



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Aplicación del procedimiento especial de tramitación de
reclamos y la satisfacción de los usuarios del servicio público
de electricidad en Lambayeque, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Alvarado Jeronimo, Tania Carolina (orcid.org/0000-0002-7631-7448)

ASESOR:

Dr. Nuñez Lira, Luis Alberto (orcid.org/0000-0003-3542-9117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis amados padres y hermano, que con su apoyo y amor incondicional me motivan a alcanzar mis objetivos personales y profesionales.

A mi futuro esposo, por comprender el sacrificio de horas dedicadas a esta investigación y por ayudarme a ser mejor cada día.

Agradecimiento

A mi asesor por sus enseñanzas, dedicación y paciencia para que todos podamos terminar con éxito la maestría en gestión pública, todo lo aprendido será de gran ayuda para futuras investigaciones.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variable Aplicación del Procedimiento Especial para la Tramitación de Reclamos.....	17
Tabla 2 Operacionalización de variable Satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad	18
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento: Cuestionario de aplicación del procedimiento especial para la tramitación de reclamos	21
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento: Cuestionario de satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad.....	22
Tabla 5 Prueba de Normalidad de los datos	24
Tabla 6 Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para la Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.	25
Tabla 7 Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para el Proceso de presentación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.	26
Tabla 8 Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para la Evaluación del reclamo por Electronorte y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.....	27
Tabla 9 Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para la Proceso de presentación de recurso administrativo y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.	28
Tabla 10 Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para la Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.	29

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la aplicación del Procedimiento Especial de Tramitación de Reclamos y la satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad en el departamento de Lambayeque, 2021. El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental y un esquema transversal, correlacional descriptivo; la muestra estuvo conformada por 48 usuarios de la empresa de distribución de energía eléctrica Electronorte S.A. Para la recolección de información el instrumento que se utilizó fueron dos cuestionarios con 22 preguntas para la primera variable: Aplicación del Procedimiento Especial de Tramitación de Reclamos y 24 preguntas para la segunda variable: Satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad, medible por la escala Likert de 5 alternativas.

El estudio concluyó que, que existe una correlación altamente significativa entre la Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,828$ indican una relación alta positiva entre las variables de estudio.

Palabras clave: Satisfacción del Cliente, Procedimientos especiales, Procedimientos administrativos, Servicios públicos.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine the relationship between the application of the Special Claims Processing Procedure and the satisfaction of users of the public electricity service in the department of Lambayeque, 2021. The type of research was basic, with a quantitative approach and non-experimental design and a cross-sectional, descriptive correlational scheme; The sample consisted of 48 users of the electricity distribution company Electronorte S.A. For the collection of information, the instrument that was used were two questionnaires with 22 questions for the first variable: Application of the Special Procedure for Claims Processing and 24 questions for the second variable: Satisfaction of users of the public electricity service, measurable by the Likert scale of 5 alternatives.

The study concluded that there is a highly significant correlation between the Application of the special claims processing procedure and the satisfaction of the electricity service users, where in addition the value of the correlation coefficient $Rho = 0.828$ indicates a high positive relationship between the study variables.

Keywords: Customer Satisfaction, Special Procedures, Administrative Procedures, Public Services.

I. INTRODUCCIÓN

A consecuencia de las difíciles circunstancias que afectaban a la población debido al brote de la COVID-19, el Poder Ejecutivo del Gobierno del Perú estableció medidas para para minimizar el impacto en la economía del país ocasionada por la inmovilización social obligatoria, establecida mediante la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional (D.S. N° 044-2020-PCM), es así que, mediante el Decreto de Urgencia N° 035-2020 (en adelante, el DU 035), se establecieron disposiciones con el objetivo de que las empresas que ofrecen servicios públicos básicos, garanticen a los consumidores una prestación de estos servicios de manera continua, eficiente y de calidad. Entre las medidas adoptadas mediante el DU 035, en el literal d) del artículo 11, se autorizó a las empresas de distribución de energía eléctrica y gas natural a que puedan suspender la toma de lectura de los consumos, facultando a estas a emitir recibos por consumo utilizando métodos de cálculo sobre los consumos de las últimas tomas de lectura real previos al mes por facturar (PCM, 2020).

Debido a lo anterior, los usuarios presentaron un elevado número de reclamos respecto a la manera en que las empresas distribuidoras realizaron las facturaciones, dado que muchos usuarios consideraban que estos consumos promediados y/o liquidaciones obtenidos en base a lecturas reales, no se ajustaban a sus consumos habituales, es decir, muchos percibieron una inadecuada y desfavorable prestación del servicio público (Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería [Osinergmin], 2020).

Dicha situación se vio reflejada en el aumento de reclamos presentados por usuarios de distintas empresas distribuidoras a nivel nacional, entre estas, Electronorte S.A. no fue la excepción. Por ejemplo, Luz del Sur S.A.A., empresa distribuidora de electricidad de la concesión Lima Sur, reportó a Osinergmin que el 70% de los reclamos desde que inició el estado de emergencia, estaban relacionados a las facturaciones por promedios generadas en virtud de lo dispuesto en el DU 035, 5 108 reclamos se presentaron en los primeros quince días de junio de 2020, simbolizando una proporción aproximada mayor a nueve veces el promedio de los ingresos por quincena que se registrado en el 2019, generándose una situación inusual respecto a la excesiva carga de reclamos

ingresados. Asimismo, Enel Distribución Perú S.A., de la concesión Lima Norte, informó a Osinergmin, que el 82% de los reclamos registrados en el periodo del estado de emergencia, de igual manera estarían relacionados a las facturaciones realizadas en virtud de lo dispuesto en el DU 035 (Osinergmin, 2020).

Frente a esta coyuntura, para atender de manera eficiente los reclamos de los usuarios, Osinergmin estableció, de carácter temporal, mediante RCD N° 079-2020 el “Procedimiento especial para la tramitación de reclamos sobre las facturaciones emitidas de marzo a diciembre 2020” (en adelante, Procedimiento Especial para Reclamos) establecido para los cuestionamientos referidos al mecanismo de facturación utilizado durante el Estado de Emergencia Nacional (Osinergmin, 2020).

En ese contexto, se traza como problema general: ¿Cuál es la relación entre la aplicación del Procedimiento Especial de Reclamos y la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021? Como problemas específicos se planteó: 1) ¿Existe relación entre el proceso de presentación de un reclamo y la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021?, 2) ¿Cuál es la relación entre la evaluación de un reclamo por Electronorte y la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021?, 3) ¿Cuál es la relación entre el proceso de presentación de un recurso administrativo y la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021?, 4) ¿Existe relación entre la evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin y la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021?

Esta investigación se justifica teóricamente en la importancia de evaluar el procedimiento especial de reclamos como la única herramienta que tienen los usuarios del servicio de electricidad para satisfacer su necesidad de encontrar una solución a sus reclamos ocasionados debido a las circunstancias y normas emitidas por el brote de la COVID-19. La justificación práctica, se evidenciará en los usuarios, que estos reciban información clara, oportuna y precisa respecto a los métodos usaron las empresas para calcular la facturación de sus consumos y así garantizar a los usuarios un estándar de calidad mínimo, así como un correcto análisis y motivación de las resoluciones de sus reclamos. Referente a la justificación social, esta investigación mediante los resultados obtenidos podrá

servir como un punto de referencia para futuras investigaciones, ya que brindará la realidad de las variables estudiadas.

El presente estudio tiene como objetivo general determinar el nivel de relación entre la aplicación del Procedimiento Especial de Tramitación de Reclamos y la satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021. Los objetivos específicos son: A) Determinar la relación existente entre el proceso de presentación de reclamo y la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021. B) Determinar la relación existente entre la evaluación del reclamo por parte de Electronorte y la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021. C) Determinar la relación existente entre el proceso de presentación de recurso administrativo y la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021. D) Determinar la relación existente entre la evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin y la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021.

Asimismo, se planteó como hipótesis general que: La aplicación del Procedimiento Especial de Tramitación de Reclamos está relacionada positivamente con la satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021. Las hipótesis específicas planteadas son: A) El proceso de presentación de un reclamo está relacionado positivamente con la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021. B) La evaluación del reclamo por parte de Electronorte está relacionada positivamente con la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021. C) El proceso de presentación de recurso administrativo está relacionada positivamente con la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021. D) La evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin está relacionada positivamente con la satisfacción del usuario del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021

II. MARCO TEÓRICO

Debido a que el procedimiento especial de reclamos del servicio público de electricidad fue emitido a causa de circunstancias específicas y este tiene carácter temporal, no se cuenta con estudios realizados previamente, sin embargo, se encontraron investigaciones relacionadas al procedimiento regular de reclamo, asimismo respecto a la satisfacción de los usuarios de otros servicios, cabe mencionar algunos de ellos:

Fernández (2021), a través de su investigación buscó determinar el nivel de relación existente entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción desde la perspectiva del usuario del servicio de electricidad, dentro de la concesión de Tacna, durante el 2019. Mediante su investigación tipo básica, de diseño no experimental y correlacional apoyada en el modelo SERVQUAL, con una muestra estimada de 133 usuarios, con muestreo aleatorio. El instrumento de recolección de información fue mediante dos (2) cuestionarios, cada uno para medir una variable, estos fueron medidos a través de Likert y luego procesados a través del sistema estadístico SPSS. Entre sus resultados, encontró un “[Coeficiente de correlación estadísticamente significativo altamente positivo; $P=0,973$], al final concluye que “existe una relación significativa entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos con la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna, 2019”.

El trabajo de investigación de Navarro (2019), estuvo centrado en identificar el nivel de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Este estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, alcanzó un nivel correlacional mediante un diseño no experimental, en un tiempo transversal, para la muestra se contó con 383 clientes de la empresa Hidrandina y se seleccionó utilizando muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, los resultados fueron calculados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho= 0,811$) con una confianza del 95%, llegando a concluir que existe una relación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del cliente; asimismo, respecto a otra de sus hipótesis se encontró relación directa entre la empatía y la satisfacción del cliente.

En la investigación de Quiñones (2020), de tipo aplicada, no experimental, cuantitativa, con una población de estudio que consideró a usuarios y personal de la Empresa Electro Oriente, sede Tarapoto (área de atención de reclamos), utilizó como instrumento de recolección de información el cuestionario, como objetivo principal buscó determinar el nivel de relación existente entre la gestión administrativa y la oportuna atención de reclamos, los resultados fueron que existe una relación positiva y significativa entre la variable: gestión empresarial ($Rho=0.530$), y las dimensiones: la planificación ($Rho=0.391$) y clima organizacional ($Rho=0.532$), con la variable: oportuna atención de reclamos. Concluyendo la existencia de una significativa relación entre las variables estudiadas, en la empresa Electro Oriente S.A. en la sede de Tarapoto, 2020.

Lama (2018), mediante su investigación con enfoque de estudio tipo cuantitativo, no experimental con diseño tipo descriptivo correlacional y corte transversal, contó con una población conformada por 22 usuarios de la empresa Hidrandina S.A. (Trujillo), periodo II semestre-2017 y la recolección de información se realizó a través de dos (2) cuestionarios, teniendo como objetivo principal determinar la correlación existente entre la variable: calidad del servicio de alumbrado público y la variable: satisfacción de los usuarios de Hidrandina S.A., obteniendo como resultados 6,635 en el coeficiente de Pearson y un sig (bilateral) de 0,01 entre las variables; concluyendo que se aprobaba la hipótesis general de que se relaciona significativamente la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios, es decir, que en tanto el nivel de calidad del servicio sea óptimo, la satisfacción de los usuarios aumentará. Adicionalmente, también se determinó una significativa relación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta sobre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, por otro lado, respecto a la seguridad y empatía con las variables estudiadas, no existe relación significativa, es decir no influyen de manera directa.

Asimismo, en su estudio Aguirre y Saez (2019), de tipo de investigación básica, diseño transeccional descriptivo, teniendo como población de estudio a los usuarios de Electrocentro (ciudad de Satipo), utilizó la encuesta a una muestra determinada como instrumento de recolección de información, su objetivo principal fue diagnosticar las características de la calidad del servicio

eléctrico que motivan a que los usuarios perciban un servicio positivo. Concluyendo que las medidas obtenidas cumplen con las tolerancias de la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico, ya que se alcanzó un valor alto considerando las características de calidad estudiadas, es decir, se concluyó que los usuarios de Electrocentro tenían una positiva percepción.

Asimismo, la investigación de González (2019), descriptiva correlacional, con una muestra de 384 encuestados, aplicándose como herramienta de recolección de información un cuestionario para cada una de las variables, calidad del servicio y satisfacción del cliente de CNEL EP. Unidad de Negocios Milagro – semestre 2018. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente que recibe alumbrado público, obteniendo como resultado el coeficiente correlación de - 0.437, con un nivel de significancia de 0.01; asimismo, entre las dimensiones de la satisfacción del usuario: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mostraron las correlaciones de Tau-b de Kendall: - 0,309; - 0,077; - 0,0426; - 0,0311; - 0,066; respectivamente. Se obtuvo como conclusión que la reducción del índice de satisfacción de usuario corresponde a las modificaciones que se realizan en el personal de la directiva de la entidad.

En Argentina, Mathías (2016) señala en su investigación que los reclamos más comunes y frecuentes son por errores en las facturaciones y la falta de respuesta oportuna, que se presentan en las tres distribuidoras del país, asimismo, la falta del servicio y la calidad de este, es la causa principal de las sanciones dispuestas a las empresas distribuidoras. Asimismo, en Ecuador, Villegas, et al, (2014), señaló que existe una gestión deficiente de las empresas que proveen el suministro eléctrico, debido a que existe un excesivo nivel de tiempo en espera para dar atención oportuna a los reclamos presentados por los usuarios, incumpliendo las empresas con los plazos establecidos. Por otro lado, Bernal (2012) indicó que, en Colombia, el mercado energético presenta varias deficiencias, sobre todo demora al momento de responder por las fallas que puede presentar al brindar el servicio. Los diagnósticos en algunos países, nos muestra un problema de insatisfacción de los usuarios, relacionada con la falta de atención oportuna de los reclamos.

Ahora, para continuar con la presente investigación, es importante definir que es un servicio público, Cabrejos (2017) manifiesta que son actividades económicas con la finalidad de producir bienes destinados para la satisfacción de las necesidades básicas de toda la población: el agua, la energía eléctrica, salud, telefonía, entre otros, ya sea a través del Estado o por medio de un prestador privados sujeto a regulación por parte del Estado. La oportuna y eficiente prestación de estos servicios públicos promueve tanto el desarrollo económico, como social de un país. Entre estos servicios públicos indispensables tenemos a la energía eléctrica, que se ha vuelto una herramienta imprescindible para satisfacer las necesidades básicas, lo cual se ve reflejado en una mejor calidad de vida de los pobladores, y, en consecuencia, en el crecimiento del país. Por lo tanto, resulta necesario que todos contemos con un servicio público de electricidad eficiente y de calidad, ello, se verá reflejado en la satisfacción del usuario.

Debido a ello, la población cada vez exige y demanda una mejor calidad del servicio prestado, más aún, cuando se depende de la energía eléctrica para realizar diversas actividades diarias; por tanto, la satisfacción del usuario, en la calidad y seguridad, se convierte en un derecho y en un tema relevante en la política del Estado, y es necesario que las entidades encargadas, tanto la concesionaria como el organismo regulador del estado que la supervisa, sean competentes para desarrollar mecanismos que mejoren el servicio brindado y, por lo tanto, garantice la satisfacción de usuario (Medina, 2021).

En el Perú, en un inicio la gestión de los servicios públicos se encontraba a cargo de empresas estatales (Estado), sin embargo, en la segunda mitad del siglo pasado, esta figura se modernizó y se realizó la privatización de los servicios públicos, lo cual provocó que el estado peruano tenga la necesidad de crear diferentes empresas estatales a cargo de tales servicios. Es así que, en los años noventa, se empleó una nueva política pública que consistía en disminuir del papel intervencionista del Estado en el aspecto económico. Esta nueva política, planteaba un estado que permita facilitar la participación del sector privado, los cuales anteriormente eran operados por el estado (Reyna y Ventura, 2008). Danós, (2004), nos dice que debido al cambio de papel que ejercía el Estado en el ámbito económico, se instituyeron los organismos supervisores de

los servicios públicos, para garantizar una regulación y supervisión de las actividades relacionadas a los servicios públicos que se realizan dentro de un monopolio natural o un mercado que tiene poca competencia, así como las actividades que necesitan de infraestructuras y redes para su desarrollo.

Actualmente, en el Perú, el servicio público de electricidad está a cargo de las empresas distribuidoras, quienes están reguladas por el Osinergmin, por lo tanto, la supervisión del cumplimiento normativo de la empresa distribuidora es competencia de Osinergmin (PCM, 2000).

Lo expuesto, explica brevemente la creación de estas empresas públicas de derecho privado o mixto encargadas de brindar servicios públicos, como en energía eléctrica la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. (Electronorte S.A). encargada de la concesión de distribución del departamento de Lambayeque. Asimismo, se narró brevemente la necesidad de crear organismos a cargo de la regulación de dichas empresas públicas de derecho privado, como Osinergmin. Ambos actores, Electronorte S.A. y Osinergmin, participan en el procedimiento especial de reclamos de usuarios de electricidad, iniciando en la empresa distribuidora de electricidad (Electronorte S.A.) y concluye en segunda y última instancia en el organismo regulador (Osinergmin).

Ahora bien, como se dijo anteriormente, la acción de supervisar la adecuada prestación del servicio de electricidad, recae en Osinergmin, por lo que, dentro su función normativa, aprobó un procedimiento administrativo denominado Directiva de Reclamos; es así que, mediante dicho procedimiento, cuando se origina una disconformidad de una persona natural o jurídica, éste puede presentar un reclamo ante las empresas distribuidoras de electricidad para que le brinde una solución, y, en caso no estar conforme, recurrir en segunda y última instancia ante Osinergmin (Schmerler, 2010).

Cabe resaltar que, Castro (2018) señaló la importancia de este tipo de reclamos, ya que Osinergmin de manera indirecta puede supervisar y fiscalizar el cumplimiento de estándares mínimos de calidad técnica y comercial, como la determinación de la facturación detallada, contar con un mínimo de oficinas para presentar solicitudes o reclamos y así como una adecuada atención por parte del personal de las empresas, dado que, ante conductas por parte de las

concesionaria que vulneran la calidad establecida, a través de su función para la solución de reclamos que presentan los usuarios, Osinergmin puede efectuar medidas correctivas. Es decir, mediante los reclamos presentados por los usuarios, no solo contribuye a fiscalizar la calidad, además, permite verificar que se cumplan otras obligaciones, como el cobro de la tarifa fijada.

Actualmente, debido a la pandemia ocasionada por el brote de la COVID-19, el poder ejecutivo publicó el DU 035, disponiendo diferentes medidas para mitigar las consecuencias económicas por la COVID-19, las empresas distribuidoras del servicio público de electricidad podían suspender la toma de lecturas de los consumos, hasta diciembre de 2020, facturar a los usuarios en base al promedio de los últimos 6 consumos de lecturas reales previos al mes a facturar (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020).

En consecuencia, se generó un alza en la cantidad de cuestionamientos debido a que los usuarios consideraban que una vez que se empezaron a realizar nuevamente las tomas de lecturas reales, los promedios facturados y/o liquidaciones realizadas no se ajustaban a sus consumos habituales. Por lo que, Osinergmin, consideró que la Directiva de reclamos no permitiría atender de manera eficiente y oportuna los reclamos de los usuarios, por lo que resultaba necesario establecer un procedimiento de reclamo especial, de carácter temporal, para todos los reclamos que cuestionaban el mecanismo de facturación que se utilizó durante el Estado de Emergencia Nacional (Osinergmin, 2020).

Este Procedimiento Especial tiene por finalidad que el usuario cuente con información clara y oportuna, sobre la metodología usada por las concesionarias para realizar el cálculo de sus consumos, y así los usuarios a través de un acuerdo entre las partes puedan concluir con celeridad el procedimiento de reclamo. Este procedimiento especial se desarrolla de la siguiente manera (Osinergmin, 2020):

Luego de presentado el reclamo, primero se realiza una etapa informativa obligatoria, mediante la cual las empresas distribuidoras informan a los clientes sobre: i) Los promedios utilizados para realizar el cálculo de promedio del consumo, y la forma en que fueron estimados; ii) La liquidación de consumos, así como las lecturas reales del medidor utilizadas para calcular el consumo total.

Además, el promedio mensual de consumos con lecturas y de facturación durante el periodo de la liquidación; iii) El resumen detallado de los consumos del usuario; iv) El estado de cuenta (incluyendo facturaciones y pagos mensuales); v) De ser el caso, informar sobre el fraccionamiento de deuda y la aplicación del Bono de Electricidad.

Asimismo, las empresas distribuidoras podrán plantear alguna solución definitiva al reclamo. Para el cumplimiento de esta etapa, podrán utilizar medios electrónicos y telefónicos para comunicarse con los usuarios, y deben dejar constancia de ello; i) el desistimiento del usuario; ii) el acuerdo de partes; o, iii) las veces que se intentó comunicar con el usuario, según corresponda. De no existir ninguno de estos supuestos y/o cumplido el plazo de treinta días hábiles de la etapa informativa obligatoria (contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo o, de ser el caso, luego de que se cumpla con subsanar los requisitos de admisibilidad), la empresa deberá emitir pronunciamiento sobre el reclamo presentado.

Posteriormente, culminada la primera etapa, continúa la etapa resolutoria. En esta etapa, la empresa distribuidora deberá emitir la resolución de primera instancia, en el plazo máximo de treinta días hábiles, la que deberá contener la información indicada en la etapa informativa y el sustento de los cargos facturados; asimismo, el plazo para presentar recurso administrativo; y deberá ser notificada en el plazo máximo de cinco días hábiles (al igual que todos los pronunciamientos que se realicen dentro del procedimiento).

Si la empresa distribuidora no cumple con resolver el reclamo y/o no notificar la resolución dentro de los plazos previstos, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo.

Luego de emitida la resolución de primera instancia, si el usuario está disconforme con lo resuelto, puede impugnar.

Si el usuario presentó recurso administrativo, la empresa, en el plazo de cuatro (4) días hábiles, deberá informar al usuario respecto de: a) su derecho a solicitar la prueba de contraste, para ello, deberá otorgarle un plazo de cuatro (4) días para elegir a la empresa autorizada; b) la relación de empresas autorizadas y costos; c) finalmente, comunicarle que, si el procedimiento de reclamo no

concluye a su favor, el usuario deberá realizar el pago del costo por la prueba de contraste

En caso, el consumo promedio mensual obtenido en la liquidación exceda el 40% del consumo promedio de los últimos 12 meses (sin incluir los consumos estacionales), y/o el usuario requiera la prueba de contraste, la empresa deberá realizar la intervención del sistema de medición y la prueba de aislamiento de las instalaciones internas, a su costo, salvo exista alguna oposición expresa por parte del usuario.

Si en el recurso presentado por el usuario obra un nuevo medio probatorio, o este elige una empresa para realizar la prueba de contraste, o cuando de oficio corresponda realizar pruebas técnicas, corresponde calificar el recurso administrativo como reconsideración. Caso contrario, si el usuario no presenta ningún nuevo medio probatorio en su recurso, o no selecciona alguna empresa para realizar la prueba de contraste, o no se cumple con superar el 40% el consumo promedio, la empresa deberá calificar el recurso administrativo como apelación, y deberá elevar el expediente de reclamo a Osinergmin, a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (en adelante, JARU), en el plazo de los cinco (5) días hábiles, vencido el plazo del usuario para seleccionar a una empresa para que realice la prueba de contraste.

La resolución que resuelva la reconsideración deberá estar debidamente sustentada en los nuevos medios probatorios, en un plazo máximo de treinta días hábiles, además, deben indicar el plazo de quince (15) días hábiles que tiene el usuario para impugnar.

En caso del recurso de apelación, la JARU deberá resolver el recurso de apelación, en un plazo de treinta (30) días hábiles. De no cumplirse con resolver el recurso de apelación en el plazo establecido, corresponde la aplicación del silencio administrativo negativo.

Finalmente, la norma establece que, será aplicable la Directiva de Reclamos, en todo lo no previsto en el procedimiento especial de reclamos (Osinergmin, 2020).

Con relación a la satisfacción del usuario, Kotler y Armstrong (2003) indican que esta depende del desempeño percibido de un servicio con relación a las expectativas que tiene el usuario. Es decir, si el servicio es inferior a lo esperado,

el cliente quedará insatisfecho, mientras que, si el servicio es igual o supera las expectativas del usuario, este quedará satisfecho. Al respecto, en el presente trabajo de investigación, el administrado sería el usuario y la empresa sería en primera instancia Electronorte y en segunda instancia Osinergmin.

La insatisfacción con el servicio público de electricidad, y la demora en la atención de sus reclamos, es una situación que aqueja a muchos usuarios, y la opción de prescindir de dicho servicio o cambiar de empresa no existe, por lo que estos se encuentran en una condición desfavorable. Esta realidad problemática, enfocada a la excesiva demora en la respuesta de los reclamos, y como consecuencia, la insatisfacción de los usuarios no es un problema social que solo del Perú, sino que también se encuentra presente en otros países (Quiñones, 2020)

En nuestro país, Aguilar, et al, (2019) en su estudio concluyó que la causa más importante que incrementó el ingreso de reclamos en la empresa Electro Oriente, fue la insatisfacción de los usuarios de la ciudad de Iquitos, ya que consideraron que la amabilidad en la atención por parte de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. era mala.

En ese sentido, dada la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de servicios, se consideró el “Modelo SERVQUAL” con la finalidad de calcular la satisfacción del usuario, el cual busca mejorar la calidad percibida por cualquier usuario o consumidor. Fortuny (2009), define cinco (5) dimensiones del modelo de medición SERVQUAL: “Elementos tangibles; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Empatía”.

Fernández (2021) según el modelo SERVQUAL y la base conceptual de las variables, se contextualizó las dimensiones según la perspectiva de servicio público de electricidad. Una de estas modificaciones fue suprimir la dimensión de seguridad, ya que el usuario cuenta con otro procedimiento en caso exista un riesgo eléctrico, esto es a través de una denuncia ante la empresa o el regulador, y su atención es inmediata.

Para esta investigación se tomó en consideración la contextualización de términos utilizada por Fernández (2021) según la perspectiva de servicio público de electricidad, modificando primero la dimensión de seguridad, dado que el usuario que presenta un reclamo sobre el servicio de electricidad, no está

relacionado con la seguridad, para ello, existe otro mecanismo en caso de riesgo eléctrico, a través de una denuncia cuya atención es inmediata: además, subdividió la dimensión de empatía por respeto y amabilidad, ya que al presentar un reclamo el usuario desea ser atendido con respeto, que se le informe y guíe sobre el procedimiento; respecto a los elementos tangibles, debido a que este hace referencia a la infraestructura de la entidad, por lo que, se modificó por la accesibilidad que tiene para iniciar un procedimiento de reclamo; y, la última modificación fue referida a la capacidad de respuesta y comunicación por la comunicación y publicidad, ya que se considera importante que el usuario cuente con acceso a toda la información referida al servicio de electricidad brindado, así como conocer cómo se desarrolla el procedimiento.

En base a lo anterior, Fernández (2021) establece las siguientes dimensiones: “*La fiabilidad*, como la seguridad que percibe el usuario que su reclamo será resuelto adecuadamente, sin que esto implique la necesidad de obtener siempre un resultado favorable sino más bien la necesidad de sentirse protegido por un mecanismo que resulte eficaz, que sea llevado con transparencia, imparcialidad y no generando en el usuario un sentimiento de indefensión”; “*Cortesía, respeto y amabilidad*, hace referencia a la recepción que tendrá el usuario reclamante al momento de ser atendido por personal que lo atiende. El personal de atención al usuario, debe estar capacitados para ofrecer una adecuada información y facilitar la recepción de los malestares de los usuarios, esa es la única forma en la que el usuario tendrá una percepción positiva sobre de estas instituciones; esta percepción es muy importante pues de acuerdo al trato de su personal es como este usuario valorará la atención y en un futuro emitirá un juicio sobre la calidad de atención tanto de la empresa concesionaria de electricidad como del regulador”; “*Accesibilidad*, esta dimensión no hace referencia únicamente a la infraestructura del local donde se llevará a cabo la recepción del reclamo, sino que incluye también los canales de recepción, así como las facilidades que se le brinda al reclamante para ejercer su derecho. También hace referencia a la simpleza con la que alguien puede ejercer su derecho a reclamar motivo por el cual tanto la concesionaria de electricidad como el regulador deben facilitar a los reclamantes formatos de reclamo para que su recepción sea mucho más rápida y simple”; “*Comunicación*

y publicidad, está referido a la percepción del usuario reclamante de la forma en que recibe información o accede a ella durante el procedimiento de reclamo, las concesionarias han optado por notificar sus actos administrativos mediante cartas notariales las cuales les dan fecha cierta a sus notificaciones, esto en mérito a que la Directiva de Reclamos, estipula que si la concesionaria eléctrica no resuelve dentro del plazo legal opera el silencio administrativo positivo, eso quiere decir que se da por atendido el reclamo del usuario declarándolo fundado”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

La investigación fue del tipo básica porque tuvo como finalidad la generar conocimientos mediante procesos evaluativos sin necesidad de manipular las variables (CONCYTEC, 2018). Asimismo, esta investigación es de enfoque cuantitativo, porque se buscaron respuestas a través de una muestra determinada, la cual fue analizada y evaluada estadísticamente para obtener los resultados que sustentarán la hipótesis propuesta en el estudio (Hernández, 2014).

El diseño fue no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Fue un diseño no experimental, dado que se realizó sin modificar deliberadamente variables y se observaron los fenómenos en su ambiente natural para que después sean analizados (Ávila, 2001). Asimismo, según Der (2016) también fue un diseño no experimental dado que se observó el fenómeno en su forma original para que posteriormente fuera analizado. Es así que, se reunió la información de las variables: la aplicación del procedimiento especial para la tramitación de reclamos y la calidad satisfacción de usuarios, para luego interpretarlos y analizarlos. La investigación está planteada de forma descriptiva, según Mollenhauer (2020) es un estudio descriptivo porque busca conocer a determinada población bajo ciertas características que ayudan a describir determinadas variables. Además, esta investigación es de corte transversal, debido a que se realizó la recolección de datos (aplicada a través de un cuestionario de las variables de estudio) en un lugar y periodo específico, según Hernández y Mendoza (2018).

Esta investigación se define como correlacional, ya que según Almeyda (2019) este tipo de estudio se centró en conocer la interrelación que existe entre las dos variables estudiada, sin establecer un origen o una consecuencia, considerando que se utilizaron medidas estadísticas para su realización. Asimismo, Ávila (2001) señaló que “las investigaciones

correlacionales realizan indagación descriptiva para establecer el nivel de correspondencia existente entre dos o más características y buscar las influencias entre ellas”.

3.2. Variables y operacionalización

- **Variable 1: Aplicación del Procedimiento Especial de Atención de Reclamos**

Definición conceptual: Mediante la RCD 079-2020-OS/CD, se estableció el “Procedimiento Especial para la Tramitación de Reclamos de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del consumo de las seis últimas tomas de lecturas reales; así como la respectiva liquidación”. Finalmente, la norma establece que, en todo lo no establecido en el procedimiento especial de reclamos será aplicable la Directiva de Reclamos (Osinergmin, 2020).

Definición operacional: El Procedimiento Especial para la Tramitación de Reclamos presenta como dimensiones:

- **X1 = Proceso de presentación del reclamo:** La Directiva de Reclamos, contempla que el reclamo puede ser presentado tanto en la empresa de distribución eléctrica (Electronorte) como en Osinergmin.
- **X2 = Evaluación del reclamo por Electronorte:** El Procedimiento especial de reclamos establece que etapa empieza con la admisión a trámite del reclamo, luego, en caso el procedimiento no concluya en la primera etapa, continúa la etapa resolutive en la que Electronorte S.A. emite pronunciamiento que da solución al reclamo.
- **X3 = Proceso de presentación de recurso administrativo:** La Directiva de reclamos establece dos formas para que el usuario pueda impugnar una resolución con la que se encuentra conforme: Reconsideración (cuando el usuario cuenta con nueva prueba y es resuelto por

Electronorte) y Apelación (no necesita nueva prueba y es resuelto por Osinergmin).

- **X4 = Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin:** Esta etapa inicia desde que el usuario presenta recurso de apelación contra el pronunciamiento de su reclamo, luego es elevado el expediente de reclamo a Osinergmin, para que este en segunda y última instancia emita pronunciamiento, quedando agotada la vía administrativa.

Tabla 1

Operacionalización de variable Aplicación del Procedimiento Especial para la Tramitación de Reclamos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Proceso de presentación del reclamo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de reclamo. • Registro de reclamo. • Modalidades de notificación. 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Totalmente en desacuerdo = TD En desacuerdo = D Ni de acuerdo ni en desacuerdo = N De acuerdo = A Totalmente de acuerdo = TA	Aplicación inadecuada del procedimiento especial de reclamos [22 – 51>
Evaluación del reclamo por <u>Electronorte</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo de evaluación. • Evaluación en la etapa informativa. • Evaluación en la parte resolutive. • Presentación de queja. 	12,13,14,14,15,17,18		Aplicación regularmente adecuada del procedimiento especial de reclamos [52 – 80>
Proceso de presentación de recurso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de presentación de recurso administrativo • Registro de recurso administrativo. 	16,17,18		Aplicación adecuada del procedimiento especial de reclamos [81 – 110]
Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo de evaluación. 	19,20,21,22		

- **Variable 2: Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.**

Definición conceptual: Implica la percepción del usuario sobre la calidad en la aplicación del Procedimiento Especial para la Tramitación de Reclamos, y en qué nivel cubre sus expectativas este procedimiento referido a la solución de la vulneración percibida por el reclamante.

Definición operacional: La satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad presenta como dimensiones:

- **Y1 = Fiabilidad:** de acuerdo a Muñoz (1998) “La fiabilidad es algo que toda institución debe tener en cuenta, sobre todo en cuanto a la prestación de servicios públicos, pues lo que aumenta la probabilidad su buen funcionamiento es a través de la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad del servicio que se le presta, así como la capacidad de respuesta del personal de brindar el servicio de manera adecuada.”
- **Y2 = Respeto y amabilidad:** es la forma y la empatía en la que el personal que presta el servicio de atender a los usuarios que presentan un reclamo. También comprende el entender y conocer al cliente, así como conocer las necesidades de este para satisfacerlas, tomando en consideración que la satisfacción como el fin de la prestación del servicio.
- **Y3 = Accesibilidad:** relacionado a la facilidad del contacto que tiene el usuario, es la percepción que tiene el usuario de poder acceder al servicio y la facilidad con la que puede sentirse protegido ante alguna vulneración de sus derechos.
- **Y4 = Comunicación y publicidad:** significa mantener comunicación con los usuarios y exponer de forma clara, adecuada y precisa toda la información necesaria para los usuarios, con un lenguaje claro, y así mantenerlos informados y otorgándoles los medios adecuados para dar respuesta a sus requerimientos.

Tabla 2

Operacionalización de variable Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad

Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de atención, credibilidad y honestidad. 	1,2,3,4,5,6	Totalmente Insatisfecho = TI	Bajo nivel de satisfacción [24 – 56> Mediano nivel de satisfacción [56 – 88> Alto nivel de satisfacción [88 – 110]
Respeto y amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención a los usuarios y empatía. 	7,8	Insatisfecho = I	
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Aprovechamiento del servicio y facilidad de contacto. 	9, 10, 11,12	Ni satisfecho ni insatisfecho = N Satisfecho = S	
Comunicación y Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> Escuchar a los usuarios. Mantener informados a los usuarios 	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24	Totalmente Satisfecho = TS	

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández, Baptista, (2014), la población es un grupo de personas que coinciden con ciertas descripciones o características, estas necesariamente deben tener en común características de contenido, zona y período. Asimismo, Tamayo (1997), indicó que los elementos de una población poseen características en común, las cuales fueron estudiadas y dieron a los datos e información que sustentan la investigación.

Ese sentido, la población considerada en este estudio constó de 93 usuarios que iniciaron un procedimiento de reclamo durante el estado de emergencia nacional y fueron evaluados mediante el Procedimiento Especial de Reclamos por Osinergmin en la JARU – Sala Unipersonal 1.

Criterios de inclusión:

- Los usuarios que presentaron reclamos y fueron evaluados mediante el Procedimiento Especial de Reclamos por Osinergmin - Sala Unipersonal 1.
- Los reclamos referidos a las facturaciones que fueron realizadas durante el estado de emergencia, que incluyan cargos referidos a consumos estimados y/o sus liquidaciones como consecuencia del DU 035 y sus modificatorias, durante el 2020 en el departamento de Lambayeque.

- Los reclamos por facturaciones emitidas sobre la base de consumos estimados, que recién se han liquidado durante el estado de emergencia nacional, en el departamento de Lambayeque, 2020.

Criterios de exclusión:

- Los reclamos referidos a contribuciones reembolsables, instalación de suministro, traslado y reubicación, calidad de servicio (interrupciones, tensión, alumbrado público, etc.), que no requieren de una etapa informativa obligatoria (consumos estimados y/o liquidación), tramitados por la Directiva de Reclamos.
- Los reclamos referidos a facturaciones mensuales emitidas sobre la base de diferencia de lecturas (lectura mes actual – lectura mes anterior), por la Directiva de Reclamos.
- Los reclamos tramitados con el Procedimiento Especial de Reclamos y fueron evaluados por la Sala Unipersonal 2 y la Sala Colegiada.

Muestra:

La muestra es una fracción de la población, se escogió un número determinado de individuos seleccionados, los cuales forman parte del universo o población (Sabino, 1992). Para la determinación de la muestra son los usuarios del servicio público de electricidad, que culminaron todo el procedimiento de reclamo, ubicados en el departamento de Lambayeque.

La muestra estuvo constituida por 48 usuarios iniciaron un procedimiento de reclamo durante el estado de emergencia nacional y fueron evaluados mediante el Procedimiento Especial de Reclamos por Osinergmin - Sala Unipersonal 1 y que aceptaron participar, respondiendo al formulario virtual.

Muestreo:

Por motivos de las medidas sanitarias de distanciamiento social, la técnica de muestreo fue intencionado y por conveniencia, dado que sólo se consideró a los usuarios que lograron responder el formulario virtual enviados a sus correos electrónicos. Esta técnica está dentro del muestreo no probabilístico, debido a

que el investigador toma los elementos que son de su interés (Castro & Tibúrcio, 2020)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de recolección de información se manejó la encuesta, que según lo señalado por Casas Anguita et al. (2003) es el conjunto de preguntas de indagación con el que se busca recolectar los datos de una muestra representativa de una población; asimismo, se consideró la encuesta ya que, como señaló Malhotra (2012), esta técnica permite recoger opiniones y percepciones que tiene la población sobre un tema determinado, por lo que se pudo estudiar el comportamiento de las variables investigadas.

Asimismo, como instrumento se utilizaron dos cuestionarios, uno por cada variable, dado que a través de un listado de interrogantes se logró recabar información específica y poder estudiar las variables investigadas (Hernández, 2014). Para establecer el nivel y rango determinado a cada uno de los ítems planteados en los cuestionarios, se utilizó la escala de Likert, y teniendo en consideración las circunstancias del distanciamiento social ocasionada por la pandemia por el covid-19, se utilizó el aplicativo google forms.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento: Cuestionario de aplicación del procedimiento especial para la tramitación de reclamos

Nombre del Instrumentado	Cuestionario
Autor	Tania Carolina Alvarado Jerónimo
Año	2021
Adaptación	Propio
Aplicación	Usuarios
Escala de medición	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Baremos	Aplicación inadecuada del procedimiento especial de reclamos: [22 – 51> Aplicación regularmente adecuada del procedimiento especial de reclamos: [52 – 80>

	Aplicación adecuada del procedimiento especial de reclamos: [81 – 110]
Fiabilidad del instrumento	Alpha de cronbach = 0.953

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento: Cuestionario de satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

Nombre del Instrumentado	Cuestionario
Autor	Tania Carolina Alvarado Jerónimo
Año	2021
Adaptación	Propio
Aplicación	Usuarios
Escala de medición	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Baremos	Bajo nivel de satisfacción [24 – 56> Mediano nivel de satisfacción [56 – 88> Alto nivel de satisfacción [88 – 110]
Fiabilidad del instrumento	Alpha de cronbach = 0.949

3.5. Procedimiento

Para recabar toda la información que se utilizó en la investigación se desarrolló en dos etapas: Primera etapa. Preparación, construcción o adaptación del instrumento de medición a un formulario Google virtual, se recabaron los expedientes de reclamos para aplicar el cuestionario a los recurrentes.

Segunda Etapa: Se aplicaron los instrumentos de medición mediante el envío de los formularios virtuales a través de los correos institucionales o de los WhatsApp de los teléfonos celulares. Tercera etapa: se recibió la información en el formulario Google que a su vez la ordenó en una hoja de cálculo denominada Google Sheet, archivo que luego fue convertido a Excel para facilitar su procesamiento. Cuarta etapa: la base en Excel fue procesada y preparada para su posterior importación al Software SPSS v.22.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de la información obtenida, se emplearon programas informáticos como el Microsoft Excel, y se utilizó la estadística descriptiva, a través del programa informático SPSS, el cual permitió organizar toda la información a través de tablas de frecuencia y porcentajes. Asimismo, se utilizó la estadística inferencial y la prueba de Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, para contrastar la hipótesis de que si existía una relación positiva entre las dos variables.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó en base a las normas APA, debido que se buscó respetar los derechos de autor de las referencias utilizadas, así como la información extraída de los sitios web, normas, artículos y libros, además, se utilizó el software de originalidad Turnitin, respetando así la originalidad de la información recabada.

El segundo aspecto ético tomado en cuenta fue el consentimiento informado, ya que los participantes tomaron conocimiento de la finalidad e importancia del estudio. Asimismo, se consideró la confidencialidad, dado que no se solicitaron los datos personales de los participantes, y la integridad científica reflejada en la transparencia de la información y los resultados.

IV. RESULTADOS

Tabla 5

Prueba de Normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos	0.218	48	0.000	0.857	48	0.000
Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad	0.169	48	0.001	0.854	48	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Al realizar la prueba de normalidad de los datos se observa en la tabla 1 que el valor de significancia es menor de 0,01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que los datos de las variables en estudio sigan una distribución normal de probabilidades. En consecuencia, se utilizarán pruebas estadísticas No paramétricas.

Para comprobar la relación entre las variables de estudio, se utilizará la prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman

Tabla 6

Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para la Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad

Correlaciones

Rho de Spearman		Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos	Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad
Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos	Coeficiente de correlación	1.000	0.848**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	n	48	48
Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad	Coeficiente de correlación	0.848**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	n	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 2 se puede apreciar que los resultados de la prueba de correlación indican que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar la presencia de una correlación altamente significativa (sig. < 0.01) entre la Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,828$ indican una relación alta positiva entre las variables de estudio.

Tabla 7

Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para el Proceso de presentación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.

Correlaciones

	Rho de <u>Spearman</u>	Proceso de presentación de reclamos	Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad
Proceso de presentación de reclamos	Coeficiente de correlación	1.000	0.737**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	n	48	48
Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad	Coeficiente de correlación	0.737**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	n	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3 se puede apreciar que los resultados de la prueba de correlación indican que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar la presencia de una correlación altamente significativa (sig. < 0.01) entre el Proceso de presentación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,737$ indican una relación alta positiva entre las variables de estudio.

Tabla 8

Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para la Evaluación del reclamo por Electronorte y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.

Correlaciones

<u>Rho de Spearman</u>		<u>Evaluación del reclamo por Electronorte</u>	<u>Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad</u>
Evaluación del reclamo por Electronorte	Coeficiente de correlación	1.000	0.795**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	n	48	48
Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad	Coeficiente de correlación	0.795**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	n	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 4 se puede apreciar que los resultados de la prueba de correlación indican que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar la presencia de una correlación altamente significativa (sig. < 0.01) entre la Evaluación del reclamo por Electronorte y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación Rho=0,795 indican una relación alta positiva entre las variables de estudio.

Tabla 9

Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para la Proceso de presentación de recurso administrativo y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.

Correlaciones

Rho de Spearman		Proceso de presentación de recurso administrativo	Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad
Proceso de presentación de recurso administrativo	Coefficiente de correlación	1.000	0.727**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	n	48	48
Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad	Coefficiente de correlación	0.727**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	n	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 5 se puede apreciar que los resultados de la prueba de correlación indican que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar la presencia de una correlación altamente significativa (sig. < 0.01) entre el Proceso de presentación de recurso administrativo y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,727$ indican una relación alta positiva entre las variables de estudio.

Tabla 10

Prueba no paramétrica de correlación por rangos Rho de Spearman para la Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.

Correlaciones

Rho de Spearman		Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin	Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad
Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin	Coeficiente de correlación	1.000	0.826**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	n	48	48
Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad	Coeficiente de correlación	0.826**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	n	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 6 se puede apreciar que los resultados de la prueba de correlación indican que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar la presencia de una correlación altamente significativa (sig. < 0.01) entre la Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,826$ indican una relación alta positiva entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta la discusión que concierne a la forma de cómo son interpretados los resultados por parte del investigador, ésta se realiza en base en los objetivos e hipótesis planteadas, tomando como referencia los trabajos los antecedentes y las diferentes teorías citadas en el marco teórico sobre la Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad.

Con respecto al objetivo general, se logró determinar que existe una correlación altamente significativa entre la Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,828$ indican una relación alta positiva entre las variables de estudio, lo que indica que cuanto más adecuados sean los procedimientos de tramitación de reclamos, mayores serán también los niveles de satisfacción de los clientes de suministro eléctrico.

Esto confirma lo manifestado por Kotler y Armstrong (2003), que manifiestan que esta depende del desempeño percibido de un servicio en relación a las expectativas que tiene el usuario, esto traería como consecuencia que, si el servicio es inferior a lo esperado, el cliente quedará insatisfecho, mientras que, si el servicio es igual o supera las expectativas del usuario, este quedará satisfecho. Al respecto, en el presente trabajo de investigación, el administrado sería el usuario y la empresa sería en primera instancia Electronorte y en segunda instancia Osinergmin.

Dado el escenario atípico que se presentó en el estado de emergencia Castro (2018) reafirma la importancia de los reclamos del servicio público de electricidad, ya que Osinergmin de manera indirecta puede supervisar y fiscalizar el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad técnica y comercial establecidos, como la determinación del proceso de facturación detallado, la apertura de un número mínimo de oficinas para presentar

solicitudes o reclamos y así como una adecuada atención por parte del personal de las empresas.

Estos resultados coinciden con Fernández (2021), que entre sus resultados, encontró un coeficiente de correlación estadísticamente significativo altamente positivo; $Rho=0,973$, concluyendo que “existe una correlación significativa entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019”, al igual que Navarro (2019) con los clientes de la empresa Hidrandina llegando a concluir que existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del cliente; asimismo, respecto a otra de sus hipótesis se encontró relación directa entre la empatía y la satisfacción del cliente a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho= 0,811$) con una confianza del 95%.

De forma similar Quiñones (2020) entre sus hallazgos del estudio realizado a los usuarios y trabajadores de la Empresa Pública de Electricidad de Oriente Peruano-Electro Oriente, sede Tarapoto sobre determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la oportuna atención de reclamos, concluye con la existencia de una significativa e importante relación entre la variable gestión administrativa y la variable oportuna atención de reclamos, en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.

En la misma línea los resultados de Lama (2018) realizado a usuarios de la empresa Hidrandina S.A. sobre determinar la relación existente entre la calidad del servicio de alumbrado público y la satisfacción de los usuarios de Hidrandina (Trujillo) periodo II semestre-2017, concluye que se relaciona significativamente la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de Hidrandina, utilizando en el coeficiente de Pearson $r=6,635$ y una significación (bilateral) de 0,01.

En el estudio realizado a los usuarios de Electrocentro en la ciudad de Satipo Aguirre y Saez (2019) concluyeron que las medidas obtenidas cumplen con las tolerancias de la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico, obteniendo un valor alto considerando los aspectos de calidad

evaluados, es decir, se concluyó que los usuarios de Electrocentro tenían una positiva percepción del servicio brindado.

González (2019) en sus hallazgos al determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente que recibe alumbrado público de la CNEL EP. U.N. Milagro, 2018, concluye que si existe relación entre las variables de estudio y que la disminución de los índices estadísticos de la satisfacción del cliente de la calidad de servicio está relacionada con los cambios que se realizan en el personal de la directiva de la entidad.

Estos resultados también coinciden con los encontrados en Argentina por Mathías (2016) que también señala la relación entre los reclamos frecuentes por errores de facturación y la falta de respuesta oportuna a los mismos por parte de las empresas distribuidoras de los servicios públicos.

Al igual que en Ecuador, Villegas, et al, (2014) relaciona el excesivo tiempo de espera para resolver los reclamos presentados por los usuarios del suministro eléctrico con la gestión deficiente de las empresas que proveen este servicio.

En Colombia, Bernal (2012) manifiesta resultados similares, donde señala la relación significativa que existe entre las deficiencias que presenta el mercado energético de su país, en los procedimientos de reclamos, sobre todo en la demora para responder por las fallas que presentan los servicios, con la percepción de insatisfacción de los usuarios del servicio eléctrico.

Con respecto al objetivo específico 1, se encontró una relación significativa positiva entre el Proceso de presentación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,737$ indican una relación alta positiva entre las variables de estudio, este resultado está relacionado con las formas virtuales y presenciales, las modalidades de registro y de notificaciones en sus mayoría de ellas de forma virtual debido al estado de emergencia nacional. Esto fue lo que motivó para que Osinergmin, emitiera una Directiva de reclamos que trataría de atender de manera eficiente y

oportuna los reclamos de los usuarios, por lo que llegó a establecer un procedimiento de reclamo especial, de carácter temporal, para todos los reclamos que cuestionaban el mecanismo de facturación que se utilizó durante el Estado de Emergencia Nacional (Osinermin, 2020).

En el objetivo específico 2 se encontró la presencia de una correlación altamente significativa ($\text{sig.} < 0.01$) entre la Evaluación del reclamo por Electronorte y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,795$, confirmando la influencia que tiene para el usuario el Plazo de evaluación, la evaluación en la etapa informativa, la evaluación en la parte resolutive y la presentación de queja. Este procedimiento donde las empresas distribuidoras como Electronorte podrían plantear alguna solución definitiva al reclamo, donde debían utilizar medios electrónicos y telefónicos para comunicarse con los usuarios, y deben dejar constancia de ello; i) el desistimiento del usuario; ii) el acuerdo de partes; o, iii) los intentos de comunicación con el usuario, según corresponda. Y de no existir ninguno de estos supuestos y/o cumplido el plazo de treinta (30) días hábiles de la etapa informativa (contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo o, de ser el caso, luego de que se cumpla con subsanar los requisitos de admisibilidad), la empresa debería emitir pronunciamiento sobre el reclamo presentado.

En el objetivo específico 3, se logró demostrar la presencia de una correlación altamente significativa ($\text{sig.} < 0.01$) entre el Proceso de presentación de recurso administrativo y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,727$, confirmando la importancia que tienen en la percepción del usuario las formas de presentación de recurso. Administrativo y el registro de recurso administrativo. Aquí se evaluó el procedimiento cuando el usuario presentó recurso administrativo, donde la empresa, en el plazo de cuatro (4) días hábiles, debería informar al usuario respecto de: a) su derecho a solicitar la prueba de contraste, para ello, deberá otorgarle un plazo de cuatro (4) días para elegir a la empresa autorizada; b) la relación de empresas

autorizadas y costos; c) finalmente, comunicarle que, si el procedimiento de reclamo no concluye a su favor, el usuario asumía el costo de la prueba de contraste.

En el objetivo específico 4, se confirmó la existencia de una correlación altamente significativa (sig. < 0.01) entre la Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,826$, confirmando así la importancia de los cumplimientos de los plazos de la evaluación por parte de Osinermig. Aquí se tiene en cuenta la reconsideración que deberá estar debidamente sustentada en los nuevos medios probatorios, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, además, deben indicar el plazo de quince (15) días hábiles que tiene el usuario para impugnar. En caso del recurso de apelación, la JARU deberá resolver el recurso de apelación, en un plazo de treinta (30) días hábiles. De no cumplirse con resolver el recurso de apelación dentro del plazo establecido, corresponde la aplicación del silencio administrativo negativo.

Estos resultados confirman la teoría de la satisfacción del usuario, de Kotler y Armstrong (2003) que indican que esta depende del desempeño percibido de un servicio con relación a las expectativas que tiene el usuario. Es decir, si el servicio es inferior a lo esperado, el cliente quedará insatisfecho, mientras que, si el servicio es igual o supera las expectativas del usuario, este quedará satisfecho. Al respecto, en el presente trabajo de investigación, el administrado fue el usuario y la empresa sería en primera instancia Electronorte y en segunda instancia Osinergmin.

Esto también se relaciona con lo manifestado por (Quiñones, 2020) sobre la insatisfacción con el servicio público de electricidad, y la demora en la atención de sus reclamos, es una situación que aqueja a muchos usuarios, y la opción de prescindir de dicho servicio o cambiar de empresa no existe, por lo que estos se encuentran en una condición desfavorable. Esta realidad problemática, enfocada a la excesiva demora en la respuesta de los reclamos, y como consecuencia, la insatisfacción de los usuarios no es un

problema social que solo del Perú, sino que también se encuentra presente en otros países como Argentina, Ecuador y Colombia.

Al respecto de la comprobación de las relaciones encontradas (Medina, 2021) señala que la población cada vez exige y demanda una mejor calidad del servicio prestado, más aún, cuando se depende de la energía eléctrica para realizar diversas actividades diarias; por tanto, la satisfacción del usuario, en la calidad y seguridad, se convierte en un derecho y en un tema relevante en la política del Estado, y es necesario que las entidades encargadas, tanto la concesionaria como el organismo regulador del estado que la supervisa, sean competentes para desarrollar mecanismos que mejoren el servicio brindado y, por lo tanto, garantice la satisfacción de usuario.

VI. CONCLUSIONES

Luego de los hallazgos realizados y analizados podemos concluir que:

Primero: Con respecto al objetivo general, se logró determinar que existe una correlación altamente significativa entre la Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,828$ indican una relación alta positiva entre las variables de estudio.

Segundo: En relación al objetivo específico 1, se identificó la existencia de una relación significativa positiva entre el Proceso de presentación de reclamos y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,737$ indican una relación alta positiva, con una significación del 1%.

Tercero: En relación al objetivo específico 2, se identificó la existencia de una relación significativa positiva entre la Evaluación del reclamo por Electronorte y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,795$ indican una relación alta positiva, con una significación del 1%.

Cuarto: En relación al objetivo específico 3, se identificó la existencia de una relación significativa positiva entre el Proceso de presentación de recurso administrativo y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,727$ indican una relación alta positiva entre las variables de estudio, con una significación del 1%.

Quinto: En relación al objetivo específico 4, se identificó la existencia de una relación significativa positiva entre la Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin y la Satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad, donde además el valor del coeficiente de correlación $Rho=0,826$ indican una relación alta positiva, con una significación del 1%.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Al Consejo directivo de OSINERGMIN, tomar en cuenta la percepción de la aplicación de los procedimientos especiales de reclamos para las facturaciones del servicio de electricidad, conociendo que estos se relacionan directamente con la satisfacción del cliente.

Segundo: Al Consejo directivo de OSINERGMIN, facilitar el acceso a la información sobre las normas que rigen la fase del proceso de presentación de reclamos sobre las facturaciones del servicio de electricidad, conociendo que estos se relacionan directamente con la satisfacción del cliente.

Tercero: Al Consejo directivo de OSINERGMIN, proponer normas complementarias para mejorar la aplicación de la fase de Evaluación del reclamo por Electronorte S.A. para las facturaciones del servicio de electricidad, conociendo que estos se relacionan directamente con la satisfacción del cliente.

Cuarto: Al Consejo directivo de OSINERGMIN, evaluar la normatividad vigente para mejorar la aplicación de la fase de proceso de presentación de recurso administrativo, conociendo que estos se relacionan directamente con la satisfacción del cliente.

Quinto: Al Consejo directivo de OSINERGMIN, evaluar y proponer normas que sirvan para mejorar la aplicación de la fase de la evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin, conociendo que estos se relacionan directamente con la satisfacción del cliente.

REFERENCIAS

- Aguilar Macedo, J. (2020). *“Efecto del incremento de reclamos por consumo de energía eléctrica de clientes de la empresa Electro Oriente S.A – Tarapoto, año 2020”* Universidad Cesar Vallejo.
- Amez Peralta, K. (2016) *“El nuevo procedimiento administrativo de reclamaciones de los servicios de energía eléctrica, sobre excesivo consumo facturado y los expedientes de reclamación de electro sureste S.A.A. en el año 2015”* - Universidad Andina Del Cusco, Cusco-Perú.
- Cabrejos, M. (2017). Plan de reconexión inmediata para optimizar el servicio de suministro eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A. Piura. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16658>
- Casas Anguita, J., Repullo labrado, J., y Donado Campos, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación*. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. 31, 8, 527-538.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2a Edición). Uyapal.
- Dammert, A. (2010). *Regulación y Supervisión del sector eléctrico*. Lima: Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Danhke, G. I. (1989). *Investigación y comunicación*. McGraw-Hill de México.
- Del Carpio, J. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Del Castillo, Robert; et al (2019). Efecto del incremento de reclamos por consumo de energía eléctrica de clientes de la empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto, año 2019. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35768>
- Der, H. (2016). *Experimentos en una ciencia no experimental Investigación Económica*.
- Drucker, P. (1990). *La Gerencia*. Buenos Aires: Ateneo.

- Fernández, R. (2021). Aplicación del procedimiento de atención de reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna, 2019. *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4215>
- Frisancho G. (2017). Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: Aplicando el análisis económico del Derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio. Tesis. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa. Perú.
- Fortuny B. (2009). La gestión de la excelencia en los centros sanitarios. España: Editorial Egraf S.A.
- Garfias, Meg (2017). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.
- Gómez, Sergio (2012). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Red Tercer Milenio S.C. Recuperada de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Gosso, F. (2008). Hiper Satisfacción del Cliente, con sólo satisfacer a los clientes no alcanza! Conceptos y Herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente. Ciudad de México, México: Panorama Editorial.
- Guzmán, Carlos (2017). *La calidad de servicio del personal tercerizado y la satisfacción del cliente en la empresa Edelnor, Lima*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Peru. Recuperada de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2161>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperada de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huapaya, Ramón (2011). Administración Pública. Derecho administrativo y regulación. Estudios y cuestiones. Lima. Ara Editores.
- Huapaya Tapia, Ramón. Notas sobre el concepto jurídico de Servicio Público en nuestro ordenamiento legal. Revista Derecho y Sociedad. No. 37.

Kotler, P. y Armstrong. (2013). *Fundamentos de Marketing*, México

Lama, L. (2018). La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11806>

Lasheras, M. (1999). *La regulación económica de los servicios públicos*. Barcelona: Ariel Editores.

León, E. (2016). Propuesta para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Ancash, 2016. (Tesis de maestría en gestión Pública). Universidad César Vallejo, Chimbote.

Levy, A., & Carrasco, J. (2020). *Calidad y confiabilidad de los servicios eléctricos en América Latina*. (Artículo científico). Calidad y Confiabilidad de Los Servicios Eléctricos En América Latina. Recuperado de:
<https://doi.org/10.18235/0002366>

Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicios: Personal, tecnología y estrategia* (6ta. ed.). México: Editorial Pearson.

Medina García, C. A. (2021). Interrupciones del suministro de energía eléctrica y pérdidas contables en Electro Oriente S.A., Yurimaguas—2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53873>

Mendoza, Iván (2016). *Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. en la Unidad de Negocio Valle del Mantaro – Huancayo – 2015*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperada de:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4192>

Muñoz, M (1998). *Servicio público y mercado*. Madrid:Editorial Civitas

Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Ciencias Sociales. Editorial Progreso S.A de C.V.

Navarro, V. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Hidrandina, Huaraz – 2019*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68603>

- Ordoñez, J. (2010). Regulación Económica de los Servicios Públicos y la función que cumplen los Organismos Reguladores de Servicios. Dos décadas de Regulación de Servicios Públicos en Iberoamérica, Lima: ARA Editores.
- Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería. (2020). *Osinermin-PER-Exposicion-Motivos.pdf*.
https://www.osinermin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/S TOR/JARU/Osinermin-PER-Exposicion-Motivos.pdf
- Osinermin (2014). Resolución N° 263-2014-OS-CD, Aprueban Directiva “*Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural*” El Peruano.
- Osinermin (2020). Resolución N° 079-2020-OS-CD, Aprueban “*Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional*” Lima. El Peruano.
- Osinermin. (2019). *El aporte de Osinermin a la investigación sobre la problemática del sector energético y minero*. (Artículo científico). In Journal of Chemical Information and Modeling (1era ed., Vol. 53). Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Decreto de Urgencia que establece medidas complementarias para reducir el impacto en la economía nacional, del aislamiento e inmovilización social obligatorio dispuesto en la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, así como para reforzar sistemas de prevención y respuesta sanitaria, como consecuencia del COVID-19-DECRETO DE URGENCIA-N° 035-2020*.
<http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-complementarias-pa-decreto-de-urgencia-n-035-2020-1865377-1/>
- Pretel, Manisha (2016). Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Quiñones, J. (2020). Gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51047>
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española (22 ed.)*. Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

- Reyna, Luis y Ventura, Karen (2008) Los servicios públicos en el Perú una visión preliminar. Recuperado de la página web: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/6/2544/25.pdf>
- Salazar, Cecilia; Del Castillo, Santiago (2018). Fundamentos Básicos de Estadística. Editorial Dspace.uce.edu.ec. Recuperada de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Santistevan de noriega, J. “*Servicios Públicos, Regulación y Constitución*”, Revista Peruana de Derecho de la Empresa e Inversión Privada en Servicios Públicos, s.a.
- Schmerler Vainstein, D. “*Una mirada a la situación de los reclamos frente a prestadores de servicios públicos energéticos en el Perú*”, Revista de la Competencia y Propiedad Intelectual N° 10. Recuperada de: <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/80>
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación* (2da Edición). Editorial Mc Graw Hill.
- Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444.
- Zapata, O. (2007). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. México: Editorial Pax México.
- Zegarra, D. (2005). *El servicio público*. Fundamentos. Lima: Editorial Palestra.

ANEXOS

ANEXO 01 . MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS	Mediante la RCD 079-2020-OS/CD, se estableció el Procedimiento Especial para la Tramitación de Reclamos de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del consumo de las seis últimas tomas de lecturas reales; así como la respectiva liquidación.”	A través del Procedimiento Especial, se identificará las acciones a realizar para la solución de los reclamos presentados por los usuarios del servicio público de electricidad.	Proceso de presentación del reclamo	-Modalidades de presentación de reclamo -Registro adecuado del reclamo -Modalidades de notificación -Información otorgada al presentar reclamo	Totalmente en desacuerdo = TD
			Evaluación del reclamo por Electronorte	-Plazo de evaluación -Etapa informativa -Etapa resolutive -Queja por silencio administrativo positivo	En desacuerdo = D
			Proceso de presentación de recurso administrativo	-Plazo para impugnar -Plazo para resolver recurso administrativo -Plazo para notificación	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = N
			Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin	-Plazo para la evaluación del expediente de reclamo	De acuerdo = A
					Totalmente de acuerdo = TA

<p>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD</p>	<p>Con relación a la satisfacción del usuario, Kotler y Armstrong (2003) indican que esta depende del desempeño percibido de un servicio en relación a las expectativas que tiene el usuario. Es decir, si el servicio es inferior a lo esperado, el cliente quedará insatisfecho, mientras que, si el servicio es igual o supera las expectativas del usuario, este quedará satisfecho.</p>	<p>Se refiere a la percepción que tiene el usuario sobre la adecuada aplicación del Procedimiento Especial de Reclamos de Electricidad, y que tanto, mediante este procedimiento se cubre las expectativas sobre la superación de la supuesta vulneración percibida por parte del usuario</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Oportunidad de atención, credibilidad y honestidad.</p>	<p>Totalmente Insatisfecho = TI</p> <p>Insatisfecho = I</p> <p>Ni satisfecho ni insatisfecho = N</p> <p>Satisfecho = S</p> <p>Totalmente Satisfecho = TS</p>
			<p>Respeto y amabilidad</p>	<p>-Atención oportuna a los usuarios al momento de presentar reclamo</p>	
			<p>Accesibilidad</p>	<p>Aprovechamiento del servicio y facilidad de contacto</p>	
			<p>Comunicación y Publicidad</p>	<p>Escuchar a los usuarios y mantenerlos informados.</p>	

ANEXO 02. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Aplicación del Procedimiento Especial de Tramitación de Reclamos y la satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021”

Estimado(a) usuario(a) los presentes cuestionarios tienen como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la aplicación del Procedimiento Especial de Tramitación de Reclamos y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio público de electricidad en el departamento de Lambayeque, 2021.

La información que nos proporcione será confidencial, anónima y será usada para fines académicos.

Datos Generales:

1. Sexo:

Masculino
Femenino

2. Provincia:

Lambayeque
Chiclayo
Ferreñafe

**CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1:
 APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE TRAMITACIÓN DE
 RECLAMOS**

En base a su experiencia, califique dependiendo que tan de acuerdo se encuentra con algunas acciones que se realizan dentro de las etapas del procedimiento especial para la tramitación de reclamos.

Instrucciones: A continuación, se presenta un listado de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (x) la respuesta que considere correcta.

Escala valorativa:

TD	D	N	A	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES/Ítems	VALORACIÓN				
	TD	D	N	A	TA
DIMENSION 1: Proceso de presentación del Reclamo					
1. ¿Está de acuerdo con que los reclamos sobre el ser servicio de energía eléctrica puedan presentarse de forma escrita, presencial, telefónica, por correo electrónico, por portal web y/o por aplicativo?					
2. ¿Está de acuerdo de que para presentar reclamo no sea necesario realizar el pago del monto reclamado?					
3. ¿Consideras que es sencillo y práctico presentar reclamo de forma telefónica?					
4. ¿Consideras que es sencillo y práctico presentar reclamo mediante canales electrónicos (correo, portal web, WhatsApp)?					
5. ¿Al momento de presentar un reclamo siempre le comunican el número de registro?					
6. ¿Cuándo presentas reclamo siempre te preguntan la modalidad de notificación?					
7. ¿Siempre que presentas un reclamo te preguntan por la dirección para notificaciones (física o virtual)?					
8. ¿Estás de acuerdo con que la resolución se notifique por casilla electrónica?					
9. ¿Estás de acuerdo con la notificación notarial bajo puerta?					
10. ¿Estás de acuerdo con que se solicite autorización expresa para que se realice la notificación electrónica?					

11. ¿Considera necesario que se deba explicar las causales de queja que puede presentar en caso considere exista defectos en el procedimiento de reclamo?					
DIMENSION 2: Evaluación del reclamo por Electronorte					
12. ¿Estás de acuerdo con que exista una etapa informativa de 30 días hábiles antes de la resolución de su reclamo?					
13. ¿Estás de acuerdo con la información brindada mediante la carta informativa?					
14. ¿Estás de acuerdo con el plazo de 30 días hábiles que tiene Electronorte para la etapa resolutoria de los reclamos de los usuarios?					
15. ¿Estás de acuerdo que se deba presentar una queja por aplicación de silencio administrativo ante la falta de pronunciamiento por parte de Electronorte?					
DIMENSION 3: Proceso de presentación de recurso administrativo					
16. ¿Estás de acuerdo que cuente con 15 días hábiles para impugnar la resolución de su reclamo?					
17. ¿Estás de acuerdo que su recurso de reconsideración sea resuelto por Electronorte dentro del plazo de 30 días hábiles?					
18. ¿Estás de acuerdo de que Electronorte tenga cinco (5) días para remitir el expediente de apelación a Osinergmin?					
DIMENSION 4: Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin					
19. ¿Estás de acuerdo que, al estar disconforme por lo resuelto por Electronorte, usted pueda presentar una apelación ante Osinergmin?					
20. ¿Estás de acuerdo de que el plazo para resolver las apelaciones sea de 30 días hábiles?					
21. ¿Estás de acuerdo que el recurso de apelación sea resuelto en la ciudad de Lima, por lo que si desea comunicarse con el encargado de su reclamo lo tenga que ser únicamente de forma telefónica?					
22. ¿Estás de acuerdo con que se tenga que solicitar a Osinergmin que verifique el cumplimiento de lo resuelto en su reclamo?					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2:

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

En base a su experiencia, califique dependiendo que tan satisfecho se encuentra con algunas acciones relacionadas al servicio público de electricidad.

Instrucciones: A continuación, se presenta un listado de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (x) la respuesta que considere correcta.

Escala valorativa:

TI	I	N	S	TS
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho

DIMENSIONES/Ítems	VALORACIÓN				
	TI	I	N	S	TS
DIMENSION 1: Fiabilidad					
1. ¿Te encuentras satisfecho de que las facturaciones hayan sido calculadas a promedio, durante el periodo de estado emergencia nacional?					
2. ¿Cuán satisfecho te encuentras con el promedio de consumo utilizado en sus facturaciones?					
3. ¿Cuán satisfecho te encuentras en tu consumo durante el estado de emergencia haya sido calculado en base a las 6 últimas lecturas reales?					
4. ¿Cuán satisfecho te encuentras con la diferencia entre tu consumo real y tu consumo estimado por promedio?					
5. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la resolución de su reclamo por parte de Electronorte?					
6. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la resolución de su recurso de apelación por parte de Osinergmin?					
DIMENSION 2: respeto y amabilidad					
7. ¿Te encuentras satisfecho con la atención que recibió por parte de Electronorte al momento de presentar su reclamo o recurso administrativo?					
8. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la atención que recibió por parte de Osinergmin al momento de presentar su reclamo o su recurso administrativo?					
DIMENSION 3: ACCESIBILIDAD					
9. ¿Te encuentras satisfecho con los medios de atención (oficinas, teléfono, correo, redes sociales, aplicativos) para presentar reclamo, recurso administrativo y/o pedir información?					
10. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción sobre el tiempo de demora en ser atendido y registrar su reclamo y/o recurso administrativo en la modalidad utilizada?					
11. ¿Cuán satisfecho te encuentras con los horarios de atención en Electronorte?					
12. ¿Cuán satisfecho te encuentras con los horarios de atención en Osinergmin?					
DIMENSION 4: COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD					

13. ¿Te encuentras satisfecho con la información detallada en sus recibos durante el periodo de emergencia nacional?					
14. ¿Te encuentras satisfecho con la explicación de cómo se obtuvieron los consumos de electricidad durante el periodo de emergencia nacional?					
15. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la comprensión del significado de cada uno de los cargos facturados en su recibo?					
16. ¿Te encuentras satisfecho con la información proporcionada sobre la política de fraccionamiento de deuda y/o la aplicación del bono de electricidad?					
17. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la información sobre las garantías que tienen los usuarios al presentar un reclamo?					
18. ¿Te encuentras satisfecho con la etapa informativa prevista en el procedimiento especial de reclamos?					
19. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibe sobre un reclamo en trámite por parte de la empresa Electronorte?					
20. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la notificación de la resolución de su reclamo por parte de Electronorte?					
21. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibe sobre las formas y plazos impugnar su reclamo denegado por Electronorte?					
22. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a solicitar prueba técnica de verificación posterior del medidor y la notificación sobre la relación de empresas autorizadas?					
23. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibió sobre la opción de presentar queja, en caso de advertir un defecto en la tramitación de su reclamo?					
24. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la Información proporcionada a los usuarios sobre el trámite de apelación en Osinergmin?					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 03: Fiabilidad del Instrumentos

Escala: Aplicación del Nuevo Procedimiento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.953	22

Escala: Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	48	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.949	24

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1: APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Proceso de presentación del Reclamo							
1	¿Está de acuerdo con que los reclamos sobre el ser servicio de energía eléctrica puedan presentarse de forma escrita, presencial, telefónica, por correo electrónico, por portal web y/o por aplicativo?	X		X		X		
2	¿Está de acuerdo de que para presentar reclamo no sea necesario realizar el pago del monto reclamado?	X		X		X		
3	¿Consideras que es sencillo y práctico presentar reclamo de forma telefónica?	X		X		X		
4	¿Consideras que es sencillo y práctico presentar reclamo mediante canales electrónicos (correo, portal web, WhatsApp)?	X		X		X		
5	¿Al momento de presentar un reclamo siempre le comunican el número de registro?	X		X		X		
6	¿Cuándo presentas reclamo siempre te preguntan la modalidad de notificación?	X		X		X		
7	¿Siempre que presentas un reclamo te preguntan por la dirección para notificaciones (física o virtual)?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Estás de acuerdo con que la resolución se notifique por casilla electrónica?	X		X		X		
9	¿Estás de acuerdo con la notificación notarial bajo puerta?	X		X		X		
10	¿Estás de acuerdo con que se solicite autorización expresa para que se realice la notificación electrónica?	X		X		X		
11	¿Considera necesario que se deba explicar las causales de queja que puede presentar en caso considere exista defectos en el procedimiento de reclamo?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Evaluación del reclamo por Electronorte	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Estás de acuerdo con que exista una etapa informativa de 30 días hábiles antes de la resolución de su reclamo?	X		X		X		

13	¿Estás de acuerdo con la información brindada mediante la carta informativa?	X		X		X		
14	¿Estás de acuerdo con el plazo de 30 días hábiles que tiene Electronorte para la etapa resolutoria de los reclamos de los usuarios?	X		X		X		
15	¿Estás de acuerdo que se deba presentar una queja por aplicación de silencio administrativo ante la falta de pronunciamiento por parte de Electronorte?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Proceso de presentación de recurso administrativo	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Estás de acuerdo que cuente con 15 días hábiles para impugnar la resolución de su reclamo?	X		X		X		
17	¿Estás de acuerdo que su recurso de reconsideración sea resuelto por Electronorte dentro del plazo de 30 días hábiles?	X		X		X		
18	¿Estás de acuerdo de que Electronorte tenga cinco (5) días para remitir el expediente de apelación a Osinergmin?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Estás de acuerdo que, al estar disconforme por lo resuelto por Electronorte, usted pueda presentar una apelación ante Osinergmin?	X		X		X		
20	¿Estás de acuerdo de que el plazo para resolver las apelaciones sea de 30 días hábiles?	X		X		X		
21	¿Estás de acuerdo que el recurso de apelación sea resuelto en la ciudad de Lima, por lo que si desea comunicarse con el encargado de su reclamo lo tenga que ser únicamente de forma telefónica?	X		X		X		
22	¿Estás de acuerdo con que se tenga que solicitar a Osinergmin que verifique el cumplimiento de lo resuelto en su reclamo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con las condiciones para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MBA. Hipólito Macalopú Inga DNI: 17414358

Especialidad del validador: Estadístico - Maestría en Administración

30 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



HIPÓLITO MACALUPU INGA
Colegio de Estadísticos del Perú
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Te encuentras satisfecho de que las facturaciones hayan sido calculadas a promedio, durante el periodo de estado emergencia nacional?	X		X		X		
2	¿Cuán satisfecho te encuentras con el promedio de consumo utilizado en sus facturaciones?	X		X		X		
3	¿Cuán satisfecho te encuentras en tu consumo durante el estado de emergencia haya sido calculado en base a las 6 últimas lecturas reales?	X		X		X		
4	¿Cuán satisfecho te encuentras con la diferencia entre tu consumo real y tu consumo estimado por promedio?	X		X		X		
5	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la resolución de su reclamo por parte de Electronorte?	X		X		X		
6	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la resolución de su recurso de apelación por parte de Osinergmin?	X		X		X		
	DIMENSION 2: RESPETO Y AMABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Te encuentras satisfecho con la atención que recibió por parte de Electronorte al momento de presentar su reclamo o recurso administrativo?	X		X		X		
8	¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la atención que recibió por parte de Osinergmin al momento de presentar su reclamo o su recurso administrativo?	X		X		X		
	DIMENSION 3: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿Te encuentras satisfecho con los medios de atención (oficinas, teléfono, correo, redes sociales, aplicativos) para presentar reclamo, recurso administrativo y/o pedir información?	X		X		X		
10	¿Cuál es tu nivel de satisfacción sobre el tiempo de demora en ser atendido y registrar su reclamo y/o recurso administrativo en la modalidad utilizada?	X		X		X		
11	¿Cuán satisfecho te encuentras con los horarios de atención en Electronorte?	X		X		X		
12	¿Cuán satisfecho te encuentras con los horarios de atención en Osinergmin?	X		X		X		
	DIMENSION 4: COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Te encuentras satisfecho con la información detallada en sus recibos durante el periodo de emergencia nacional?	X		X		X		
14	¿Te encuentras satisfecho con la explicación de cómo se obtuvieron los consumos de electricidad durante el periodo de emergencia nacional?	X		X		X		
15	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la comprensión del significado de cada uno de los cargos facturados en su recibo?	X		X		X		
16	¿Te encuentras satisfecho con la información proporcionada sobre la política de fraccionamiento de deuda y/o la aplicación del bono de electricidad?	X		X		X		
17	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la información sobre las garantías que tienen los usuarios al presentar un reclamo?	X		X		X		
18	¿Te encuentras satisfecho con la etapa informativa prevista en el procedimiento especial de reclamos?	X		X		X		
19	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibe sobre un reclamo en trámite por parte de la empresa Electronorte?	X		X		X		
20	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la notificación de la resolución de su reclamo por parte de Electronorte?	X		X		X		
21	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibe sobre las formas y plazos impugnar su reclamo denegado por Electronorte?	X		X		X		

22	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a solicitar prueba técnica de verificación posterior del medidor y la notificación sobre la relación de empresas autorizadas?	X		X		X	
23	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibió sobre la opción de presentar queja, en caso de advertir un defecto en la tramitación de su reclamo?	X		X		X	
24	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la Información proporcionada a los usuarios sobre el trámite de apelación en Osinergmin?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con las condiciones para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MBA. Hipólito Macalopú Inga DNI: 17414358

Especialidad del validador: Estadístico - Maestría en Administración

30 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



 HIPOLITO MACALOPU INGA
 COESPE N° 1010
 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1: APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Proceso de presentación del Reclamo							
1	¿Está de acuerdo con que los reclamos sobre el ser servicio de energía eléctrica puedan presentarse de forma escrita, presencial, telefónica, por correo electrónico, por portal web y/o por aplicativo?	X		X		X		
2	¿Está de acuerdo de que para presentar reclamo no sea necesario realizar el pago del monto reclamado?	X		X		X		
3	¿Consideras que es sencillo y práctico presentar reclamo de forma telefónica?	X		X		X		
4	¿Consideras que es sencillo y práctico presentar reclamo mediante canales electrónicos (correo, portal web, WhatsApp)?	X		X		X		
5	¿Al momento de presentar un reclamo siempre le comunican el número de registro?	X		X		X		
6	¿Cuándo presentas reclamo siempre te preguntan la modalidad de notificación?	X		X		X		
7	¿Siempre que presentas un reclamo te preguntan por la dirección para notificaciones (física o virtual)?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Estás de acuerdo con que la resolución se notifique por casilla electrónica?	X		X		X		
9	¿Estás de acuerdo con la notificación notarial bajo puerta?	X		X		X		
10	¿Estás de acuerdo con que se solicite autorización expresa para que se realice la notificación electrónica?	X		X		X		
11	¿Considera necesario que se deba explicar las causales de queja que puede presentar en caso considere exista defectos en el procedimiento de reclamo?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Evaluación del reclamo por Electronorte	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Estás de acuerdo con que exista una etapa informativa de 30 días hábiles antes de la resolución de su reclamo?	X		X		X		

13	¿Estás de acuerdo con la información brindada mediante la carta informativa?	X		X		X		
14	¿Estás de acuerdo con el plazo de 30 días hábiles que tiene Electronorte para la etapa resolutoria de los reclamos de los usuarios?	X		X		X		
15	¿Estás de acuerdo que se deba presentar una queja por aplicación de silencio administrativo ante la falta de pronunciamiento por parte de Electronorte?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Proceso de presentación de recurso administrativo	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Estás de acuerdo que cuente con 15 días hábiles para impugnar la resolución de su reclamo?	X		X		X		
17	¿Estás de acuerdo que su recurso de reconsideración sea resuelto por Electronorte dentro del plazo de 30 días hábiles?	X		X		X		
18	¿Estás de acuerdo de que Electronorte tenga cinco (5) días para remitir el expediente de apelación a Osinergmin?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Estás de acuerdo que, al estar disconforme por lo resuelto por Electronorte, usted pueda presentar una apelación ante Osinergmin?	X		X		X		
20	¿Estás de acuerdo de que el plazo para resolver las apelaciones sea de 30 días hábiles?	X		X		X		
21	¿Estás de acuerdo que el recurso de apelación sea resuelto en la ciudad de Lima, por lo que si desea comunicarse con el encargado de su reclamo lo tenga que ser únicamente de forma telefónica?	X		X		X		
22	¿Estás de acuerdo con que se tenga que solicitar a Osinergmin que verifique el cumplimiento de lo resuelto en su reclamo?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Te encuentras satisfecho de que las facturaciones hayan sido calculadas a promedio, durante el periodo de estado emergencia nacional?	X		X		X		
2	¿Cuán satisfecho te encuentras con el promedio de consumo utilizado en sus facturaciones?	X		X		X		
3	¿Cuán satisfecho te encuentras en tu consumo durante el estado de emergencia haya sido calculado en base a las 6 últimas lecturas reales?	X		X		X		
4	¿Cuán satisfecho te encuentras con la diferencia entre tu consumo real y tu consumo estimado por promedio?	X		X		X		
5	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la resolución de su reclamo por parte de Electronorte?	X		X		X		
6	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la resolución de su recurso de apelación por parte de Osinergmin?	X		X		X		
	DIMENSION 2: RESPETO Y AMABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Te encuentras satisfecho con la atención que recibió por parte de Electronorte al momento de presentar su reclamo o recurso administrativo?	X		X		X		
8	¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la atención que recibió por parte de Osinergmin al momento de presentar su reclamo o su recurso administrativo?	X		X		X		
	DIMENSION 3: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿Te encuentras satisfecho con los medios de atención (oficinas, teléfono, correo, redes sociales, aplicativos) para presentar reclamo, recurso administrativo y/o pedir información?	X		X		X		
10	¿Cuál es tu nivel de satisfacción sobre el tiempo de demora en ser atendido y registrar su reclamo y/o recurso administrativo en la modalidad utilizada?	X		X		X		
11	¿Cuán satisfecho te encuentras con los horarios de atención en Electronorte?	X		X		X		
12	¿Cuán satisfecho te encuentras con los horarios de atención en Osinergmin?	X		X		X		
	DIMENSION 4: COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Te encuentras satisfecho con la información detallada en sus recibos durante el periodo de emergencia nacional?	X		X		X		
14	¿Te encuentras satisfecho con la explicación de cómo se obtuvieron los consumos de electricidad durante el periodo de emergencia nacional?	X		X		X		
15	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la comprensión del significado de cada uno de los cargos facturados en su recibo?	X		X		X		
16	¿Te encuentras satisfecho con la información proporcionada sobre la política de fraccionamiento de deuda y/o la aplicación del bono de electricidad?	X		X		X		
17	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la información sobre las garantías que tienen los usuarios al presentar un reclamo?	X		X		X		
18	¿Te encuentras satisfecho con la etapa informativa prevista en el procedimiento especial de reclamos?	X		X		X		
19	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibe sobre un reclamo en trámite por parte de la empresa Electronorte?	X		X		X		
20	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la notificación de la resolución de su reclamo por parte de Electronorte?	X		X		X		
21	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibe sobre las formas y plazos impugnar su reclamo denegado por Electronorte?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1: APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Proceso de presentación del Reclamo							
1	¿Está de acuerdo con que los reclamos sobre el ser servicio de energía eléctrica puedan presentarse de forma escrita, presencial, telefónica, por correo electrónico, por portal web y/o por aplicativo?	X		X		X		
2	¿Está de acuerdo de que para presentar reclamo no sea necesario realizar el pago del monto reclamado?	X		X		X		
3	¿Consideras que es sencillo y práctico presentar reclamo de forma telefónica?	X		X		X		
4	¿Consideras que es sencillo y práctico presentar reclamo mediante canales electrónicos (correo, portal web, WhatsApp)?	X		X		X		
5	¿Al momento de presentar un reclamo siempre le comunican el número de registro?	X		X		X		
6	¿Cuándo presentas reclamo siempre te preguntan la modalidad de notificación?	X		X		X		
7	¿Siempre que presentas un reclamo te preguntan por la dirección para notificaciones (física o virtual)?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Estás de acuerdo con que la resolución se notifique por casilla electrónica?	X		X		X		
9	¿Estás de acuerdo con la notificación notarial bajo puerta?	X		X		X		
10	¿Estás de acuerdo con que se solicite autorización expresa para que se realice la notificación electrónica?	X		X		X		
11	¿Considera necesario que se deba explicar las causales de queja que puede presentar en caso considere exista defectos en el procedimiento de reclamo?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Evaluación del reclamo por Electronorte	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Estás de acuerdo con que exista una etapa informativa de 30 días hábiles antes de la resolución de su reclamo?	X		X		X		

13	¿Estás de acuerdo con la información brindada mediante la carta informativa?	X		X		X		
14	¿Estás de acuerdo con el plazo de 30 días hábiles que tiene Electronorte para la etapa resolutoria de los reclamos de los usuarios?	X		X		X		
15	¿Estás de acuerdo que se deba presentar una queja por aplicación de silencio administrativo ante la falta de pronunciamiento por parte de Electronorte?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Proceso de presentación de recurso administrativo	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Estás de acuerdo que cuente con 15 días hábiles para impugnar la resolución de su reclamo?	X		X		X		
17	¿Estás de acuerdo que su recurso de reconsideración sea resuelto por Electronorte dentro del plazo de 30 días hábiles?	X		X		X		
18	¿Estás de acuerdo de que Electronorte tenga cinco (5) días para remitir el expediente de apelación a Osinergmin?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Evaluación del expediente de reclamo por Osinergmin	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Estás de acuerdo que, al estar disconforme por lo resuelto por Electronorte, usted pueda presentar una apelación ante Osinergmin?	X		X		X		
20	¿Estás de acuerdo de que el plazo para resolver las apelaciones sea de 30 días hábiles?	X		X		X		
21	¿Estás de acuerdo que el recurso de apelación sea resuelto en la ciudad de Lima, por lo que si desea comunicarse con el encargado de su reclamo lo tenga que ser únicamente de forma telefónica?	X		X		X		
22	¿Estás de acuerdo con que se tenga que solicitar a Osinergmin que verifique el cumplimiento de lo resuelto en su reclamo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con las condiciones para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Rosa Eliana Salazar DNI: 41661370

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación

30 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mag. Rosa Eliana Salazar Cabrejos
Docente UNPRG

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Te encuentras satisfecho de que las facturaciones hayan sido calculadas a promedio, durante el periodo de estado emergencia nacional?	X		X		X		
2	¿Cuán satisfecho te encuentras con el promedio de consumo utilizado en sus facturaciones?	X		X		X		
3	¿Cuán satisfecho te encuentras en tu consumo durante el estado de emergencia haya sido calculado en base a las 6 últimas lecturas reales?	X		X		X		
4	¿Cuán satisfecho te encuentras con la diferencia entre tu consumo real y tu consumo estimado por promedio?	X		X		X		
5	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la resolución de su reclamo por parte de Electronorte?	X		X		X		
6	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la resolución de su recurso de apelación por parte de Osinergmin?	X		X		X		
	DIMENSION 2: RESPETO Y AMABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Te encuentras satisfecho con la atención que recibió por parte de Electronorte al momento de presentar su reclamo o recurso administrativo?	X		X		X		
8	¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la atención que recibió por parte de Osinergmin al momento de presentar su reclamo o su recurso administrativo?	X		X		X		
	DIMENSION 3: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿Te encuentras satisfecho con los medios de atención (oficinas, teléfono, correo, redes sociales, aplicativos) para presentar reclamo, recurso administrativo y/o pedir información?	X		X		X		
10	¿Cuál es tu nivel de satisfacción sobre el tiempo de demora en ser atendido y registrar su reclamo y/o recurso administrativo en la modalidad utilizada?	X		X		X		
11	¿Cuán satisfecho te encuentras con los horarios de atención en Electronorte?	X		X		X		
12	¿Cuán satisfecho te encuentras con los horarios de atención en Osinergmin?	X		X		X		
	DIMENSION 4: COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Te encuentras satisfecho con la información detallada en sus recibos durante el periodo de emergencia nacional?	X		X		X		
14	¿Te encuentras satisfecho con la explicación de cómo se obtuvieron los consumos de electricidad durante el periodo de emergencia nacional?	X		X		X		
15	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la comprensión del significado de cada uno de los cargos facturados en su recibo?	X		X		X		
16	¿Te encuentras satisfecho con la información proporcionada sobre la política de fraccionamiento de deuda y/o la aplicación del bono de electricidad?	X		X		X		
17	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la información sobre las garantías que tienen los usuarios al presentar un reclamo?	X		X		X		
18	¿Te encuentras satisfecho con la etapa informativa prevista en el procedimiento especial de reclamos?	X		X		X		
19	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibe sobre un reclamo en trámite por parte de la empresa Electronorte?	X		X		X		
20	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la notificación de la resolución de su reclamo por parte de Electronorte?	X		X		X		
21	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibe sobre las formas y plazos impugnar su reclamo denegado por Electronorte?	X		X		X		

22	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a solicitar prueba técnica de verificación posterior del medidor y la notificación sobre la relación de empresas autorizadas?	X		X		X	
23	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la información que recibió sobre la opción de presentar queja, en caso de advertir un defecto en la tramitación de su reclamo?	X		X		X	
24	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la Información proporcionada a los usuarios sobre el trámite de apelación en Osinergmin?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con las condiciones para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Rosa Eliana Salazar DNI: 41661370

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación

30 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mag. Rosa Eliana Salazar Cabrejos
Docente UNPRG
Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NUÑEZ LIRA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD EN LAMBAYEQUE, 2021", cuyo autor es ALVARADO JERONIMO TANIA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NUÑEZ LIRA LUIS ALBERTO DNI: 08012101 ORCID: 0000-0003-3542-9117	Firmado electrónicamente por: LNUNEZLI el 11-01- 2022 07:39:09

Código documento Trilce: TRI - 0262710