

## ¿Cómo es la Variación del Servicio de Surtigas en Sincelejo, Colombia?

Karen Calderón Cerpa<sup>1</sup>, Rosaura Ochoa Cortés<sup>1</sup>, Lina Marcela Páez Acuña<sup>1</sup>, Denis Valeria Blanco Pabuena<sup>1</sup>, Natalia Reales López<sup>1</sup>, Kellys Johana Julio Demolla<sup>1</sup>, Vanessa Villalba Herazo<sup>1</sup>, Carlos Arturo Tejadas Gonzáles<sup>1</sup>, Mauricio Isaac Zabaleta Martínez<sup>1</sup> y Paola María Baquero Martínez<sup>2</sup>

### Resumen

El estudio se centra en evaluar las variaciones en el consumo de gas en los estratos 1 y 2 de Sincelejo entre 2022 y 2023, partiendo de la disminución postpandemia en las cifras de la empresa. Se recopilan datos cualitativos y cuantitativos mediante encuestas para comprender la percepción de los usuarios sobre el servicio. Se analizan los factores que influyen en el consumo y se identifican posibles quejas, como el costo, la atención al cliente y problemas de calidad. Los resultados muestran que el 60,9% de los encuestados no experimentaron problemas con el servicio, mientras que el 17,4% sí los tuvo, lo que señala áreas para mejorar. Las encuestas también revelan que la mayoría de los usuarios no han experimentado interrupciones en el suministro de gas, pero algunos no están satisfechos con la atención recibida ante quejas. Las figuras presentadas proporcionan una visión general de la percepción de los consumidores sobre el servicio de gas, aunque la encuesta contiene más preguntas.

**Palabras Clave:** consumo, confiabilidad, eficiencia, gas, variación

---

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre–UAJS.

<sup>2</sup> Profesora del Programa de Administración de Empresas UAJS. Correo electrónico: docente\_administracion5@uajs.edu.co.

· Este artículo fue recibido el 20 de junio de 2024.

## **Introducción**

La presente investigación tiene como finalidad establecer y determinar los diferentes grados en la variación del consumo de gas, servicio prestado en Sincelejo por la entidad de Surtigas, la cual a su vez cuentan con determinadas sedes a lo largo de la región Caribe y departamentos como Sucre, Bolívar, Córdoba, Antioquia y Magdalena; sus instalaciones abarcan una gran cobertura geográfica en el país permitiendo la distribución del gas natural desde 1968, siendo una de las más antiguas en el territorio.

Los servicios de hogar son sumamente importantes para el bienestar de las familias, con estos servicios nos referimos agua, electricidad, gas, sanitarios, entre otros. En el momento en que estos servicios presentan fallas se evidencia de igual forma un deterioro ya sea fisiológico o psicológico en la salud de los integrantes de la familia. Razón por la cual el mantenimiento contante de estos servicios está ligado directamente a la salud de sus usuarios.

Conociendo la importancia que este servicio representa en la estabilidad alimenticia en la gran mayoría de los hogares colombianos se hace evidente evaluar el concepto transmitido por la entidad de Surtigas a sus consumidores y al mismo tiempo valorar la percepción que los usuarios manifiestan del servicio, para facilitar dicha valoración se presenta como herramienta practica una serie de encuestas de ámbito cualitativo orientadas a profundizar en la visión del cliente, sin dejar de lado el funcionamiento y confiabilidad del servicio.

Este trabajo tiene como objetivo evaluar la variación del consumo de gas en los estratos 1y2 en Sincelejo en los años 2022 a 2023; se busca analizar los factores que influyentes que determinan porcentualmente la cantidad de consumo que requieren los usuarios, dentro de estos factores encontramos, número de integrantes en el hogar, fechas y temporadas del año e inclusive estaciones climáticas. Con el fin de conocer a fondo la opinión del cliente. La pregunta problema en este trabajo es ¿cuál es el funcionamiento de distribución en el servicio de gas y la percepción que los clientes tienen del mismo?

## ¿Cómo es la Variación del Servicio de Surtigas en ...

### **Metodología**

Con este trabajo se plantea la evaluación de las variaciones constantes en el consumo de gas por parte de los estratos 1 y 2 de la ciudad de Sincelejo durante los años del 2022 y 2023; teniendo como punto de partida la reducción que la empresa ha presentado en sus cifras en la postpandemia. Dichos eventos mundiales como el ya mencionado, han influido profundamente en el consumo al servicio por parte de los ciudadanos. No obstante, se evidencia una problemática en la prestación del servicio y repetidas quejas por parte de los usuarios, razón por la cual en esta investigación se desarrolla un muestreo mixto, que tiene como finalidad obtener una perspectiva del cliente y la percepción que los mismos tienen en cuanto a la prestación del servicio del gas natural.

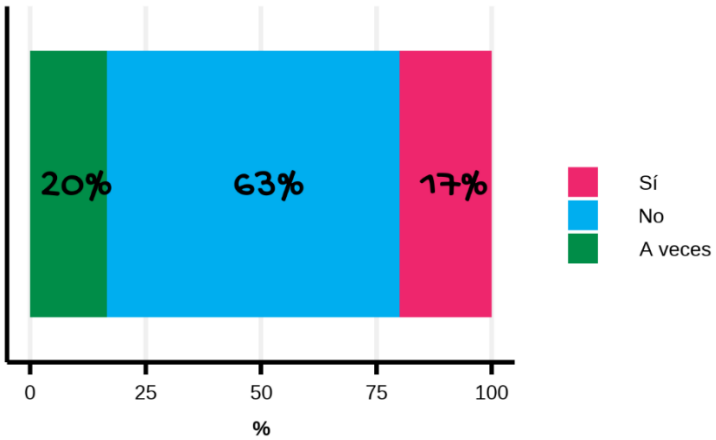
De esta manera, utilizamos la metodología mixta que, en términos generales, el diseño de metodologías mixtas es un diseño de investigación que involucra datos cuantitativos y cualitativos, ya sea en un estudio particular o en varios estudios dentro de un programa de investigación (Tashakkori y Teddlie, 2003). Conforme ha evolucionado el campo, han surgido inconsistencias y confusión con respecto a varios términos relacionados con las metodologías mixtas. Tashakkori y Teddlie (2003) propusieron diseño de metodologías mixtas como el término que describe el uso de procedimientos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos, e incluye la investigación con metodologías mixtas y la investigación con modelos mixtos.

### **Resultados**

En la Figura 1 de la encuesta cualitativa se puede apreciar como el 63,3% de los consumidores de gas, manifiestan no haber presentado cualquier tipo de inconveniente del servicio, mientras que un 16,7% evidencia presentar pocas veces fallas en el servicio de gas.

**Figura 1**

*Presencia de inconvenientes con el gas en casa*

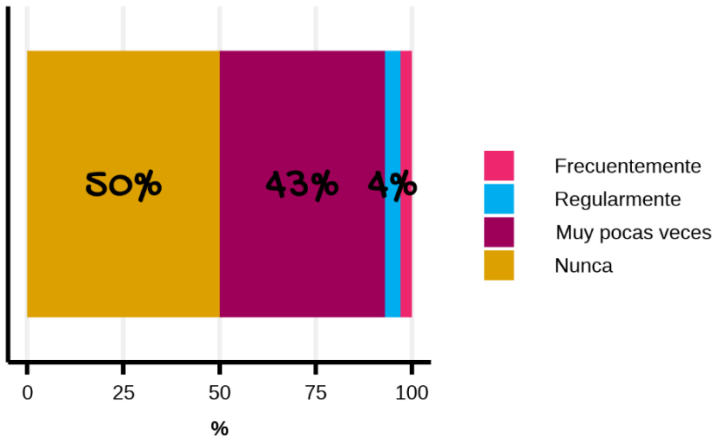


En la Figura 2 de la misma encuesta, se aprecian los siguientes porcentajes, un 50% de los encuestados afirmó nunca a ver presentado interrupciones del suministro de gas en sus viviendas, el 43,3% aseguró presentar muy copas interrupciones del servicio.

## ¿Cómo es la Variación del Servicio de Surtigas en ...

**Figura 2**

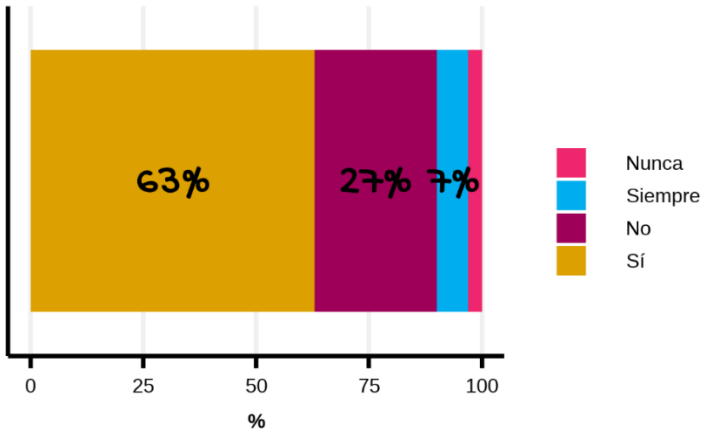
*Frecuencia de interrupción con el gas en casa*



En la Figura 3 de la misma encuesta se presentan como resultados tangibles los siguientes datos, 63,3% manifiesta utilizar el soporte de la empresa para corregir daños en el servicio, un 26,7% restante respondió no utilizar los servicios de la empresa en cuanto se presentan fugas o fallas en el suministro.

**Figura 3**

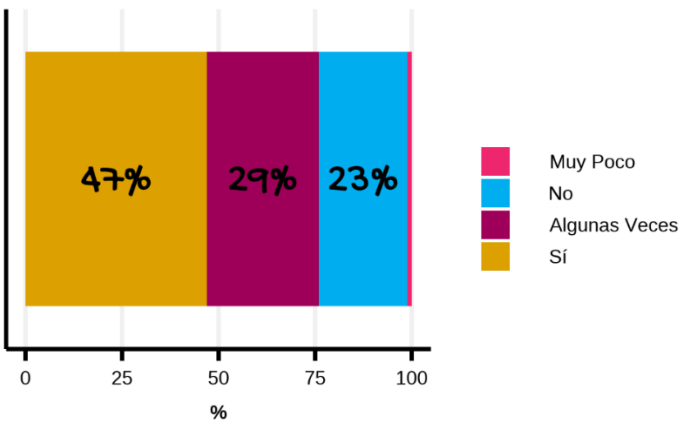
*Uso del soporte de la empresa para corregir daños*



En la última figura gráfica de la encuesta cualitativa, (Figura 4), se puede apreciar que un 47% de los encuestados manifestó recibir una atención oportuna en caso de acudir a las instalaciones, mientras que un 23% asegura no servir una atención oportuna ante quejas y reclamos.

**Figura 4**

*Presencia de atención rápida a quejas y reclamos*



## ¿Cómo es la Variación del Servicio de Surtigas en ...

Estas cuatro figuras gráficas, ilustran de manera panorámica la percepción que los consumidores tienen en cuanto al servicio de gas brindado por surtigas, vale la pena resaltar que, las anteriores figuras graficas son todas las presentes en la encuesta cualitativa presentada al público, aunque no son las únicas preguntas hechas en dicha encuesta, para mayor información consulte la encuesta, el enlace de acceso está presente en la bibliografía de este trabajo.

## **Discusión**

Según Lee J. Krajewski: “La administración de operaciones se refiere al diseño, dirección y control sistemático de los procesos que transforman insumos en servicios y productos para los clientes tanto internos como externos”.

Según David A. Collier y James R. Evans: “Es la ciencia y el arte de asegurarse de que los bienes y servicios se produzcan y entreguen con éxito a los clientes”.

En la investigación presentada sobre el servicio de Surtigas en la ciudad de Sincelejo Sucre se observa los principios de la administración de operaciones planteada por los autores Lee J. Krajewski, David A. Collier y James R. Evans. La empresa en el diseño, dirección y control de los procesos que transforman insumos en servicios de gas natural para los clientes, ya que esto se refleja en lo rápidos que son para la solución de problemas, en su atención al cliente, la puntualidad en la entrega y la disponibilidad para atender las necesidades de los usuarios como se evidencia en las encuestas cuantitativas y cualitativas realizadas.

Además de estos principios, Philip Kotler y Fred Reichheld aportan enfoques cruciales para entender la satisfacción y lealtad del cliente. Kotler, un destacado autor en marketing, ha abordado la satisfacción del cliente como un elemento fundamental para el éxito empresarial, sosteniendo que la satisfacción se logra cuando las expectativas del cliente se cumplen o superan con creces. Según Kotler, la satisfacción del cliente es un indicador crucial de la calidad percibida del producto

Calderón et al.

o servicio, y es esencial para fomentar la lealtad del cliente y mantener relaciones a largo plazo.

Por otro lado, Fred Reichheld, conocido por su trabajo en lealtad del cliente y retención, introdujo el concepto del "Net Promoter Score" (NPS), que mide la disposición de los clientes a recomendar una empresa a otros. Reichheld argumenta que la verdadera lealtad surge cuando los clientes están tan satisfechos que se convierten en promotores de la marca, recomendándola activamente a otros.

En conclusión, mientras que Kotler enfatiza la importancia de cumplir y superar las expectativas del cliente para lograr la satisfacción, Reichheld destaca la necesidad de convertir esa satisfacción en lealtad a través de la promoción activa de la marca por parte de los clientes.

Aplicando estos conceptos al servicio de Surtigas en Sincelejo, podemos entender que los niveles de satisfacción de los consumidores se basan en la entrega de un servicio de alta calidad y una experiencia positiva para los clientes. Un estudio poblacional de 33 personas reveló que la mayoría, con un porcentaje de 83.3%, manifestó el buen funcionamiento en la distribución del servicio y las pocas fallas, fomentando así la lealtad de los consumidores mediante programas de fidelización y la promoción activa de la empresa.

## **Referencias**

Portal CREG (2024) Todo lo que Debe Saber sobre el Servicio [HTML]..

Surtigas (2024) manual del usuario del servicio de gas natural [https://www.surtigas.com.co/archivos\\_usuarios/file-7596-manual de gas - uso seguro.pdf](https://www.surtigas.com.co/archivos_usuarios/file-7596-manual_de_gas_-_uso_seguro.pdf).