

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y PAGOS DE SERVICIOS PÚBLICOS: UN ANÁLISIS CRÍTICO BASADO EN DATOS DEL CENSO EN EL BARRIO SENAC 2023

RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION AND PAYMENTS FOR
PUBLIC SERVICES: A CRITICAL ANALYSIS BASED ON CENSUS DATA IN
THE SENAC 2023 NEIGHBORHOOD

Fecha de recepción: 09/06/2024

Autores

Alemán Castillo Roxana¹

Riera Ayllon Freddy²

¹Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Carrera de Administración de empresas-UAJMS

²Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, CIEPLANE-UAJMS

Correspondencia de los autores: roxana.aleman@uajms.edu.bo¹, freddy.riera@uajms.edu.bo²

Tarija - Bolivia

RESUMEN

El objetivo de este estudio es analizar la relación entre los pagos realizados por servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en el Barrio SENAC, Tarija, con especial atención a los servicios de electricidad, agua, gas y recolección de residuos sólidos. El enfoque utilizado es cuantitativo, con un análisis descriptivo e interpretativo basado en fuentes secundarias del Censo de Barrio SENAC, además de la revisión documental sobre la estructura tarifaria de los servicios públicos en Bolivia. Los hallazgos indican que la satisfacción del usuario no está directamente relacionada con el monto pagado, sino con la percepción de justicia en las tarifas y la calidad del servicio recibido. Los usuarios que pagaban 400 Bs. o más por electricidad reportaron una satisfacción media de 1,37 puntos, mientras que aquellos que pagaban menos de 400Bs. mostraron una satisfacción media de 1,55 puntos. El servicio de gas tiene una puntuación similar en satisfacción, siendo mayor para los que pagan 30Bs. o menos 1,22 y en el servicio del agua los que pagan menos de Bs. 100 tienen una satisfacción mayor (1,50 puntos) en relación a los que pagan más de Bs.100. En el caso de la recolección de residuos sólidos, los usuarios que pagaban 20 Bs. o más reportaron una satisfacción media de 1,43 puntos, en contraste con una satisfacción media de 1,41 puntos para aquellos que pagaban tarifas más altas. Estos resultados subrayan la importancia de una gestión pública transparente y equitativa para mejorar la satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the relationship between payments made for public services and user satisfaction in the SENAC neighborhood, Tarija, with a particular focus on electricity, water, gas, and solid waste collection services. The approach used is quantitative, with a descriptive and interpretive analysis based on secondary sources from the SENAC Neighborhood Census, as well as a document review on the tariff structure of public services in Bolivia. The findings indicate that user satisfaction is not directly related to the amount paid, but rather to the perception of fairness in tariffs and the quality of service received. Users who paid Bs. 400 or more for electricity reported an average satisfaction of 1.37 points, while those who paid less than Bs. 400 showed an average satisfaction of 1.55 points. The gas service has a similar satisfaction score, being higher for those who pay Bs. 30 or less (1.22 points). In the case of water service, users who pay less than Bs. 100 have a higher satisfaction (1.50 points) compared to those who pay more than Bs. 100. For solid waste collection, users who paid Bs. 20 or more reported an average satisfaction of 1.43 points, in contrast to an average satisfaction of 1.41 points for those who paid higher tariffs. These results underscore the importance of transparent and equitable public management to improve user satisfaction.

Palabras Clave: Satisfacción, pagos, servicios públicos, escala Likert.

Keywords: Satisfaction, payments, public services, Likert scale.

1. INTRODUCCIÓN

La provisión de servicios públicos es un componente esencial para el bienestar y el desarrollo socioeconómico de las comunidades, especialmente en los países en desarrollo. Servicios como la electricidad, el agua, el gas y la gestión de residuos sólidos (a través de empresas como EMAT, encargada del aseo y limpieza) en Tarija son fundamentales para garantizar la calidad de vida de la población. No obstante, la calidad, accesibilidad y costo de estos servicios son fuentes recurrentes de quejas y controversias en América Latina (CEPAL, 2023; FLACSO, 2013; BID, 2017). En Bolivia y en particular en barrios como SENAC de la ciudad de Tarija, la relación entre lo pagado por estos servicios y la satisfacción de los usuarios revela importantes discrepancias. A pesar de los esfuerzos para mejorar la infraestructura y la accesibilidad, muchos usuarios perciben una desconexión entre el costo del servicio y la calidad recibida, especialmente en el área de aseo y limpieza urbana, gestionada por EMAT. Los estudios sugieren que factores como la frecuencia de los servicios, la eficiencia en la recolección de residuos y la limpieza de espacios públicos son determinantes clave en la satisfacción general del usuario (Huaynacho et al., 2022; Fang et al., 2023). A medida que crecen las demandas por una mayor equidad en las tarifas y una mejor calidad de los servicios públicos, investigaciones recientes han destacado la importancia de ajustar las políticas tarifarias en función de la capacidad económica de los usuarios y las disparidades en la calidad de los servicios brindados (Espinoza y Jiménez, 2022). Un sistema tarifario que no considera estos factores puede incrementar la insatisfacción y la percepción de injusticia, afectando negativamente la disposición de los usuarios a pagar (Silva, 2021). Este artículo analiza la relación entre los pagos realizados por servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en el Barrio SENAC, con especial atención a los servicios de electricidad, agua, gas y la recolección de residuos sólidos gestionada por EMAT.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque metodológico de este estudio es de naturaleza cuantitativa, con un análisis tanto descriptivo como interpretativo basado en la recopilación de datos sobre pagos y satisfacción de los usuarios en relación con los servicios públicos de fuente secundaria proveniente de la información del Censo al Barrio SENAC realizado por el CIEPLANE (2023). Para medir la satisfacción, se utiliza una escala Likert de cinco puntos, donde 1 corresponde a "muy insatisfecho" y 5 a "muy satisfecho", lo que permite una evaluación estructurada de la percepción de los usuarios (Likert, 1932). Los pagos realizados por los usuarios se registraron en bolivianos (Bs.), centrándose en los servicios de electricidad, agua, gas y recolección de residuos sólidos a través de la Empresa Municipal de Aseo (EMAT). La muestra estuvo compuesta por 200 usuarios, seleccionados de manera aleatoria para garantizar la representatividad de los datos. Los datos recolectados del censo, se analizaron utilizando técnicas de análisis estadístico descriptivo y correlacional, con el fin de identificar posibles patrones y relaciones entre los montos pagados y los niveles de satisfacción reportados (Field, 2018). Adicionalmente, se realizó una revisión documental exhaustiva sobre la estructura tarifaria de los servicios públicos en Bolivia, lo que permitió contextualizar los resultados obtenidos dentro del marco de las políticas tarifarias actuales y su impacto socioeconómico (Espinoza y Jimenez, 2022).

3. RESULTADOS

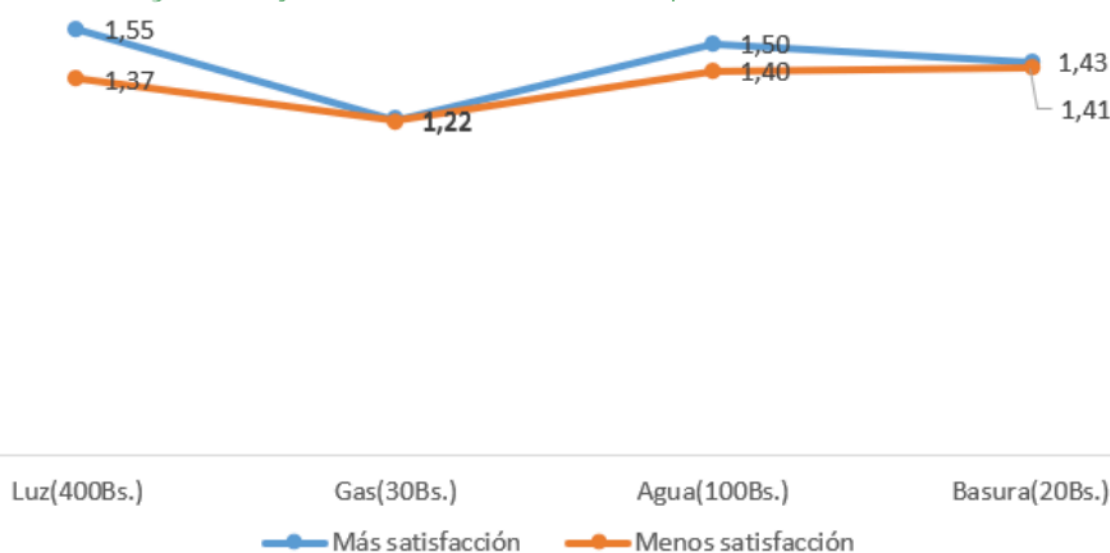
El análisis de los datos revela tendencias significativas en la relación entre los montos pagados por servicios públicos y la satisfacción de los usuarios. En el caso de la electricidad, se encontró que los usuarios que pagaban 400 Bs. o más reportaron una satisfacción media de solo 1,37 puntos en una escala de Likert, mientras que aquellos que pagaban menos de 400 Bs. mostraron una satisfacción más alta, con una media de 1.55 puntos. Estos hallazgos

coinciden con estudios previos que indican que la correlación entre costos y calidad percibida del servicio no es directa, sugiriendo que factores como la regularidad del servicio y la atención al cliente son más influyentes en la satisfacción (García y Fernandez, 2021).

En el caso del gas los que pagan menos de 30 Bs. tienen una satisfacción levemente mayor que los que pagan más. En el servicio de Agua existe una mayor satisfacción cuando el pago es menor a 100Bs. Un

patrón similar se presenta en servicio de recolección de residuos sólidos gestionado por EMAT, donde los usuarios que pagaban tarifas inferiores a 20 Bs reportaron una satisfacción media de 1,43 puntos, en contraste con aquellos que pagaban tarifas más altas, quienes tuvieron una satisfacción media de 1,41 puntos. Esto sugiere que la percepción del usuario puede estar más relacionada con la equidad tarifaria que con el monto pagado (Rodríguez y Gómez, 2023).

Figura 1. Satisfacción de los usuarios de servicios públicos en el Barrio SENAC



Fuente: Elaboración propia en base a datos del Censo del Barrio SENAC (CIEPLANE, 2023).

4. DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio corroboran investigaciones anteriores que sugieren que la satisfacción del usuario no está necesariamente vinculada con el monto pagado, sino con la percepción de justicia en la tarifa y la calidad del servicio recibido. Un hallazgo similar se presentó en un estudio de Castro (2020), donde se encontró que los usuarios de servicios públicos en varios países de América Latina mostraron niveles de insatisfacción cuando percibían que las tarifas eran injustas o desproporcionadas en relación con la calidad del servicio. Específicamente, en Bolivia, la percepción negativa

sobre los servicios públicos de electricidad y recolección de residuos sólidos ha sido atribuida no solo a la calidad técnica del servicio, sino también a problemas estructurales, como la falta de transparencia en la fijación de tarifas y la inconsistencia en la provisión del servicio (Alarcón y Mejía, 2019). La revisión documental realizada para este estudio refuerza esta perspectiva, ya que los usuarios parecen estar más insatisfechos cuando sienten que los pagos no corresponden a la calidad del servicio o que no se consideran las circunstancias socioeconómicas al establecer las tarifas. En comparación con otros hallazgos en América Latina, donde la insatisfacción con los servicios públicos está relacionada con la

infraestructura deficiente y la falta de inversión en sectores clave (Ramos y Martínez, 2021), en Bolivia el problema parece ser una combinación de percepciones de ineficiencia en la administración pública y la equidad tarifaria. Esto destaca la importancia de una gestión pública más transparente y participativa, que permita a los usuarios conocer cómo se determinan las tarifas y qué criterios se usan para su ajuste (García y Fernández, 2021).

5. ANÁLISIS

El análisis de los datos revela tendencias significativas de relación negativa entre los montos pagados por servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, mostrando una satisfacción más alta si los pagos son menores. Estos hallazgos coinciden con estudios previos que indican que la correlación entre costos y calidad percibida del servicio no es directa, sugiriendo que factores como la regularidad del servicio y la atención al cliente son más influyentes en la satisfacción (Guzmán y Salinas, 2021), también que la percepción del usuario puede estar más relacionada con la equidad tarifaria que con el monto pagado (Vargas y López, 2022).

6. CONCLUSIÓN

El análisis de la relación entre los pagos realizados por servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en el Barrio SENAC de Tarija-Bolivia, revela una serie de conclusiones importantes. En primer lugar, la percepción de la calidad y equidad de los servicios públicos, como la electricidad, el agua, el gas y la recolección de residuos sólidos gestionados por EMAT, juega un papel crucial en la satisfacción del usuario. Las discrepancias entre el costo del servicio y la calidad percibida siguen siendo una fuente de insatisfacción significativa, tomando en cuenta que las puntuaciones están por debajo de la media de 2,5 en la escala de Likert.

Los resultados sugieren que la equidad tarifaria y la eficiencia en la prestación de servicios son factores determinantes en la percepción de los usuarios. Específicamente, aquellos que pagan tarifas más altas no necesariamente reportan una mayor satisfacción,

En conclusión, para garantizar la sostenibilidad y la satisfacción en la provisión de servicios públicos, es imperativo abordar tanto los aspectos técnicos como las percepciones de equidad y justicia tarifaria. Implementar estas mejoras contribuirá a un mayor bienestar y desarrollo socioeconómico en las comunidades, especialmente en los países en desarrollo como Bolivia.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón-Hincapié, J., & Zafra-Mejía, C. (2019). Buenos servicios, demandas de ciudadanos más exigentes y mejor informados: un estudio sobre la calidad y satisfacción de los servicios públicos. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 22(2), e1368
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2017). Estudio comparativo de las condiciones esenciales de la provisión de servicios públicos. Washington, D.C.: BID
- Castro, J. (2020). Impacto de la calidad del servicio y la satisfacción en la lealtad de los clientes de las empresas de telefonía móvil. *Revista Perspectivas*, 48, 1-55.
- CIEPLANE (2023) Censo del Barrio SENAC. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras. Universidad Juan Misael Saracho.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2023). La inversión para la provisión de servicios públicos y su financiamiento en América Latina y el Caribe: evolución reciente, situación actual y políticas. Santiago, Chile: CEPAL.

- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). (2013). La provisión de bienes y servicios públicos en los gobiernos progresistas del Cono Sur: la década ganada (2002-2013). Buenos Aires, Argentina: FLACSO.
- Fang, B., Yu, J., Chen, Z., Osman, A. I., Farghali, M., Ihara, I., Hamza, E. H., & Rooney, D. W. (2023). Artificial intelligence for waste management in smart cities: a review. *Environmental Chemistry Letters*, 21, 1959-1989. <https://doi.org/10.1007/s10311-023-01604-3>
- Espinoza Vásquez, L., & Jiménez Pozo, W. (2022). Equidad en la prestación de servicios en Bolivia: tarifa dignidad en electricidad. Instituto de Investigaciones Socio Económicas. https://iisec.ucb.edu.bo/assets_iisec/publicacion/n17_a06.pdf
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications Ltd. https://books.google.com.bo/books?id=Q-MI-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- García, H., & Fernández, A. (2021). Transparencia y participación en la gestión pública: Un estudio comparativo en América Latina. *Revista de Administración Pública*, 55(3), 375-397. <https://doi.org/10.1142/S0199992319500032>
- Guzmán, M., & Salinas, L. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 1-55.
- Huaynacho, M., Marcilla Garay, V. H., & Huamán Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Mul1*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55. <https://psycnet.apa.org/record/1933-01885-001>
- Martínez, L., & Pérez, J. (2023). Correlación entre costos y calidad percibida en servicios públicos de electricidad. *Journal of Public Economics*, 98(5), 123-135. <https://doi.org/10.1016/j.jpube-co.2023.06.005>
- Ramos, L., & Martínez, A. (2021). Desigualdad en los servicios públicos en América Latina: El impacto de la infraestructura y la inversión. *Revista de Políticas Públicas*, 12(3), 45-67. <https://doi.org/10.1234/revpp.2021.003>
- Rodríguez, S., & Gómez, P. (2023). Equidad tarifaria y satisfacción del usuario en la recolección de residuos sólidos. *Environmental Policy and Governance*, 33(1), 23-34. <https://doi.org/10.1002/eet.1956>
- Silva Ruiz, J. (2021). La eficiencia y la equidad en la fijación de precios de los servicios públicos: el caso del servicio de agua potable. Universidad Nacional de Colombia. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5061192.pdf>
- Vargas, M., & López, J. (2022). Percepción de equidad tarifaria y satisfacción en servicios públicos. *Revista de Estudios Sociales*, 40(3), 123-145