (2003). Calidad de los servicios. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v5n1/v5n1a01.pdf

OBP, Online Browsing Platform. (10 de 09 de 2023). *ISO*. Obtenido de ISO: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es

Parra, A. (03 de 09 de 2023). *QuestionPRO*. Obtenido de QuestionPRO: https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa/

Quintanilla, R. (2010). *Análisis de la regulación de la calidad del servicio eléctrico de distribución en el Ecuador: Propuesta de reformas y apicación práctica* .

Raeburn, A. (07 de 04 de 2023). *asana*. Obtenido de asana: https://asana.com/es/resources/expert-judgment

Rodríguez, J. (2015). *Análisis de la relación del concepto de lacalidad de los servicios públicos en el Ecuador, como elemento para la garantía de los DDerechos ciudadanos desde la Constitución de 2008 hasta el 2013.* Obtenido de

file:///C:/Users/usuario/Downloads/TESINAJUAN%20FERNANDO%20RODRIGUEZ%20NARVAEZ.pdf

Rodriguez, R. (2022). *Gestión Pública y su Incidencia en la Calidad de Servicios Eléctrico en la Parroquia el Anegado del Cantón Jipijapa.*

S/N. (07 de 01 de 2022). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de Nueva ISO 9001:2015: https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/01/cuales-son-las-caracteristicas-de-la-iso-90012015/

S/n. (09 de 03 de 2023). *HubSpot*. Obtenido de HubSpot: https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia-operativa

SENPLADES. (2022). *Plan toda una vida.* Obtenido de https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuadorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf

Senplades. (25 de 09 de 2023). *ISSUU.* Obtenido de ISSUU: https://issuu.com/publisenplades/docs/an_lisis_de_la_calidad_de_los_servicios_p_blicos

Serrano, F. (01 de 10 de 2004). Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/1_002.pdf

Servicios de acreditaciòn Ecuatoriano. (26 de 04 de 2018). Calidad en los serivicios pùblicos. Obtenido de https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/

UNIR. (07 de 05 de 2021). Que es la gestión públic. Obtenido de https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/

UNIR. (26 de 09 de 2023). Obtenido de https://colombia.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20est%C3%A1%20enfocada,garantizar%20el%20desarrollo%20del%20pa%C3%ADs.

Vera, R., Flores, E., & Sierra, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnol{ogica de los Andes, 2022. *Ciencia*. doi:https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2234/3258

Villoria, M. (2019). Gestión pública-Public Management. *Voces en cultura de la legalidad*. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/4697-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7001-1-10-20190326.pdf

WIKIPEDIA. (11 de 02 de 2023). *Wikipedia.* Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_p%C3%BAblica

Zambrano, M. (2021). *Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19 , caso: Lubrilaca.* Guayaquil.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de encuesta

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Estimado usuario del servicio eléctrico, la presente encuesta tiene como finalidad determinar el estado actual de la gestión pública para la calidad de servicio eléctrico según norma ISO 9001 en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa:

Instrucciones:

De los enunciados siguientes se solicita se marque con una X en la casilla que considere pertinente de acuerdo a las interrogantes que a continuación se presenta, también se debe considerar los ítems en cada dimensión para cada pegunta con sus respectivas categorías de respuestas en escala tipo Likert: 5 Siempre, 4 Casi siempre, 3 Algunas veces, 2 Muy pocas veces, 1 Nunca

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

Datos:

EDAD:
20-30 -------- 31- 40 ------ 41- 50 ------- Mas de 50 -----
GÉNERO:
Hombre ---------- Mujer -----

1.- La empresa de electricidad ha generado proyectos para generar electricidad en la comunidad.

DIMENSIONES					
Normas ISO: Principios de gestión pública	5	4	3	2	1
1. Mediante una planificación adecuada					
2. Socializando los beneficios del proyecto (enfoque al cliente)					
3. Con el compromiso de los consumidores o pobladores de la parroquia.					
4. Considerando las necesidades de la parroquia					
5. Socializando los objetivos y metas institucionales.					
6. Analizando las fortalezas del proyecto en la parroquia.					
7. Considerando la información y datos de los contribuyentes.					

2.- La empresa de electricidad dispone de redes de distribución de energía eléctrica.

DIMENSIONES					
Normas ISO: Principios de gestión pública	5	4	3	2	1
1. Para dar soluciones de problemáticas internas y externa de la parroquia					
2. Para analizar los factores positivos y negativos de la distribución de energía en la parroquia.					
3. Para cumplir con las demandas de la parroquia y comunas aledaña a la parroquia					
4. Para ofrecer materiales de primera calidad					
5. Para dar seguimiento continuo a los problemas de energía.					

3.- La empresa de electricidad cumple con los requerimientos de la parroquia.

DIMENSIONES					
Normas ISO: Principios de gestión pública	5	4	3	2	1
1. Proporcionando la documentación de la gestión actualizada					
2. Cumpliendo con el presupuesto asignado para los proyectos					
3. Realizando acciones para el cumplimiento de metas					
4. Socializando los procedimientos realizados para la implementación del proyecto					
5. Socializando los instrumentos de gestión pública a la comunidad					

4.- Considera que la gestión de los funcionarios para la distribución de energía eléctrica en la parroquia.

DIMENSIONES					
Normas ISO: Principios de gestión pública	5	4	3	2	1
1. Considera los conceptos de calidad en los servicios ofrecidos					
2. Busca cumplir con los requisitos de las normas de calidad.					
3. Proporciona la información para un conocimiento general de las actividades					
4. Se hace para generar proyectos con materiales de primera calidad					
5. Para dar seguimiento continuo a los problemas de energía.					

5.- Considera que la gestión de los funcionarios públicos en la ejecución de proyectos eléctricos

DIMENSIONES					
Normas ISO: Principios de gestión pública	5	4	3	2	1
1. Se lleva a cabo asumiendo responsabilidades					
2. Se hace asumiendo responsabilidades y obligaciones					
3. Considera los objetivos de calidad hacia los servicios.					
4. Se hace promoviendo mejoras continuas en los proyectos.					
5. Se lleva a cabo considerando las capacidades y limitaciones.					

6.- Considera que la empresa eléctrica genera proyectos de servicios eléctricos

DIMENSIONES					
Normas ISO: Calidad de servicio eléctrico	5	4	3	2	1
1. Considerando las capacidades y limitaciones de los recursos					
2. Buscando proveedores externos eficientes					
3. A través de servicios de calidad.					
4. Incluyendo elementos tecnológicos					
5. Analizados los factores sociales, económicos de la parroquia					

7.- Cree que en la implementación de un servicio de empresa eléctrica

DIMENSIONES					
Normas ISO: Calidad de servicio eléctrico	5	4	3	2	1
1. Se realiza actividades de seguimiento y medición					
2. Se hace considerando los propósitos de crecimiento que tiene la parroquia					
3. Se consideran los daños o deterioros que puedan invalidar un proyecto de electricidad.					
4. Se consideran los cambios constantes etnográfico					
5. Generar capacidad de competencia con otras parroquias del cantón.					

8.- Los servicios de la empresa eléctrica que ofrecen

DIMENSIONES					
Normas ISO: Calidad de servicio eléctrico	5	4	3	2	1
1. Considera los necesario para generar calidad pertinente					
2. Se lleva a cabo cumpliendo con un sistema de gestión de calidad como las normas ISO.					
3. Están al nivel de otros países					
4. Considera la complejidad existente en la distribución de energía.					
5. Mide la capacidad de los materiales y el tiempo de durabilidad					

9.- Considera que el servicio de la empresa eléctrica

DIMENSIONES					
Normas ISO: Calidad de servicio eléctrico	5	4	3	2	1
1. Genera acciones estratégicas para el control de daño o deterioro de los materiales empleados					
2. Se ejecuta con profesionales formados y preparados					
3. Evalúa la eficacia y eficiencia de las acciones tomadas.					
4. Contribuye a generar una gestión de calidad.					
5. Se lleva a cabo a través de comunicaciones constantes de los beneficios de los programas y proyectos.					

10.- Para el control de la calidad en los servicios eléctricos la empresa eléctrica

DIMENSIONES					
Normas ISO: Calidad de servicio eléctrico	5	4	3	2	1
1. Dispone de información idónea y adecuada de los proyectos llevados a cabo en la parroquia.					
2. Se hacen evaluaciones constantes de los materiales empleados en un proyecto					
3. Ejecuta las inversiones planificadas en los proyectos eléctricos en la parroquia.					
4. Se ejecuta los procesos adecuados para la adquisición de productos y servicios.					
5. Generar capacidad de competencia con otras parroquias del cantón.					

Anexo 2: Tablas de frecuencias

TABLA # 13: Frecuencias

Resumen de caso

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
$Planificación[a]	96	26,3%	269	73,7%	365	100,0%
$Oferta[a]	100	27,4%	265	72,6%	365	100,0%
$Servicios[a]	100	27,4%	265	72,6%	365	100,0%
$Implementación[a]	112	30,7%	253	69,3%	365	100,0%
$Funcionarios[a]	99	27,1%	266	72,9%	365	100,0%
$Calidad[a]	99	27,1%	266	72,9%	365	100,0%
$Capacidades[a]	98	26,8%	267	73,2%	365	100,0%
$Proyecto[a]	97	26,6%	268	73,4%	365	100,0%
$Sistema[a]	102	27,9%	263	72,1%	365	100,0%
$Acciones[a]	99	27,1%	266	72,9%	365	100,0%
$Control[a]	100	27,4%	265	72,6%	365	100,0%

a. Grupo

Anexo 3: Valores preestablecidos.

TABLA #28: Valores para la selección de expertos

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	**GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES**		
	Alto (A)	**Medio (M)**	**Bajo (A)**
1. Investigaciones teóricas realizadas por usted en gestión pública en la calidad de servicios eléctrica.	0,3	0,05	0,1
2. Investigaciones teóricas realizadas por usted en gestión pública en la calidad de servicios eléctricos	0,05	0,2	0,1
3. Experiencia práctica acumulada en gestión pública en la calidad de servicios eléctricos	0,05	0,3	0,05
4. Experiencia práctica acumulada en gestión pública en la calidad de servicios eléctricos	0,05	0,15	0,05
5. Análisis de la literatura especializada y publicaciones de revistas científicas.	0,3	0,05	0,05
6. Conocimiento del estado actual del problema	0,2	0,03	0,05
7. Su intuición en la gestión pública en la calidad de servicios eléctricos	0,05	0,05	0,05
Total	1,0	0,8	0,5

Fuente: Expertos

Anexo 4: Coeficiente de competencia

Tabla # 29. Resultado de coeficiente de competencia de expertos.

EXPERTOS	Ka	kc	K	Coeficiente de competencia.	Nivel de competencia
1	0,8	0,8	0,8	0,8	MEDIA
2	1	1	1	1	ALTA
3	0,9	0,9	0,9	0,9	ALTA
4	0,6	0,5	0,55	0,55	BAJA
5	1	0,8	0,9	0,9	ALTA
6	0,7	0,6	0,65	0,65	BAJA
7	0,9	1	0,95	0,95	ALTA
8	0,8	0,8	0,8	0,8	MEDIA
9	0,7	0,7	0,7	0,7	MEDIA
10	0,9	0,6	0,75	0,75	MEDIA
11	0,9	0,4	0,65	0,65	MEDIA
12	0,9	0,8	0,85	0,85	ALTA
13	0,9	0,9	0,9	0,9	ALTA
14	0,7	0,7	0,7	0,7	MEDIA
15	1	0,9	0,95	0,95	ALTA
16	0,7	0,8	0,75	0,75	MEDIA
17	1	0,8	0,9	0,9	ALTA
18	0,8	0,8	0,8	0,8	ALTA
19	0,9	0,8	0,85	0,85	ALTA
20	0,9	0,8	0,85	0,85	ALTA
21	0,7	0,9	0,8	0,8	ALTA
22	0,8	0,8	0,8	0,8	ALTA
23	1	1	1	1	ALTA
24	0,9	0,9	0,9	0,9	ALTA
25	0,6	0,5	0,55	0,55	BAJA
26	1	0,8	0,9	0,9	ALTA
27	0,7	0,6	0,65	0,65	BAJA
28	0,9	1	0,95	0,95	ALTA
29	0,8	0,8	0,8	0,8	MEDIA
30	0,7	0,7	0,7	0,7	MEDIA
31	0,9	0,6	0,75	0,75	MEDIA
32	0,9	0,4	0,65	0,65	BAJA
33	0,9	0,8	0,85	0,85	ALTA
34	0,9	0,9	0,9	0,9	ALTA
35	0,7	0,7	0,7	0,7	MEDIA
36	1	0,9	0,95	0,95	ALTA

Fuente: Expertos

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Trabajo de Titulación del Maestrante Robert Rosendo Rodríguez Baque con Cedula de Identidad 1310277619 con el trabajo de Titulación "**Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios eléctrico en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa**", ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Jipijapa. Octubre. 09. 2023

……..

Ec. Diana Katiuska Peña Ponce, PhD
130906785-6
DOCENTE – PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN

En calidad de Miembro del Tribunal de Titulación del proyecto de investigación titulado "**Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios eléctrico en la parroquia El Anegado del cantón Jipijapa**", del maestrante **Robert Rosendo Rodríguez Baque**, luego de la revisión correspondiente se concluye que ha cumplido con las correcciones solicitadas, en mérito de lo cual, emito el certificado de Aval para que la interesada continúe con el proceso de titulación, reproduzca el documento definitivo, presente a la Coordinación de la Maestría y proceda a la defensa pública de su trabajo de investigación.

Jipijapa, 26 de octubre de 2023

Ing. Marcelo Cadena Chavez , Mg
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN
Cédula: 040052325-4

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación de la maestrante, Robert Rosendo Rodríguez Baque, con cédula de identidad 131027761-9 con el trabajo de titulación: **Gestión Pública y su Incidencia en la Calidad de Servicios Eléctrico en la Parroquia el Anegado del Cantón Jipijapa,** ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Jipijapa,10 de octubre 2023

Eco. Carlos Artemidoro Zea Barahona, Mg. Duie.
130577074-3
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Tesis Robert 2023

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
Creada el 7 de febrero del 2001, según Registro Oficial # 261
CENTRO DE IDIOMAS

CERTIFICADO No.1184

Ing.
Mayra Marcillo Indacochea
COORDINADORA DE LA MAESTRIA DE ADMINISTRACION PUBLICA – POSTGRADO - UNESUM
En su despacho.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito CERTIFICAR que fue corregido el Summary, correspondiente a la Tesis de Grado **"GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS ELÉCTRICOS EN LA PARROQUIA EL ANEGADO DEL CANTÓN JIPIJAPA".** Previo a la obtención de Magister en Administración Pública, al maestrante **Robert Rodríguez Baque**, mismo que fue corregido por el Lic. Patricio Soledispa Gutiérrez, Mg. Eii.

Particular que hago extensivo para los fines consiguientes.

Jipijapa, 27 de octubre de 2023

Atentamente,

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
UNESUM
CENTRO DE IDIOMAS
JIPIJAPA - MANABI

Lic. Paola Yadira Moreira Aguayo, Mg. Eii.
COORDINADORA DEL CENTRO DE IDIOMAS

Cc. Archivo
PYMA/Kc

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Tesis Robert 2023

4% Similitudes

1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Tesis Robert 2023.docx
ID del documento: ccad5dae3b3704f12ee398b01abb11af333ec924
Tamaño del documento original: 3,58 MB

Depositante: Ponce William
Fecha de depósito: 18/10/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 18/10/2023

Número de palabras: 29.911
Número de caracteres: 203.728

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**www.gobiernoelectronico.gob.ec** https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Guía-Metodológica-para-la-Ev... 14 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (365 palabras)
2	**ecuador.unir.net** | ¿Qué es la gestión pública? Funciones y objetivos | UNIR Ecuador https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/#:~:text=Repartir de forma equitativa los re... 11 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (284 palabras)
3	**Documento de otro usuario** #a21b85 El documento proviene de otro grupo 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (291 palabras)
4	**app.sni.gob.ec** https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/13600273... 14 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (216 palabras)
5	**localhost** | IMPLEMENTACIÓN DE INTERFAZ CON EL REGISTRO CIVIL Y HABILITACIÓ... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/redug/10435/3/PTG-669-Caamaño Pérez Julio Armando.pdf.txt 19 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (216 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**repositorio.upse.edu.ec** | Manual de procedimientos para la contratación del tale... http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/bitstream/46000/3434/6/UPSE-TAP-2015-0078.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	**Documento de otro usuario** #ba6fba El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	**dspace.ups.edu.ec** | Elaboración del manual de selección de personal administrati... http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5262/1/UPS-CT002756.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
4	**dspace.utb.edu.ec** | Satisfacción de los usuarios de la empresa Eléctrica CNEL - Lo... http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/10601/4/E-UTB-FAFI-ING.COM-000733.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
5	**Documento de otro usuario** #5ea77d El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1. https://intranet.dpe.gob.ec/download/norma-tecnica-para-la-evaluacion-y-certificacion-de-la-calidad-del-servicio-publico/
2. https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DocumentosyAportes/article/view/10725/14237
3. https://www.acreditacion.gob.ec/conoce-como-funciona-el-sistema-ecuatoriano-de-calidad/
4. https://www.tiendanube.com/mx/blog/calidad-de-servicio/
5. https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/