

## **RESUMEN**

En la actualidad el sector eléctrico ha experimentado grandes desafíos enfocados en la matriz energética, dando así un cambio enfocado en el bien común y en el de la naturaleza, sustituyendo las cocinas a gas por cocinas de inducción, mencionando entre los beneficios: la reducción de riesgos, ahorro de tiempo de cocción y seguridad que conlleva el uso de esta tecnología en los hogares. Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de las cocinas de inducción del Cantón Quito, en el período comprendido entre el 2014 al 2016, a través del Modelo SERVQUAL y plantear la propuesta de un plan de difusión que demuestre la seguridad y ventajas del sistema de cocción para los usuarios actuales y potenciales. Para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple; además se utilizó encuestas como instrumento para la recolección de datos, cuyo tratamiento estadístico permitió medir la relación entre las variables objeto de estudio y se emplearon tablas cruzadas y el estadístico chi-cuadrado para contrastar la hipótesis planteada. Los hallazgos hacen referencia a que el mayor grado de satisfacción para los usuarios se relaciona con las dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mientras que las variables fiabilidad y elementos tangibles tienen poca relación para medir el nivel de satisfacción.

## **PALABRAS CLAVE**

- **SATISFACCIÓN**
- **COCINAS DE INDUCCIÓN**
- **USUARIOS**
- **EMPRESA ELÉCTRICA QUITO**

## **ABSTRACT**

Currently, the electric sector has experienced great challenges focused on the energy matrix, thus giving a change focused on the common good and nature, replacing gas stoves with induction stoves, mentioning among the benefits: the reduction of risks, saving cooking time and security that involves the use of this technology in homes. That is why the research aims to analyze the level of satisfaction of the users of induction kitchens Canton Quito, in the period between 2014 to 2016, through the SERVQUAL Model and propose the proposal of a dissemination plan that demonstrate the safety and advantages of the cooking system for current and potential users. For which a simple random sampling was carried out; in addition, surveys were used as an instrument for data collection, whose statistical treatment allowed us to measure the relationship between the variables under study and crossed tables and chi-square statistics were used to test the hypothesis. The findings refer to the fact that the greatest degree of satisfaction for users is related to the dimensions: responsiveness, security and empathy, while the variables reliability and tangible elements have little relationship to measure the level of satisfaction.

## **KEYWORDS**

- **SATISFACTION**
- **INDUCTION KITCHENS**
- **USERS**
- **EMPRESA ELÉCTRICA QUITO**