



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Atención al usuario y calidad de servicio público del suministro
eléctrico, Ignacio Merino, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Bravo Enriquez, Kathia Solange (orcid.org/0000-0001-9928-9892)

ASESORES:

Dra. Amaya Cueva, Mónica del Rosario (orcid.org/0000-0002-7576-5097)

Dra. Albán Villareyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2024

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a todos los que me impulsaron a no rendirme y continuar con el desafío de concluir este posgrado.

Agradecimiento

- A Dios, por darme fuerza y sabiduría para tomar decisiones relacionadas a esta etapa académica de mi vida.
- A mi familia, que me apoyó siempre a avanzar y no desmayar en esta investigación.
- A la Dra. Amaya Cueva, Mónica del Rosario, por la enseñanza durante el curso de Metodología, de la Universidad César Vallejo.
- Al Dr. José Meléndez, por la orientación y guía en esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO, IGNACIO MERINO, 2023", cuyo autor es BRAVO ENRIQUEZ KATHIA SOLANGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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.

PIURA, 29 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO DNI: 17610952 ORCID: 0000-0002-7576-5097	Firmado electrónicamente por: ACUEVAMR el 29- 12-2023 19:35:14

Código documento Trilce: TRI - 0712728



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BRAVO ENRIQUEZ KATHIA SOLANGE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO, IGNACIO MERINO, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KATHIA SOLANGE BRAVO ENRIQUEZ DNI: 48122838 ORCID: 0000-0001-9928-9892	Firmado electrónicamente por: KBRAVOEN el 29-12- 2023 20:54:42

Código documento Trilce: TRI - 0712729

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.1.1 Tipo de investigación	10
3.1.2 Diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.3.1 Población	13
3.3.2 Muestra	13
3.3.3. Muestreo	13
3.3.4 Unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1.	Baremos de la variable Atención al Usuario.	16
Tabla 2.	Baremos de la variable Calidad de Servicio.	17
Tabla 3.	Distribución por nivel de respuesta respecto a la atención al usuario en Ignacio Merino, 2023.	20
Tabla 4.	Distribución por nivel de respuesta respecto a la calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.	20
Tabla 5.	Nivel de atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.	21
Tabla 6.	Nivel de tiempo de respuesta de la atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.	22
Tabla 7.	Nivel de comunicación efectiva de la atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.	23
Tabla 8.	Nivel de empatía de la atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.	24
Tabla 9.	Nivel de confianza de la atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.	25
Tabla 10.	Prueba de normalidad de las variables atención al usuario y calidad de servicio.	26
Tabla 11.	Prueba de correlación entre las variables atención al usuario y calidad de servicio.	27
Tabla 12.	Prueba de correlación entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario y calidad de servicio.	28
Tabla 13.	Prueba de correlación entre la comunicación efectiva de la atención al usuario y calidad de servicio.	29
Tabla 14.	Prueba de correlación entre la empatía de la atención al usuario y calidad de servicio.	30
Tabla 15.	Prueba de correlación entre la confianza de la atención al usuario y calidad de servicio.	31

Índice de figuras

Figura 1.	Diseño de investigación	12
-----------	-------------------------	----

Resumen

Este estudio planteó como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023. Fue una investigación planteada desde un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental transeccional y nivel descriptivo correlacional.

La muestra estuvo conformada por 100 usuarios del servicio de electricidad que residen en la Urb. Ignacio Merino, de la ciudad de Piura. La técnica utilizada en este estudio fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario, conformado por dos cuestionarios construidos en la escala de Likert, con nivel de confiabilidad con un Alfa de Cronbach superior a 0.8, y validados por expertos temáticos y metodólogos.

En los hallazgos, se logró demostrar que la atención al usuario se relaciona significativamente con la calidad de servicio público de electricidad en la Urb. Ignacio Merino, Piura, 2023, tras hallar una rho de Spearman de 0,525 y un coeficiente de significancia de 0,000; en consecuencia, se aceptó la hipótesis general de investigación. Los participantes de este estudio percibieron que la atención al usuario como regular (59%), de forma similar la dimensión calidad de servicio fue apreciada en nivel regular (65%).

Palabras clave: Atención al usuario, calidad de servicio, electricidad, servicio público.

Abstract

This study proposed as a research objective to determine the relationship that exists between user service and quality of public service of the electricity supply, Ignacio Merino, 2023. It was a research proposed from a quantitative approach, basic type, non-experimental transectal design and descriptive level correlational.

The sample was made up of 100 users of the electricity service who reside in the Urb. Ignacio Merino in the city of Piura. The technique used in this study was the survey and the instrument was the questionnaire; Consisting of two questionnaires built on the Likert scale, with a reliability level of Cronbach's Alpha greater than 0.8, and validated by thematic experts and methodologists.

In the findings, it was possible to demonstrate that user service is significantly related to the quality of public electricity service in the Urb. Ignacio Merino, Piura, 2023, after finding a Spearman's rho of 0.525 and a significance coefficient of 0.000; Consequently, the general research hypothesis was accepted. The participants in this study perceived that user service was average (59%), similarly the quality of service dimension was appreciated at a regular level (65%).

Keywords: User service, quality of service, electricity, public service.

I. INTRODUCCIÓN

Atención al usuario viene a ser un tema relevante en una sociedad de competencia constante como la actual, donde se enfatiza la calidad, satisfacción y confianza en los servicios que se le brinda a cada cliente; cumpliendo con estándares y regulaciones del sector específico, lo cual en el servicio de electricidad.

La necesidad de este servicio, a nivel internacional, podemos encontrarla en la información que expone la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022) indicando que, en América Latina y el Caribe, 17 millones de personas aún no han logrado acceder al servicio de electricidad provocando que, durante y después del curso de la pandemia se agrave sus condiciones de pobreza y vulnerabilidad. El diario El País (2023), dio cuenta que, en junio de 2023, el sistema de atención de ocurrencias por cortes eléctricos en México colapsó, dado el aumento de reportes por las altas temperaturas, dejando a la población sin acceso a refrigeración y regulación térmica interna en las viviendas, señalando que aun cuando se cuenta con el servicio, se altera la cotidianidad de los ciudadanos por causas de calidad y continuidad.

A nivel nacional, según Expo Energía Perú (2022), el acceso a electricidad es un aspecto fundamental para suplir necesidades básicas de la comunidad, contribuyendo al bienestar y desarrollo de la comunidad. El Instituto Nacional de estadística e Informática (2023) reportó que, hasta el mes de junio de 2023, se reportaba un 96.9% de población que tenía acceso al servicio de electricidad a través de red pública; sin embargo, el Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería (2022), precisó que Perú tiene un Índice de Frecuencia de Interrupciones, conocido como índice SAIFI, de 5.12, considerado alto en la región.

Aunque la brecha de acceso al servicio de electricidad se reduce cada año, la interrupción o ausencia del mismo, supone un problema constante para el desarrollo de actividades cotidianas. La Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (2023), detalló que, en la primera parte del 2023, más de 20 mil interrupciones del servicio de telecomunicaciones se debieron a interrupciones del servicio eléctrico, afectando a los consumidores del acceso a internet, cable y telefonía. Otro servicio público esencial que se ve interrumpido

cuando la continuidad del fluido eléctrico se altera es el de agua potable (EPS Grau, 2019), generando malestar en la población. Para la Escuela de Administración y Negocios ESAN (2020), el servicio de electricidad fue esencial para atender las necesidades generadas por el confinamiento de la población por la COVID-19. La web especializada Carbono News (2023) informó que en el departamento de Piura se registraron 52 incendios durante el 2022 debido al uso de combustibles fósiles o químicos para generar iluminación por falta o interrupción del servicio eléctrico. En el mismo periodo, se reportaron más de 1 millón de reclamos de usuarios de fluido eléctrico en Perú, sin incluir a Lima y Callao (Diario Gestión, 2023).

Estos datos nos brindan una visión general sobre la importancia de que el servicio de electricidad debe ser de calidad para la población, el cual transmite bienestar y desarrollo para cada uno.

Conforme a lo expuesto, se contempló en este estudio como problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023? De ello, se desprenden los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?, ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?, ¿Qué relación existe entre la empatía de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?, ¿Qué relación existe entre la confianza de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?

Para Rivas (2022), todo estudio obedece a un propósito que lo justifica. En ese sentido, este trabajo de investigación tiene justificación teórica, dado que se estableció la correlación entre dos aspectos importantes para la comunidad, la atención al usuario y calidad de servicio público de suministro eléctrico; a fin de acrecentar el conocimiento existente.

Asimismo, tiene justificación metodológica, dado que se crearon dos cuestionarios que permitieron describir nuestras variables, las mismas que contaron con validación de expertos jueces para garantizar su confiabilidad,

permitiendo que el conocimiento generado sea certero desde el punto de vista estadístico y utilidad para una comunidad científica.

Tiene justificación práctica, ya que el conocimiento generado dará la oportunidad a los directamente involucrados en la gestión del servicio de mejorar el suministro, así como sus condiciones de calidad, entre otros factores de importancia para el usuario.

Este estudio resalta el objetivo general: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023. Debido a esto, emanaron los objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023, Identificar la relación que existe entre la comunicación efectiva de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023, Identificar la relación que existe entre la empatía de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023, Identificar la relación que existe entre la confianza de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

Dado el objetivo del trabajo de investigación, se tuvo en cuenta a la primera hipótesis: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023. Por otro lado, correspondieron las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023, Existe relación significativa entre la comunicación efectiva de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023, Existe relación significativa entre la empatía de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023, Existe relación significativa entre la confianza de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de ampliar el entendimiento de la realidad en la que se analizaron nuestras variables de estudio, se consideraron aportes de diversa índole, desde artículos científicos de alto impacto hasta aportes teóricos y conceptuales. Para ello, presentamos aquellos dados en el contexto internacional.

El aporte de Montesdeoca y Cedillo (2023), en su artículo “Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Guayaquil, 2020”, en Ecuador, tuvo como objeto revisar la apreciación que muestran los consumidores externos ante el nivel de atención recibida que ofrece la compañía del fluido del luz, a través de una investigación de tipo cuantitativa. Se empleó una encuesta a 100 usuarios para saber su captación sobre el estándar de prestación de servicios. Esto concluyó que la calidad que ofrece la empresa estatal que brinda suministro eléctrico es de regular a alta, siendo sus aspectos mejor apreciados por la población la seguridad y fiabilidad, mientras que los menos valorados fueron capacidad de respuesta, empatía y atención personalizada.

Por su parte, Horne et al. (2022), en su artículo “Creencias y confianza de los consumidores de California en los servicios eléctricos”, de Estados Unidos, tiene por objetivo determinar el rango de confianza de los clientes en su entidad de servicios públicos de electricidad. Mediante un estudio cuantitativo, los autores utilizaron encuestas y entrevistas aplicadas a propietarios de viviendas en California. Dentro de los resultados obtenidos, los participantes dieron cuenta de bajos niveles de confianza en la empresa de fluido eléctrico público (15% solo indicó que confiaba), para el factor calidad de servicio, un 71% indicó que el suministro es confiable, el 48% se mostraron satisfechos con la atención al cliente.

Desde otra perspectiva, Peñafiel et al. (2020), en su artículo “Calidad del servicio de energía eléctrica en el sector rural de la ciudad de Azogues”, en Ecuador, expuso su finalidad de evaluar en nivel del servicio eléctrico en el sector rural de la ciudad de Azogues, a través de un análisis descriptivo con un diseño no experimental, realizando un cuestionario virtual, de 21 ítems en escala de Likert a una muestra de 183 clientes. Se concluyó que el 58% de los encuestados percibe que el servicio de energía es bueno y el 54% consideró estar contentos con la

atención. No obstante, se tuvieron datos negativos al tratarse de la percepción sobre el mantenimiento al sistema de electrificación a locales de uso comunitario, mostrándose constantes cortes de fluido que provocan fallas en los aparatos eléctricos.

Kester et al. (2022), en su artículo “Factores determinantes que afectan la satisfacción del cliente de la compañía nacional de energía eléctrica (MERALCO) durante la pandemia de COVID-19”, en Filipinas, resaltó las circunstancias que influyen en la satisfacción del cliente, por las compañías nacionales de energía eléctrica mientras duró la pandemia de COVID-19. Por medio de un estudio cuantitativo, se aplicó una encuesta a 529 personas a través de un formulario en línea, empleando un muestreo intencional. Este estudio concluyó que la empatía y la capacidad de respuesta estaban relacionadas positivamente con la calidad del servicio. Asimismo, una expectativa del beneficiario y el consumo de energía se conectan positivamente con la percepción.

La realidad nacional también ha generado conocimiento que nos servirá como punto de referencia. Así pues, se tomó en cuenta el estudio de Ancajima (2022), en su tesis de grado denominada “Evaluación de la calidad del servicio que brinda la empresa ENOSA en el distrito de Paita, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, 2021”, de la Universidad Nacional de Piura, en Perú, que resaltó la finalidad de valorar la excelencia en la prestación de un servicio de la empresa ENOSA con 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La investigación fue de enfoque mixto. Se aplicó el cuestionario a 378 clientes, basado en el modelo SERVQUAL. Se obtuvo como conclusión que el indicativo del nivel de prestación es negativo (-0.57), la tangibilidad como positiva (0.02), la confiabilidad como negativa (-0.74), al igual que la capacidad de respuesta (-0.95), seguridad (-0.46) y empatía (-0.71).

Otro aporte es el de Malca (2022), en su tesis de grado denominada “Calidad del servicio eléctrico y nivel de satisfacción de los usuarios de la provincia de Chepén, 2022”, de la Universidad César Vallejo de Perú, tuvo como fin establecer la presente concordancia entre la calidad del servicio eléctrico ofrecido, con el rango de satisfacción que demostraron los clientes de la provincia de Chepén. El trabajo fue de tipo básico de diseño no experimental de nivel cuantitativo. Se ejecutó un

instrumento un cuestionario a 378 usuarios. El estudio permitió demostrar que se encuentra una concordancia significativa, de alto grado, entre el nivel del fluido de luz y la complacencia del usuario.

Asimismo, Aguilar (2020), en su tesis de posgrado “Propuesta de mejora para la gestión de las comunicaciones con los usuarios de las empresas de distribución eléctrica en el Perú, 2019”, de la Escuela de Posgrado Neumann, en Perú, planteó como objetivo de prestar opciones para resolver la dificultad presentada en la gestión comercial, asociada a la transmisión de información del servicio eléctrico público. Se empleó un enfoque cualitativo, utilizando una guía de entrevista aplicada a personas involucradas en los procesos comerciales del servicio público de distribución eléctrica. El estudio concluyó que se debe fomentar el desarrollo de servicios digitales en la administración de la comunicación entre las instituciones responsables de la distribución del suministro de energía y sus usuarios, propiciando una cercanía para el crecimiento y desarrollo del sector a partir de una escucha activa.

Aguirre y Sáez (2018), en su informe de grado “Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes en Electrocentro S.A. Satipo 2017”, plantearon el fin de estudio, disponer la particularidad de la calidad del servicio eléctrico que concede a consumidores de Electrocentro, captan una prestación positiva en la zona de Satipo. Este estudio fue cuantitativo, de tipo básico. Se encuestó a 332 usuarios que conformaron la muestra. Se concluyó que existe una percepción positiva de los clientes respecto al abastecimiento de energía, con un 57% que lo cataloga como bueno. La atención al usuario también es vista de forma positiva, con un 65% del total de opiniones recogidas. La transmisión informativa de la entidad con sus clientes es el valor más saltante, con 85% de percepción positiva.

Habiendo planteado los antecedentes que guiaron el desarrollo del presente informe, se recogieron también fundamentos teóricos donde diversos autores expliquen y ofrezcan un sentido tangible a nuestras variables de estudio.

Para nuestra variable atención al usuario, encontramos el aporte de Blanco (2001), el cual señaló que esta es entendida como la herramienta estratégica que agrega valor a los clientes en comparación con lo que ofrecen los competidores. Solorzano (2003) la define como todas las acciones realizadas al ofrecer una buena

prestación para complacer al cliente. Esta satisfacción debe asegurarse en términos de cantidad, calidad, tiempo y precio. Kotler y Armstrong (2004), remarcan que cuando los resultados del servicio no cumplen con las expectativas, se genera insatisfacción, mientras que, si las expectativas son superadas, el cliente se muestra satisfecho. Sangri (2008), detalla la atención al usuario como el conjunto de acciones que resultan beneficiosas para el cliente y que se suministran con la venta.

Pérez (2012), explicó que la atención al usuario es un paquete de actividades que se ofrecen al cliente para satisfacer su demanda hacia un producto tangible, basados en el tiempo de respuesta, comunicación efectiva, empatía y confianza. Se tomará a este autor como autor base y para la construcción del instrumento que describió la variable atención al usuario. Se asumen como dimensiones de nuestra variable independiente, atención al usuario, las condiciones para satisfacer la demanda del cliente según la definición anterior, siendo estas el tiempo de respuesta, definida como una medida de rendimiento que indica el tiempo requerido para responder a una solicitud (Phoenix Nap, 2022).

Según Quaranta (2019), la comunicación efectiva es el proceso mediante el cual se comparte, recibe y comprende un mensaje sin modificar la finalidad. Tanto el transmisor como el destinatario captan de igual forma, impidiendo interrogantes. Se caracteriza por ser fácil de entender, proporcionar información concisa, ser interesante para el receptor y objetiva.

Para Goleman (1995), la empatía es una habilidad de colocarse en la posición de otro, entender su sentir y sus perspectivas, y compartir sus emociones. Esta habilidad implica una conexión emocional profunda y una comprensión de las experiencias y emociones de los demás. Finalmente, sobre la dimensión confianza, Putnam (2002), señala que ésta es un juicio de valor que se hace sobre terceros, considerando normas recíprocas y compromiso. En el ámbito empresarial, la confianza en una marca hace referencia a la relación emocional que los clientes establecen con ella, fundamentada en la calidad del producto y en experiencias positivas.

Para la variable calidad de servicio, Molina (2014) la describe como un compromiso a las perspectivas específicas de lo ofrecido al cliente. Albrecht (1992),

nos brinda un enfoque más holístico de la definición, y la conceptualizó como aquella que se impregna de la visión de la organización para lograr satisfacer las urgencias del consumidor con un buen producto. Zeithaml (2002), expuso como calidad del servicio al comparativo entre lo deseado por el usuario y lo ofrecido por la organización, hallándose el valor en los detalles para motivar la plena satisfacción. Colunga (1995), sintetiza la calidad del servicio como aquel trabajo ofrecido a otras personas para cumplir sus expectativas. Maqueda y Llaguno (1995), explican sobre calidad de servicio como un conglomerado de propiedades y atributos que adquiere el bien valorado, el cual puede ser una cosa, un producto, un servicio, incluso los procesos están insertos en esta definición; los cuales permiten valorarlos por encima de otros de su misma especie.

Aldana y Vargas (2014), definen con amplitud la calidad de servicio como aquel grupo de características que revisten a un producto para hacerlo apreciado por el cliente. Asimismo, añaden, en el marco de un servicio público, ciertas características como la accesibilidad, eficiencia, efectividad y participación ciudadana, resultando de interés para este trabajo de investigación, por lo que este aporte fue considerado como autor base de la variable calidad de servicio, así como para construir un instrumento que midió dicha variable.

La accesibilidad, según Bourdieu y Wacquant (1995), es la cualidad que deben tener los entornos, productos y servicios para que puedan ser entendidos, utilizados y disfrutados por todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad. La accesibilidad universal implica que cualquier objeto, lugar o servicio pueda ser utilizado por todas las personas, sin importar sus habilidades técnicas, cognitivas o físicas.

La eficiencia, a entender de Ishikawa (1986), es la habilidad para usar óptimamente los bienes con libertad y lograr un resultado específico. También implica la capacidad de aprovechar al máximo a una persona o cosa para alcanzar un objetivo determinado. Sandhusen (2002), sobre la eficiencia, indica que es un atributo del servicio que permite orientar recursos de diversa índole para procurar alcanzar objetivos que son medibles y perfectibles en el tiempo. Para Drucker (1978), la efectividad implica trabajar sobre las cosas necesarias y adecuadas, es decir, aquellas que aportan valor al producto o servicio y que realmente contribuyen

a alcanzar los objetivos. En tanto que, para la definición de participación ciudadana, recogemos el concepto de Álvarez (2004), el cual señala que es la ocasión en la que la población manifieste de forma activa opiniones, ideas y propuestas, y de participar en las fases de toma de decisiones que se relacionan con un plan, implementación, evaluación de políticas y programas públicos.

Dadas las consideraciones conceptuales, se precisa que la presente investigación, conforme al objetivo general expuesto, buscó generar conocimiento desde la medición de atención al usuario y calidad de servicio, para lo cual se estableció la correlación existente. Ambas variables fueron medidas en la Urb. Ignacio Merino, ubicada al sur de Piura, capital del departamento homónimo, al norte del Perú.

Piura es conocida como una ciudad recurrentemente afectada por el fenómeno de El Niño (Chang, 2023), y ello implica una constante amenaza a la infraestructura que soporta la dación de servicios esenciales a la comunidad, entre ellos el de electrificación. Se resaltó tener en cuenta la opinión del ciudadano usuario de dicho servicio, el cual día a día lo evalúa a través del desarrollo de sus acciones cotidianas, ya sea en el ámbito doméstico o laboral, estableciendo una percepción general. El acceso y continuidad del servicio de electrificación, la mejora constante y la calidad; son aspectos, que como hemos detallado con soporte en autores, representan calidad de vida y desarrollo para la comunidad, de allí la relevancia para interesarnos en realizar un estudio relacionado, sumado a la trayectoria profesional que constantemente acerca a la autora a estar en contacto con los usuarios de servicios como el señalado.

Con relación a los aspectos epistemológicos que guiaron el desarrollo del estudio, se asume el enfoque pragmático, el cual procura utilizar la metodología más adecuada para la generación de nuevo conocimiento (Saldanha y O'Brien, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación.

Se planteó una evaluación de tipo básica. Este tipo de exploración está orientada a adquirir conocimiento mediante el entendimiento de los fenómenos, de la observación de hechos o de las relaciones que se establecen entre ellos (CONCYTEC, 2021; Diario Oficial El Peruano, 2021).

3.1.2. Diseño de investigación.

Este informe presenta un enfoque cuantitativo, realizado para fijar de qué manera se evalúa la conexión entre dos o más variables, en una determinada población, mediante la observación para dar respuesta a una realidad de corte social (Landeau, 2007), utilizando la estadística y valores numéricos (Caballero, 2014).

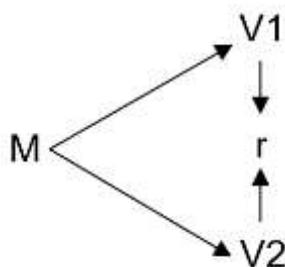
El análisis se realizó empleando el método deductivo. Según Tamayo (2008), el método deductivo implica deducir conclusiones finales a partir de premisas preestablecidas, llevando a inferir que de una hipótesis se produce una consecuencia, y si esa hipótesis se materializa, lo propio con dicha consecuencia.

Se presenta un diseño no experimental. Se realizó una medición de las variables de investigación, donde no incursiona un control o manipulación (Hernández et al., 2008). Adicional a ello, es de diseño específico transeccional, considerando la información adquirida en campo, en un momento específico, decido por el investigador (Sabino, 2002).

Es de nivel descriptivo. La investigación descriptiva procura obtener la información sobre un fenómeno específico a fin de describir sus implicaciones (Rivas, 2015). Es correlacional, dado que se medirán las variables a fin de detallar la relación estadística entre ellas (Mejía, 2017).

Se representa en el siguiente diagrama, el diseño de investigación:

Figura 1:



- M = Muestra de los usuarios del servicio eléctrico
- V1 = Observación de la variable atención al usuario
- V2 = Observación de la variable calidad de servicio
- R = Rango de relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Atención al usuario

Definición conceptual

Pérez (2012), definió atención al usuario como un paquete de actividades que se ofrecen al cliente para satisfacer su demanda hacia un producto tangible, basados en el tiempo de respuesta, comunicación efectiva, empatía y confianza.

Definición operacional

La atención al usuario fue medida a través de 4 dimensiones: tiempo de respuesta (4 ítems), comunicación efectiva (6 ítems), empatía (4 ítems) y confianza (5 ítems).

Indicadores

Para nuestra variable atención al usuario, se consideraron dieciséis indicadores: Primera respuesta, resolución, espera, atención, uso de medios de comunicación, claridad y concisión, retroalimentación, adaptabilidad, capacidad de comprensión, conexión emocional, escucha activa, respeto y consideración, nivel de satisfacción, transparencia y honestidad, resolución de problemas y protección de la información personal.

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual

Aldana y Vargas (2014), definieron la calidad de servicio como aquel grupo de características que revisten a un producto para hacerlo apreciado por el cliente. En el marco de un servicio público tiene ciertas características como la accesibilidad, eficiencia, efectividad y participación ciudadana.

Definición operacional

La calidad de servicio fue medida mediante 4 dimensiones: la accesibilidad (4 ítems), la eficiencia (5 ítems), la efectividad (4 ítems) y la participación ciudadana (5 ítems).

Indicadores

Para la calidad de servicio se muestran dieciséis indicadores: Accesibilidad física, accesibilidad económica, accesibilidad geográfica, accesibilidad tecnológica, disponibilidad del suministro, calidad de la energía suministrada, gestión de la demanda, eficiencia energética, uso de tecnologías avanzadas, duración de las interrupciones, continuidad del suministro, respuesta a reclamaciones, participación en la toma de decisiones, acceso a la información, participación en programas de eficiencia energética e inclusión de grupos vulnerables.

Escala de medición

Para esta evaluación, se empleó el modelo de escala de medición tipo ordinal o de Likert, revistiendo el análisis en 3 niveles: Alto, medio y bajo. Para Bertram (2008), la escala de Likert consiste en realizar consultas con valoraciones de ítems en afirmaciones que pueden estar de acuerdo o en desacuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Esta parte del análisis se conformó con 1943 usuarios de la Urb. Ignacio Merino de la ciudad de Piura, que cuentan con fluido eléctrico, proporcionada por la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Noroeste del Perú (ENOSA). Arias (2006), señaló que la población es la unión de componentes que tienen características en común.

Criterios de Inclusión. Estuvo conformada por la población con condición de usuario de servicio de electricidad. Para Bernal (2006), los criterios de inclusión son aquellos que determinan cuáles elementos o individuos participarán del estudio.

Criterios de Exclusión. Fueron todos los demás integrantes de la población que no tengan condición de clientes del suministro de energía. Según Méndez (2006), los criterios de exclusión son las particularidades que hacen no elegibles a un grupo para ser considerados.

3.3.2. Muestra

En la muestra se consideraron a 100 usuarios que cuentan con servicio eléctrico, que residen en la Urb. Ignacio Merino de la ciudad de Piura, a los que se abordó de forma presencial para rellenar las encuestas. Blanco (2000), conceptualizó la muestra como un aparte de la comunidad que cumplen con determinadas peculiaridades.

3.3.3. Muestreo

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Este es, según Samaja (2007), aquel donde es posible que cada componente de la zona señalada tenga la oportunidad de ser considerado.

3.3.4. Unidad de análisis

En esta fase del trabajo realizado, se consideraron 100 habitantes de la Urb. Ignacio Merino, ubicada en Piura. Hernández et al. (2003), precisó que la unidad de análisis son los elementos que se pretenden medir.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para esta investigación, como técnica, se empleó una encuesta. Según Yuni y Urbano (2006), las técnicas de recolección de datos son estrategias sistematizadas para recoger información.

Instrumentos

El instrumentó fue el cuestionario. Hernández et al. (2003), explicó el cuestionario como un grupo de interrogantes asociadas a una temática particular.

Instrumento para medir la variable atención al usuario

Ficha técnica:

Nombre	:	Cuestionario para describir la atención al usuario.
Autor	:	Kathia Solange Bravo Enriquez.
Dimensiones	:	Tiempo de respuesta, Comunicación efectiva, Empatía y Confianza.
Fuente	:	Pérez, 2012.
Administración	:	Individual.
Aplicación	:	Presencial
Duración	:	5 - 7 minutos.

Baremos

Tabla 1.

Baremos de la variable Atención al Usuario

General	Tiempo de respuesta	Comunicación efectiva	Empatía	Confianza	
71 - 95	16 - 20	24 - 30	16 - 20	19 - 25	Alto
45 - 70	10 - 15	15 - 23	10 - 15	12 - 18	Medio
19 - 44	4 - 9	6 - 14	4 - 9	5 - 11	Bajo

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

Contenido

Cuestionario compuesto por 19 ítems, con escala ordinal tipo Likert compuesta por 5 secciones: 1) tiempo de respuesta - 4 ítems, 20 puntos máximo, 2) comunicación efectiva - 6 ítems, 30 puntos máximo, 3) empatía - 4 ítems, 20 puntos máximo y 4) confianza - 5 ítems; 25 puntos máximo y 5) resultados. La escala de medición tuvo cinco niveles, que se corresponden con las opciones "Nunca", "Casi nunca", "A veces", "Casi siempre" y "Siempre", con valores del 1 al 5 respectivamente. Estos niveles se agrupan en tres rangos o categorías, que son "Alto", "Medio" y "Bajo".

Instrumento para medir la variable calidad de servicio

Ficha técnica:

Nombre	:	Cuestionario para describir la calidad de servicio.
Autor	:	Kathia Solange Bravo Enriquez.
Dimensiones	:	Accesibilidad, Eficiencia, Efectividad y Participación Ciudadana.
Fuente	:	Aldana y Vargas, 2014.
Administración	:	Individual.
Aplicación	:	Presencial.
Duración	:	5 - 6 minutos.

Baremos

Tabla 2.

Baremos de la variable Calidad de Servicio

General	Accesibilidad	Eficiencia	Efectividad	Participación ciudadana	
68 - 90	16 - 20	19 - 25	16 - 20	19 - 25	Alto
43 - 67	10 - 15	12 - 18	10 - 15	12 - 18	Medio
18 - 42	4 - 9	5 - 11	4 - 9	5 - 11	Bajo

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

Contenido

Cuestionario compuesto por 18 ítems, con escala ordinal tipo Likert compuesta por 4 secciones que describen las dimensiones conforme a lo siguiente: 1) accesibilidad - 4 ítems, 20 puntos máximo, 2) eficiencia - 5 ítems, 25 puntos máximo, 3) efectividad - 4 ítems, 20 puntos máximo; y 4) participación ciudadana - 5 ítems, 25 puntos máximo. La escala de medición utilizada consta de cinco niveles, que se corresponden con las opciones "Nunca", "Casi nunca", "A veces", "Casi siempre" y "Siempre", con valores del 1 al 5 respectivamente. Estos niveles se agrupan en tres rangos o categorías, que son "Alto", "Medio" y "Bajo".

Validez

Los instrumentos se sujetaron a la apreciación de jueces competentes con grado académico de Maestros o Doctores, para recibir sus apreciaciones y validación mediante el llenado de fichas con una rigurosa rúbrica proporcionada por Universidad.

Tabla 3.

Resultado del juicio de expertos.

Experto	Nombres y Apellidos	Especialista	Decisión
1	Suysuy Chambergo, Ericka Julissa	Metodólogo	Aplicable
2	Vallejos More, Leandro Alonso	Metodólogo	Aplicable
3	Mego Flores, Carlos Alberto	Metodólogo	Aplicable
4	Rodríguez de Peña, Nélica	Metodólogo	Aplicable

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

Nivel de confiabilidad

Este estudio utilizó un análisis de confiabilidad fundado en el estadístico Alfa de Cronbach a través de un test piloto aplicado a 20 usuarios del servicio de electricidad de la Urb. Ignacio Merino, estableciendo la confiabilidad de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach, empleando el software SPSS V. 25. Hidalgo (2005), señaló que la prueba de confiabilidad permite verificar si el instrumento se encuentra apto para ser aplicable y mide con efectividad lo que se pretende analizar.

Tabla 4*Resultado de confiabilidad*

Variable	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Atención al usuario	0.857	19
Calidad de servicio	0.815	18

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

Del análisis estadístico realizado, se obtuvieron valores de Alfa de Cronbach superiores a 0.80, concluye que existe una óptima conexión entre las preguntas (ítems) y la escala planteada para cada variable. Ello implica que los instrumentos son fiables para su aplicación en un nivel bueno.

3.5. Procedimientos

Este proceso se resolvió en 3 etapas. La primera etapa radicó en la elaboración de los instrumentos para describir nuestras variables. La segunda fue la aplicación de los propios instrumentos en campo, para lo cual se visitó conforme al cronograma propuesto la Urb. Ignacio Merino para aplicar, casa a casa, el cuestionario elaborado; en tanto, la tercera etapa fue el procesamiento e interpretación de la data recogida; presentando sus correspondientes conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para el fundamento de carácter descriptivo, se destinó el análisis de distribución de frecuencias, para conocer cuál es la percepción de los encuestados en diferentes niveles respecto a las variables de estudio. En tanto, para el análisis inferencial, se manejó un análisis de correlación de Spearman; dado que, trata de un método de análisis no paramétrico, adecuado para variables con distribución no normal. Este último dato se obtuvo de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, aplicada en muestras mayores a 50 para identificar la forma como se distribuyen una cantidad de información, y precisar un tipo de distribución. Para

Vaus (2002), el análisis de distribución de frecuencias facilita un análisis ordenado de datos los cuales se disponen por categorías. En análisis de correlación es, según Lohr (2000), es un método estadístico que permite determinar si una variable guarda relación con otra u otras.

3.7. Aspectos éticos

En esta parte del estudio, se consideró lo siguiente: Principio de autonomía, este es un principio ético de respeto por las personas, dado que se guardó estricto respeto por los participantes del estudio contemplando en todo momento, su voluntad de ser abordados.

Principio ético de No maleficencia; puesto que, la data se recogió en los domicilios de los participantes, sin exponerlos a ningún peligro, siendo el entorno de aplicación del instrumento amigable para el usuario, al tratarse de su residencia.

Principio ético de justicia, donde fue aplicado el instrumento a los usuarios de manera que, tuvieron una identificación anónima y sus respuestas fueron confidenciales. La información que brindaron cada uno de los encuestados fue utilizada únicamente por el investigador.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 5.

Distribución por nivel de respuesta respecto a la atención al usuario en Ignacio Merino, 2023.

Variable / dimensión	Bajo		Regular		Alto		Total
	n	%	n	%	n	%	
Atención al usuario	29	29.0	59	59.0	12	12.0	100
Tiempo de respuesta	43	43.0	45	45.0	12	12.0	100
Comunicación efectiva	27	27.0	53	53.0	20	20.0	100
Empatía	64	64.0	29	29.0	7	7.0	100
Confianza	21	21.0	58	58.0	21	21.0	100

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

En la Tabla 5, observamos que el 59% de ciudadanos encuestados precisan que la atención al usuario es regular, seguido de un 29% que considera que es bajo. Un 12% la cataloga en nivel alto. De las dimensiones de la atención al usuario, el tiempo de respuesta y la comunicación efectiva se ubican en un nivel regular, con 45% y 53% respectivamente. Destaca el nivel bajo percibido respecto a la empatía (64%); y la confianza en nivel regular con 58%.

Tabla 6.

Distribución por nivel de respuesta respecto a la calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.

Variable / dimensión	Bajo		Regular		Alto		Total
	n	%	n	%	n	%	
Calidad de servicio	25	25.0%	65	65.0%	10	10.0%	100
Accesibilidad	25	25.0%	52	52.0%	23	23.0%	100
Eficiencia	20	20.0%	53	53.0%	27	27.0%	100
Efectividad	20	20.0%	57	57.0%	23	23.0%	100
Participación Ciudadana	45	45.0%	45	45.0%	10	10.0%	100

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

En la Tabla 6, se contempla que la calidad de servicio se percibe mayoritariamente en nivel regular (65%), para el nivel bajo la percepción fue de un 25% y para el alto de solo 10%. De sus dimensiones, hay una opinión compartida de los encuestados respecto al nivel regular de la accesibilidad, eficiencia y efectividad (52%, 53% y 57% respectivamente).

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

Tabla 7

Nivel de atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.

Atención al usuario	Calidad de servicio						Total	
	Baja		Regular		Alta		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	9	9.0	10	10.0	2	2.0	21	21.0
Regular	15	15.0	48	48.0	2	2.0	65	65.0
Alta	1	1.0	7	7.0	6	6.0	14	14.0
Total	25	25.0	65	65.0	10	10.0	100	100.0

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

La Tabla 7, muestra la respuesta sobre la atención al usuario según el nivel de la calidad de servicio. Se aprecia la atención al usuario en nivel bajo, se presenta en el nivel regular (10%), y similar para el nivel bajo (9%) de la percepción de la calidad de servicio. Por tanto, atención al usuario en nivel regular se presenta también en condición regular preferentemente de la calidad del servicio (48%), seguido de un 15% en nivel bajo y solo 2% para el nivel alto.

El nivel alto de la atención al usuario es similar en los niveles regular y alto de la calidad de servicio, como se puede apreciar en el 7% y 6% respectivamente,

No se aprecia con claridad que cuando la atención al usuario sea alta, la calidad del servicio también lo sea, sino que se mantienen en ambos casos en la tendencia de regular.

Objetivo específico 1: Identificar la relación que existe entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

Tabla 8

Nivel de tiempo de respuesta de la atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.

Tiempo de respuesta	Calidad de servicio						Total	
	Baja		Regular		Alta		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	20	20.0	43	43.0	3	3.0	66	66.0
Regular	5	5.0	20	20.0	4	4.3	29	29.0
Alta	0	0.0	2	2.0	3	3.0	5	5.0
Total	25	25.5	65	65.0	10	10.0	100	100.0

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

La Tabla 8, demuestra los resultados del tiempo de respuesta de la atención al usuario según el nivel de la calidad de servicio. El tiempo de respuesta en nivel bajo, se refleja en el 43%, 20% y 3% de los que definen la calidad de servicio como regular, baja y alta respectivamente.

Para el nivel regular del tiempo de respuesta, se aprecia en un 20% de los que colocan a la calidad de servicio como regular y 5% en nivel bajo. Este nivel alto del tiempo de respuesta tiene las percepciones más bajas, con un 3% para los que perciben la calidad de servicio como alta y 2% para el nivel regular.

Estos datos tampoco reflejan que cuando el tiempo de respuesta de la atención al usuario mejore, mejore la calidad del servicio, sino que se mantiene en nivel regular con tendencia a bajo.

Objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre la comunicación efectiva de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

Tabla 9

Nivel de comunicación efectiva de la atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.

Comunicación efectiva	Calidad de servicio						Total	
	Baja		Regular		Alta		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	8	8.0	9	9.0	4	4.0	21	21.0
Regular	8	8.0	25	25.0	0	0.0	33	33.0
Alta	9	9.0	31	31.0	6	6.0	46	46.0
Total	25	25.0	65	65.0	10	10.0	100	100.0

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

La Tabla 9, presenta los resultados la comunicación efectiva de la atención al usuario según el nivel de la calidad de servicio. El estudio señala que el nivel bajo de la comunicación efectiva se refleja en forma similar en los encuestados que calificaron la calidad de servicio como regular, baja y alta, conforme al 9%, 8% y 4% respectivamente. En el caso de la comunicación regular, los datos indican que esta se presenta en el 25% de los que señalaron a la comunicación efectiva como regular y en el 8% de los que la califican como baja, no habiendo porcentaje de percepción para el nivel alto.

La comunicación efectiva en nivel alto es considerablemente mejor percibida, esto se refleja en los que señalaron sobre calidad de servicio es regular (31%), baja (9%) y alta (6%). Se observa que, a una comunicación efectiva en nivel alto, la calidad de servicio es apreciada hacia lo regular.

Objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre la empatía de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

Tabla 10

Nivel de empatía de la atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.

Empatía	Calidad de servicio						Total	
	Baja		Regular		Alta		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	20	20.0	51	51.0	4	4.0	75	75.0
Regular	5	5.0	14	14.0	5	5.0	24	24.0
Alta	0	0.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0
Total	25	25.0	65	65.0	10	10.0	100	100.0

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

La Tabla 10, muestra la respuesta sobre empatía de la atención al usuario según el nivel de la calidad de servicio. Se evidencia que el rango bajo de empatía es considerablemente diferente de quienes califican calidad de servicio como regular, baja y alta, según apreciamos en el 51%, 20% y 4%, respectivamente.

A diferencia del nivel de empatía regular, reflejado en el 14% de quienes se le realizó el cuestionario, califican calidad de servicio en nivel regular, y 5% para los niveles bajo y alto. Por otro lado, la empatía en nivel alto se presenta solo en el 1% de los que consideran la calidad de servicio en nivel igualmente alto, no habiendo preferencia alguna por los niveles restantes.

Aun estando la empatía en niveles bajos, se mantiene la opinión del consumidor de que la calidad de servicio se percibe como regular.

Objetivo específico 4: Identificar la relación que existe entre la confianza de la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

Tabla 11

Nivel de confianza de la atención al usuario según el nivel de calidad de servicio en Ignacio Merino, 2023.

Confianza	Calidad de servicio						Total	
	Baja		Regular		Alta		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	10	10.0	9	9.0	2	2.0	21	21.0
Regular	14	14.0	42	42.0	2	2.0	58	58.0
Alta	1	1.0	14	14.0	6	6.0	21	21.0
Total	25	25.0	65	65.0	10	10.0	100	100.0

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

La Tabla 11, muestra la respuesta sobre confianza de la atención al usuario según el nivel de la calidad de servicio. Se presenta un total para el nivel bajo de la confianza en la impresión de los usuarios que calificaron calidad de servicio con 10% para nivel bajo, 9% para nivel regular y solo 1% para nivel alto. La confianza regular es percibida según los participantes del estudio como regular (42%), baja (14%), y alta (2%), en los niveles de calidad de servicio.

Al igual que el cuadro anterior, el nivel alto de confianza presenta los valores más bajos para las percepciones de calidad de servicio en su nivel regular (14%), alto (6%) y bajo (1%).

De igual forma, se aprecia que la confianza de la atención al usuario se encuentra predominantemente en nivel regular de calidad de servicio.

Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de datos

H₀: Los datos analizados tienen una normal distribución.

H₁: Los datos analizados no tienen una normal distribución.

Tabla 12

Prueba de normalidad de las variables atención al usuario y calidad de servicio.

Kolmogórov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Atención al usuario	0.101	100	0.014
Calidad de servicio	0.064	100	0.200*

*. Límite inferior de la significación verdadera

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

La Tabla 12, presenta los resultados de la prueba Kolmogórov-Smirnov, utilizada para determinar si la forma como se distribuye un grupo de datos obedece a una distribución normal siendo las muestras superiores a 50, y establecer el método de análisis correlacional no paramétrico adecuado.

El presente estudio tuvo una muestra fijada en 100 ($n > 50$). Se presenta para la variable atención al usuario un rango de significancia 0.014, menor a 0.05; en tanto la variable calidad de servicio presenta una significancia de 0.200, mayor a 0.05. En ese sentido, se tiene que la variable atención al usuario no tiene una distribución normal y la variable calidad de servicio sí; por ello, se determina que los datos en conjunto no tienen una distribución normal.

En consecuencia, la hipótesis nula se rechaza y finaliza con que una conducta de las variables no encaja en una distribución normal. En el correspondiente análisis de relación entre las variables presentadas, se empleará el examen estadístico de correlación de rho de Spearman, siendo un método no paramétrico apropiado para variables distribuidas de forma no normal.

Contraste de hipótesis general:

H_G: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

Tabla 13

Prueba de correlación entre las variables atención al usuario y calidad de servicio.

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	0,525**
Atención al usuario	Sig. (bilateral)	0,000
	N	100

** . Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral)

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

En la Tabla 13, el análisis estadístico presenta una significancia de 0,000 (p-valor<0.05) y un coeficiente de correlación de 0,525; se confirma una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Como consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del estudio.

Contraste de hipótesis específica 1:

H_{E1}: Existe relación significativa entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

Tabla 14

Prueba de correlación entre tiempo de respuesta de la atención al usuario y calidad de servicio.

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	0,290**
Tiempo de respuesta	Sig. (bilateral)	0,003
	N	100

** . Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral)

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

En la Tabla 14, el análisis estadístico presenta una significancia de 0,003 (p -valor <0.05) y un coeficiente de correlación de 0,290; ello permite afirmar que hay una correlación positiva baja entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario y la calidad de servicio.

Resulta el rechazo de la hipótesis nula y aprueba la hipótesis específica.

Contraste de hipótesis específica 2:

H_{E2}: Existe relación significativa entre la comunicación efectiva de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación efectiva de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

Tabla 15

Prueba de correlación entre comunicación efectiva de la atención al usuario y calidad de servicio.

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	0,548**
Comunicación efectiva	Sig. (bilateral)	0,000
	N	100

** . Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral)

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

En la Tabla 15, el análisis estadístico presenta una significancia de 0,000 (p -valor <0.05) y el coeficiente de correlación de 0,548; esto permite afirmar la correlación positiva moderada entre la comunicación efectiva de la atención al usuario y la calidad de servicio.

Resulta el rechazo de la hipótesis nula y se confirma la hipótesis específica.

Contraste de hipótesis específica 3:

H_{E3}: Existe relación significativa entre la empatía de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la empatía de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

Tabla 16

Prueba de correlación entre empatía de la atención al usuario y calidad de servicio.

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	0,231*
Empatía	Sig. (bilateral)	0,021
	N	100

*. Correlación significativa en nivel 0,05 (bilateral)

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

En la Tabla 16, el análisis estadístico presenta una significancia de 0,021 (p-valor<0.05) y un coeficiente de correlación de 0,231; esto afirma una correlación positiva baja entre la empatía de la atención al usuario y la calidad de servicio.

La respuesta es que, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis específica.

Contraste de hipótesis específica 4:

H_{E4}: Existe relación significativa entre la confianza de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la confianza de la atención al usuario y la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

Tabla 17

Prueba de correlación entre confianza de la atención al usuario y calidad de servicio.

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	0,478**
Confianza	Sig. (bilateral)	0,000
	N	100

** . Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral)

Nota: Elaboración de la autora Bravo Enriquez, Kathia Solange

En la Tabla 17, el análisis estadístico presenta una significancia de 0,000 (p -valor <0.05) y el coeficiente de correlación de 0,478; ello permite confirmar una correlación positiva moderada entre la confianza de la atención al usuario y la calidad de servicio.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica del presente informe.

V. DISCUSIÓN

En base al objetivo planteado, luego de la ejecución de los instrumentos realizados, procesamiento e interpretación de la información de carácter estadístico, y el respectivo análisis inferencial a través del rho de Spearman, determinando la correspondencia entre nuestras variables de esta investigación, se obtiene una significancia de 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), lo que indica que sí se encontró una correlación significativa, coeficiente de correlación de 0,525; revelando existencia de la correlación positiva moderada entre atención al usuario y la calidad de servicio, lo que implica que la forma como se materializa la atención al usuario desde la compañía que ofrece el fluido eléctrico en la jurisdicción que fue materia del estudio influye en la percepción de la calidad del servicio eléctrico de usuarios finales. Este hallazgo permite aceptar la hipótesis general de estudio de que hay una relación significativa entre atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

Del análisis descriptivo, para nuestra variable atención al usuario, se aprecia que el 59% de los participantes en el estudio precisan que esta variable se desarrolla en un nivel es regular, lo que sugiere que la forma en la que son atendidos no ha colmado por completo las expectativas, sin embargo, es lo suficiente como para que sea apreciada en un nivel medio. De las dimensiones de la atención al usuario, el tiempo de respuesta y la comunicación efectiva se ubican en un rango regular, con 45% y 53% respectivamente. Se infiere que, al igual que la percepción general de la variable, estos aspectos tienen que mejorar para recibir una opinión con consenso favorable, manteniéndose en márgenes promedios. Destaca el nivel bajo percibido respecto a la empatía (64%); siendo evidente que los usuarios perciben con disgusto la interrelación entre el personal de la entidad que presta servicio eléctrico o sus canales de interacción; y la confianza en nivel regular con 58%.

Sobre nuestra variable calidad de servicio, está percibida mayoritariamente en un rango regular (65%), reflejando también que este no es un factor que presenta deficiencias y son materia de desaprobación por parte de los usuarios. De sus dimensiones, hay una opinión compartida de los encuestados respecto al nivel

regular de la accesibilidad, eficiencia y efectividad (52%, 53% y 57% respectivamente). Al procesar ambas variables de forma cruzada, se aprecia que la atención al usuario en nivel bajo se presenta de igual forma en el nivel bajo (9%), y similar para el nivel regular (10%) de calidad de servicio. En tanto, la atención al usuario en nivel regular se presenta también en condición regular de la calidad del servicio (48%), seguido de un 15% en nivel bajo y solo 2% para el nivel alto. El nivel alto de la atención al usuario es similar en los niveles regular y alto de la calidad de servicio, como se puede apreciar en el 7% y 6% respectivamente.

Estos hallazgos ponen de relieve la importancia de la manera en que se proporciona la atención a los usuarios y la percepción sobre la calidad del servicio, siendo esto coincidente con los hallazgos de Malca (2022), en su tesis de grado denominada “Calidad del servicio eléctrico y nivel de satisfacción de los usuarios de la provincia de Chepén, 2022”, de la Universidad César Vallejo de Perú, el cual demostró que existe una conexión importante, un nivel extremadamente alto, entre la calidad del servicio eléctrico y la satisfacción de los usuarios. Coincide también con lo encontrado por Montesdeoca y Cedillo (2023), en su artículo “Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Guayaquil, 2020”, en Ecuador, cuyo principal hallazgo es que la calidad del servicio de la compañía estatal que ofrece el suministro de electricidad es percibida de regular a alta, siendo sus aspectos mejor apreciados por la población la seguridad y fiabilidad, mientras que los menos valorados fueron capacidad de respuesta, empatía y atención personalizada. Teóricamente, encontramos aproximaciones de la opinión de quienes intervinieron en la investigación, con la definición de Solorzano (2003) sobre atención al usuario, el cual precisa que son todas las acciones realizadas al proporcionar un servicio de alto nivel para lograr la satisfacción del cliente, es decir, que guarda relación en la forma como interactúan nuestras variables.

Para determinar la correlación entre el tiempo de respuesta de atención al usuario y la calidad del servicio, en la prueba de rho de Spearman resulta la significancia de 0,003 ($p\text{-valor} < 0.05$), ello señala la existencia de una correlación significativa y coeficiente de correlación de 0,290, que revela que se encontró una

correlación positiva baja entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario y la calidad de servicio. Esta conclusión posibilita aceptar la hipótesis general de estudio de que existe una relación significativa entre el tiempo de respuesta de la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023. Del correspondiente análisis descriptivo, el tiempo de respuesta de la atención al usuario es percibido en nivel regular mayoritariamente (45%), pero de cerca la percepción baja para esta dimensión (43%). Sólo un 12% cree que este factor está presente en el mejor de los niveles. En el análisis de las tablas de contingencia, el tiempo de respuesta en nivel bajo, se refleja en el 43%, 20% y 3% de los que califican el tiempo de respuesta de la atención al usuario como regular, baja y alta respectivamente. Los datos no reflejan que cuando el tiempo de respuesta de la atención al usuario mejora, mejore la calidad del servicio, sino que mantiene un nivel regular con tendencia a bajo.

Los datos permiten entender que la población percibe que el tiempo dedicado por la distribuidora de electricidad para la primera respuesta ante el reclamo de ocurrencias no es el adecuado, lo propio con la resolución de incidencias y el periodo de espera de las mismas. Asimismo, la atención, que es parte del proceso de atención de ocurrencias se distingue en términos de satisfacción incompleta. Esto guarda semejanza con el estudio de Ancajima (2022), en su tesis "Evaluación de la calidad del servicio que brinda la empresa ENOSA en el distrito de Paita, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, 2021", de la Universidad Nacional de Piura, Perú, lo que halló valores negativos para la capacidad de respuesta (-0.95) como característica de la calidad del servicio. Son coherentes también con lo afirmado por el Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería (2022), que precisó que el Perú tiene un Índice de Frecuencia de Interrupciones, conocido como índice SAIFI, de 5.12, considerado alto en la región.

Para determinar la correlación entre la comunicación efectiva de atención al usuario y calidad del servicio, en la prueba de rho de Spearman, resulta la significancia de 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), ello sugiere que hay presencia de una correlación significativa, y un coeficiente de correlación de 0,548; revelando una existencia de una correlación positiva moderada entre la comunicación efectiva de la atención al usuario y la calidad de servicio. Esto posibilita aceptar la hipótesis

general de estudio de que se encuentra una relación relevante entre la comunicación efectiva de la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023. La perspectiva de los involucrados en la investigación, catalogó a la comunicación efectiva como regular (53%), mientras que la percepción de que esta dimensión se desarrolla en nivel bajo (27%), y un porcentaje menor (20%) considera que este es de forma óptima (nivel alto). En el análisis de las tablas de contingencia, la comunicación efectiva en nivel alto, es considerablemente mejor percibida que los demás niveles, reflejado en percepciones de la calidad de servicio como regular (31%), baja (9%) y alta (6%). Se observa que, a una comunicación efectiva en nivel alto, la calidad de servicio es descifrado hacia lo regular.

Este nivel regular mayoritario ayuda a comprender que el uso de medios de comunicación no está teniendo una adecuada penetración para posicionar mensajes relacionados al servicio de electricidad, teniendo deficiencias en aspectos clave como son la claridad y concisión. Se añade a este factor que la adaptabilidad de la comunicación en medios supone que esta sea cada vez más digital e instantánea, y precisa de niveles altos de escucha activa hacia el usuario. Los resultados para esta dimensión se contraponen a lo encontrado por Aguirre y Sáez (2018), en su tesis “Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes en Electrocentro S.A. Satipo 2017”, mediante la cual demostró que la interacción de la compañía con sus clientes es el valor más saltante, con 85% de percepción positiva. Similar es a los datos difundidos por el periódico El País (2023), dando cuenta que, en junio de 2023, el sistema de atención de ocurrencias por cortes del servicio eléctrico en México colapsó debido al aumento de reportes por las altas temperaturas, dejando a la población sin acceso a refrigeración y regulación térmica interna en las viviendas, y no se pudo hallar medios para informar adecuadamente la situación a los usuarios.

Para determinar la correlación entre empatía de la atención al usuario y la calidad del servicio, en la prueba de rho de Spearman se obtiene una significancia de 0,021 ($p\text{-valor} < 0.05$), ello señala que hay una correlación significativa, y un coeficiente de correlación de 0,231; que revela que hay una correlación positiva baja entre la empatía de la atención al usuario y la calidad de servicio. Este hallazgo

permite aceptar la hipótesis general de estudio de que se encuentra una relación significativa entre la empatía de la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023. Según las percepciones, la empatía es la dimensión con menor opinión favorable, (64% en nivel bajo), mientras que un 29% considera que la empatía que emana de la entidad que presta el servicio eléctrico es regular. En nivel alto, es solo apreciada por el 7% de los encuestados. En el análisis de las tablas de contingencia, el nivel bajo de la empatía es considerablemente diferente en el grupo que califica la calidad de servicio como regular, baja y alta, según apreciamos en el 51%, 20% y 4%, respectivamente. Aun estando la empatía en niveles bajos, se mantiene la opinión de los usuarios de que la calidad de servicio se entiende como regular.

Se precisa que la capacidad de comprensión a los usuarios no es la adecuada al momento de interactuar en diferentes plataformas, siendo el valor de la conexión emocional un elemento ausente de dicha interacción; lo propio con el respeto y consideración hacia el usuario como elemento fundamental para la empatía. Lo encontrado para esta dimensión se contrapone al hallazgo de Kester et al. (2022), en su artículo “Factores determinantes que afectan la satisfacción del cliente de la compañía nacional de energía eléctrica (MERALCO) durante la pandemia de COVID-19”, en Filipinas, los cuales encontraron que la empatía estaba relacionada positivamente con la calidad del servicio. Es distante también a la forma como Goleman (1995) define la empatía, como la habilidad de comprender el sentir de otra persona al ponerse en su situación, entender lo que siente, sus perspectivas, y compartir sus emociones, implicando una conexión emocional profunda y una comprensión de las experiencias y emociones de los demás.

Para determinar la correlación entre la confianza de la atención al usuario y la calidad del servicio, en la prueba de rho de Spearman se obtiene una significancia de 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), ello expone que existe una correlación significativa, y coeficiente de correlación de 0,478; revela la existencia de una correlación positiva moderada entre confianza de la atención al usuario y la calidad de servicio. Dicho resultado posibilita aceptar la hipótesis general del estudio de que existe una relación significativa entre la confianza de la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023. De la percepción

descriptiva, el 58% de opiniones está orientado a que la confianza se da en un nivel principalmente regular, seguido de un nivel bajo con el 21% de apreciación y solo un 7% que la catalogó en nivel alto. En el análisis de las tablas de contingencia, la confianza regular es percibida según los participantes del estudio como regular (42%), baja (14%), y alta (2%), en los niveles de calidad de servicio. Se aprecia que la confianza de la atención al usuario se encuentra predominantemente en el rango regular de calidad de servicio.

Un nivel regular como prevalencia en las opiniones, revela que la confianza de los usuarios no encuentra un asidero en los niveles de satisfacción. El usuario final de servicio de electricidad no está completamente satisfecho con la transparencia y honestidad de los procesos de la empresa referidos al servicio en sí y a la resolución de los problemas que presentan. Lo encontrado para esta dimensión coincide con el hallazgo de Horne et al. (2022), en su artículo “Creencias y confianza de los consumidores de California en los servicios eléctricos”, de Estados Unidos, precisando que solo el 15% de los participantes de aquel estudio confiaban en la compañía de suministro eléctrico de servicio público. Teóricamente, según Putnam (2002), la confianza percibida no se ajusta a su definición conceptual, la cual precisa que esta es una marca que hace referencia a la relación emocional que los clientes establecen con ella, fundamentada en la calidad del producto y en experiencias positivas.

Las dimensiones presentadas, cuyo análisis estadístico ha demostrado que la atención al usuario influye en la percepción de la calidad de servicio eléctrico, influenciando una sobre la otra significativamente, han sido estudiadas ampliamente por diversos autores en contextos diferentes, lo que refleja un interés por la comunidad científica por explicar su dinámica en el plano económico y social. Para el caso de la Urb. Ignacio Merino, resultan importantes los hallazgos para generar el conocimiento que permita mejorar los aspectos detallados y sus respectivas interrelaciones, a favor de los clientes del servicio eléctrico.

VI. CONCLUSIONES

1. La atención al usuario se relaciona significativamente con la calidad de servicio público de electricidad en la Urb. Ignacio Merino, Piura, 2023, tras hallar una rho de Spearman de 0,525 y un coeficiente de significancia de 0,000; en consecuencia, se acepta la hipótesis general de investigación. Los participantes de este estudio percibieron la atención al usuario como regular (59%), de forma similar la calidad de servicio, fue apreciada en nivel regular (65%).
2. El tiempo de respuesta, como primera dimensión, se relaciona significativamente con la calidad de servicio público de electricidad, tras hallar una rho de Spearman de 0,290 y un coeficiente de significancia de 0,003; en consecuencia, la hipótesis específica de investigación es aceptada. Esta dimensión fue percibida como regular por el 45% de los participantes del estudio.
3. La comunicación efectiva se relaciona significativamente con la variable dependiente, tras hallar una rho de Spearman de 0,548 y un coeficiente de significancia de 0,000; en consecuencia, se acepta la hipótesis específica de investigación. La comunicación efectiva se refirió como regular (53%) según opiniones recogidas.
4. La empatía de la atención al usuario se asocia significativamente con la calidad de servicio público, tras hallar una rho de Spearman de 0,231 y un coeficiente de significancia de 0,021; en consecuencia, la hipótesis general de investigación se admite. La dimensión empatía fue apreciada como baja, con un 64% del total de preferencias.
5. La confianza de la atención al usuario se relaciona significativamente con la calidad de servicio público de electricidad en la Urb. Ignacio Merino, Piura, 2023, tras hallar una rho de Spearman de 0,478 y un coeficiente de significancia de 0,000; en consecuencia, se acepta la hipótesis general de investigación. Los participantes del estudio percibieron la confianza como regular, con el 58% de las opiniones.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente de la compañía que presta el servicio eléctrico, considerar sensibilizar al personal respecto a la importancia de brindar una atención de excelencia para fortalecer la apreciación de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios; también, mejorar continuamente la atención al público, resolución de quejas y reclamos.
2. Al jefe del departamento de operaciones de la entidad antes mencionada, mejorar los flujos de trabajo relacionados a la resolución de ocurrencias e interrupciones con el servicio de electricidad, creando estrategias para la oportuna respuesta y seguimiento al usuario, que impone quejas hasta su oportuna atención.
3. Al jefe del departamento de comunicaciones, replantear los planes de comunicación para llegar de manera adecuada a los públicos objetivos con mensajes clave, relacionados a la dación del servicio, aprovechando las nuevas tendencias digitales como las redes sociales o canales de contacto directo, como WhatsApp, Facebook o Messenger.
4. Al jefe del área Atención al Usuario, establecer procesos efectivos de atención al cliente donde se privilegie la experiencia positiva durante la interacción con las personas en las diferentes líneas de contacto.
5. Al gerente de empresa que ofrece el fluido eléctrico, implementar como política corporativa procesos que generen confianza en el usuario, estableciendo objetivos con plazos que se fijen para alcanzar el éxito, con indicadores sobre atención al usuario y mejora continua del servicio.

REFERENCIAS

- Aguilar, E. (2020). *Propuesta de mejora para la gestión de las comunicaciones con los usuarios de las empresas de distribución eléctrica en el Perú, 2019*. Tesis de Posgrado. Escuela de Posgrado Neumann. <https://acortar.link/9euy8C>
- Aguirre, J. y Sáez, N. (2018). *Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes en Electrocentro S.A. Satipo 2017*. Tesis de Grado. Universidad peruana Los Andes. <https://acortar.link/R9HDfx>.
- Albrecht, K. (1988). *At America's Service: How corporations can revolutionize the way they treat their customers*. Dow Jones: Irwin.
- Aldana, L., y Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones. <https://www.digitaliapublishing.com/a/47174>
- Álvarez E. (2004). *La sociedad civil en la Ciudad de México. Actores sociales, oportunidades y esfera pública*. Centro de Investigaciones Interdisciplinarias de Ciencias y Humanidades–Universidad Nacional Autónoma de México. México: Plaza y Valdés.
- Ancajima, V. (2022). *Evaluación de la calidad del servicio que brinda la empresa ENOSA en el distrito de Paita, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, 2021*. Tesis de Grado. Universidad Nacional de Piura. <https://acortar.link/2eJcxi>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Editorial Episteme.
- Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (2023), *AFIN: Cortes del suministro eléctrico afecta al servicio de telecomunicaciones*. <https://acortar.link/Y0mnbe> . Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson educación.
- Bertram, D. (2008). *Likert Scales are the meaning of life*. Topic report.
- Blanco, N. (2000). *Instrumentos de Recolección de Datos Primarios*. Maracaibo, Dirección de Cultura de la Universidad del Zulia.
- Blanco, P. (2001). *Atención al Cliente*. México: Pirámide.
- Boscán, M. y Sandra M. (2006). *Estrategias de financiamiento para la incorporación de innovaciones tecnológicas impulsoras del desarrollo*

- endógeno en el sector lácteo. Revista de Estudios Iberoamericanos. Año 1, No. 1. Venezuela.*
- Bourdieu, P. y Wacquant, L. (1995). *Respuestas por una antropología reflexiva*. México: Grijalbo
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Carbono News (2023). *La brecha de electrificación en Perú: la fuente para negar otros derechos*. <https://acortar.link/b87gHy> . Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.
- CONCYTEC. (2021). *Glosario de términos – Investigación básica*. <https://acortar.link/R091Bp>. Consultado el 5 de noviembre de 2023.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022). *Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe*. <https://acortar.link/phY2zO>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- Diario Gestión. (2023). *Crece reclamo de usuarios del servicio eléctrico: sus denuncias superaron el millón*. <https://acortar.link/GRVSpt>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- Diario Oficial El Peruano. (2021). *Ley 31250, Ley del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SINACTI)*. <https://acortar.link/RBBY5p>. Consultado el 5 de noviembre de 2023.
- Drucker, P. (1978). *La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas*. 2da edición. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.
- El País (2023). *A más de 45 grados y sin luz: la ola de calor pone a prueba a la Comisión Federal de Electricidad*. <https://acortar.link/KOXtkC>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- ENOSA. (2023). *Plan Operativo ENOSA*. <https://acortar.link/ENPqzu>. Consultado el 12 de noviembre de 2023.
- EPS Grau. (2019). *Por corte de energía programado por ENOSA: EPS GRAU restringirá el servicio de agua en Piura y Castilla este domingo 13*. <https://acortar.link/GL9dMQ>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.

- Escuela de Administración y Negocios ESAN. (2020). *Perspectivas y desafíos del sector eléctrico en el Perú*. <https://acortar.link/ovnceB>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- Expo Energía Perú. (2022). *Distribución eléctrica en el Perú: las lecciones que nos dejaron los últimos años*. <https://acortar.link/dE4SCP>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Vergara Editorial. Buenos Aires, Argentina
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. 3ra edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Horne, C., Familia, T., y Huddart, E. (2022). *California Consumers' Beliefs and Trust in Electric Utilities. Socius: Sociological Research for a Dynamic World*. Volume 8: 1 –11. DOI: 10.1177/23780231221105708
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Compendio Estadístico de Piura 2017*. <https://acortar.link/b8NSCx>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- Instituto Nacional de estadística e Informática. (2023). *En el segundo trimestre del 2023 aumentó la población que buscó atención en salud*. <https://acortar.link/WXHYGF>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?* Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Kester S., Prasetyo, Y., Kishimoto, R., Mariñas, K., y Robas, P. (2022). *Determining factors affecting customer satisfaction of the national electric power company (MERALCO) during the COVID-19 pandemic in the Phillipines*. *Utilities Policy*. 80 (2023) 101454. <https://doi.org/10.1016/j.iup.2022.101454>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2004). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson 10th edition.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- Lohr, L. (2000). *Muestreo: diseño y análisis*. México: International Thomson Editores.

- Malca, M. (2022). *Calidad del servicio eléctrico y nivel de satisfacción de los usuarios de la provincia de Chepén*, 2022. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/yByGSf>
- Maqueda, J. y Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Mejía, T. (2017). *Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos*. <https://acortar.link/ulbOvW>.
- Méndez, C. (2006). *Metodología*. México, D.F., Editorial Limusa.
- Molina, M. (2014). *Satisfacción del cliente y rentabilidad: Modelo del comportamiento del consumidor para toma de decisiones según el contexto competitivo*. Buenos Aires, Argentina. Universidad de San Andrés. Escuela de Administración y Negocios.
- Montesdeoca, A. y Cedillo, M. (2023), *Análisis de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Guayaquil–2020*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(3), 9840-9858. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.7009
- Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería. (2022). *Frecuencia promedio de interrupciones (SAIFI) en el Perú*. <https://acortar.link/C5dCXo>.
- Peñafiel, P., Ruiz, P., Castillo, D., y Torres, M. (2022). *Calidad del servicio de energía eléctrica en el sector rural de la ciudad de Azogues*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. 5(3), 401-429. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.904>
- Pérez, M (2012). *Información y atención al cliente/consumidor/usuario*. ICB Editores. España. <https://www.digitaliapublishing.com/a/109233>
- Phoenix Nap (2022). *¿Qué es el tiempo de respuesta?* Recuperado de <https://acortar.link/hCnBHE>. Consultado el 2 de noviembre de 2022.
- Putnam, R. (2002). *Democracies in Flux. The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*, Oxford: Oxford University Press.
- Quaranta, N. (2019). *La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo*. Enfoques. Vol. XXXI, N° 1. <https://acortar.link/9cxdjW>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.

- Rivas, A. (2022). *Justificación de una investigación: Cómo elaborar ejemplos*. Guía Normas APA. <https://acortar.link/6R1zv8>. Consultado el 2 de noviembre de 2023.
- Rivas, L. (2015). *¿Cómo hacer una tesis de maestría?* Ciudad de México: Ed. Instituto Nacional.
- Sabino, C. (2002). *El proceso de Investigación*. Caracas, Editorial Panapo.
- Samaja, J. (2007). *Epistemología y metodología. Elementos para la teoría de la investigación científica*. Buenos Aires, Ediciones Eudeba.
- Sandhusen, L. (2002). *Mercadotecnia Internacional*. México: Thompson.
- Sangri, C. (2008). *Introducción a la Mercadotécnica*. México: Patria.
- Solorzano, J. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. México: Pacioli.
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. 4ta edición. México: Editorial Limusa.
- Vaus, D. (2002). *Surveys in Social Research*. Londres: Routledge.
- Yuni, J y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar*. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (2da edición). Córdoba, Editorial Burjas.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 01. Tabla de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente ATENCIÓN AL USUARIO	Es un paquete de actividades que se ofrecen al cliente para satisfacer su demanda hacia un producto tangible (Pérez, 2012).	La atención al usuario será analizada y descrita desde sus dimensiones tiempo de respuesta, comunicación efectiva, empatía y confianza.	Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Primera respuesta - Resolución - Espera - Atención 	Ordinal Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de medios de comunicación - Claridad y concisión - Retroalimentación - Adaptabilidad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de comprensión - Conexión emocional - Escucha activa - Respeto y consideración 	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción - Transparencia y honestidad - Resolución de problemas - Protección de la información personal 	
Variable Dependiente CALIDAD DEL SERVICIO	Grupo de características que revisten a un producto para hacerlo apreciado por el cliente. (Aldana y Vargas, 2014)	La calidad de servicio será analizada y descrita desde sus dimensiones accesibilidad, eficiencia, efectividad y participación ciudadana.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad física - Accesibilidad económica - Accesibilidad geográfica - Accesibilidad tecnológica 	Ordinal Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del suministro - Calidad de la energía suministrada - Gestión de la demanda - Eficiencia energética 	
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de tecnologías avanzadas - Duración de las interrupciones - Continuidad del suministro - Respuesta a reclamaciones 	
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en la toma de decisiones - Acceso a la información - Participación en programas de eficiencia energética - Inclusión de grupos vulnerables 	

Anexo 02.

Instrumento para medir la variable Atención al Usuario.

 Universidad César Vallejo										
CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “ATENCIÓN AL USUARIO”										
En presente cuestionario tiene como propósito obtener información para la variable atención al usuario , como parte de la investigación denominada: “Atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023” . Se le solicita leer detenidamente cada pregunta y contestar con objetividad y honestidad en sus respuestas. Este instrumento tiene carácter de confidencial.										
Instrucciones de llenado: Marque con un aspa (X) la opción que estime conveniente, conforme a la siguiente escala:										
Nunca	1	Casi nunca	2	A veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5	
N°	ÍTEM					ESCALA				
	1	2	3	4	5					
1	Cuando reporto una avería del suministro eléctrico recibo inmediata atención									
2	Creo que todos los reportes de interrupción del suministro eléctrico son atendidos									
3	Considero que el tiempo de espera es el adecuado entre el reporte de avería y la atención del incidente									
4	Creo que la atención que recibo cuando reporto una avería en el suministro eléctrico es adecuada									
5	Considero que los cortes del suministro eléctrico programados se comunican en diferentes canales de comunicación									
6	Conozco los canales de contacto para el reporte de averías e interrupciones del servicio de electricidad									
7	Considero que los avisos de corte de servicio eléctrico son oportunos y me permiten tomar medidas preventivas									
8	Comprendo los mensajes que brinda la empresa que suministra el servicio de electricidad en sus diferentes canales de comunicación									
9	Cuando emito una consulta o reclamo me suelen explicar las razones y me brindan alternativas de solución									
10	Considero que los medios para contactar a la empresa que suministra el servicio de electricidad son cada vez más rápidos y modernos									
11	Recibo descuentos en el recibo de luz cuando se interrumpe el servicio de electricidad									
12	El personal que atiende mis reclamos entiende mi molestia cuando mi servicio de electricidad se interrumpe de forma imprevista									
13	Creo que mis sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar el servicio de electricidad									
14	Considero que se hace un seguimiento al reporte de averías del servicio de electricidad para garantizar que ha sido resuelto									
15	Considero que el personal de la empresa que suministra el servicio de electricidad es amable al atenderme									
16	Pienso que los horarios de atención son los adecuados									
17	Creo que la empresa de electricidad difunde las tarifas, explica los aumentos y otros cambios al servicio de forma adecuada									
18	Creo que la forma en cómo se atienden las averías al servicio de electricidad son las mejores									
19	Considero que mi información personal es utilizada responsablemente por la empresa sin emplearla para otros fines									

Anexo 03.

Instrumento para medir la variable Calidad de servicio.

 Universidad César Vallejo										
CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “CALIDAD DEL SERVICIO”										
En presente cuestionario tiene como propósito obtener información para la variable calidad del servicio público del suministro eléctrico , como parte de la investigación denominada: “ Atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023 ”. Se le solicita leer detenidamente cada pregunta y contestar con objetividad y honestidad en sus respuestas. Este instrumento tiene carácter de confidencial.										
Instrucciones de llenado: Marque con un aspa (X) la opción que estime conveniente, conforme a la siguiente escala:										
Nunca	1	Casi nunca	2	A veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5	
N°	ÍTEM					ESCALA				
	1	2	3	4	5					
1	Creo que las oficinas de la empresa que brinda el suministro eléctrico cuentan con instalaciones accesibles para personas con discapacidad									
2	Creo que las tarifas del servicio de electricidad son asequibles a todas las personas sin importar su condición socioeconómica									
3	Considero que el servicio de electricidad es de acceso de toda la población sin importar el lugar en el que vivan									
4	Considero que puedo pagar o hacer reclamos respecto al servicio eléctrico por medios digitales, aplicaciones móviles u otros medios que facilitan mi interacción con la empresa									
5	Pienso que el servicio de electricidad domiciliario es constante y confiable									
6	Creo que el alumbrado público es un servicio de calidad y constante									
7	Considero que no existen picos de voltaje que pongan en riesgo los artefactos eléctricos									
8	Creo que la continuidad del servicio eléctrico está garantizada									
9	Creo que se emplean las medidas adecuadas para evitar la contaminación ambiental en el suministro de electricidad									
10	Creo que se utilizan tecnologías modernas para mejorar el servicio de electricidad									
11	Creo que la duración de las interrupciones del servicio está dentro de los límites de lo normal									
12	Creo que se realizan constantes mantenimientos a los equipos para que exista un buen servicio de electricidad									
13	El personal que atiende averías del servicio eléctrico está capacitado y equipado adecuadamente									
14	Considero que se toma en cuenta a la población para planificar la expansión del suministro eléctrico									
15	Creo que la evaluación del servicio eléctrico que hace la ciudadanía se toma en cuenta para mejorar									
16	La información y argumentos sobre futuros aumentos de tarifas es proporcionada a la población									
17	Se realizan siempre campañas para promover el uso responsable de la electricidad y el ahorro de energía									
18	Las personas de la tercera edad tienen tarifas preferenciales y son tomadas en cuenta para promociones y descuentos									

Anexo 4.

Modelo de protocolo de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **Kathia Solange Bravo Enriquez**, estudiante de la Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, me encuentro desarrollando la investigación denominada: **“Atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023”**, con el objetivo de: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023; razón por la cual **solicito su autorización en la participación de la presente investigación.**

He de precisar que todos los datos que se recojan serán manipulados única y exclusivamente como dato estadístico para el análisis de los resultados, garantizando el anonimato de los participantes y el resguardo de la información brindada.

En ese sentido, agradezco su gentil e importante participación en este estudio.

N° de Documento de Identidad:

Piura, DD/ MM / AA.

FIRMA

Anexo 5.

Fiabilidad de instrumento Atención al Usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,857	19

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	54,20	160,695	,544	,820
VAR00002	53,35	156,029	,557	,817
VAR00003	53,80	147,642	,732	,807
VAR00004	53,80	156,168	,552	,818
VAR00005	53,65	163,818	,261	,834
VAR00006	52,15	179,713	-,115	,848
VAR00007	53,20	158,589	,350	,829
VAR00008	52,25	168,934	,196	,835
VAR00009	53,05	155,839	,481	,821
VAR00010	53,00	163,789	,298	,831
VAR00011	55,00	168,211	,410	,827
VAR00012	53,15	148,766	,609	,813
VAR00013	53,70	168,747	,202	,834
VAR00014	53,65	154,766	,642	,814
VAR00015	52,40	157,411	,610	,816
VAR00016	52,45	171,418	,131	,837
VAR00017	54,40	162,884	,360	,827
VAR00018	53,50	150,368	,708	,809
VAR00019	52,70	159,168	,463	,822

Anexo 6.

Fiabilidad de instrumento Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,815	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	55,85	136,642	-,109	,873
VAR00002	54,85	115,842	,519	,837
VAR00003	53,80	116,618	,378	,850
VAR00004	53,40	138,682	-,162	,888
VAR00005	56,60	117,516	,575	,836
VAR00006	53,15	117,397	,510	,839
VAR00007	53,20	128,513	,094	,875
VAR00008	56,25	111,853	,651	,826
VAR00009	53,25	113,053	,595	,830
VAR00010	51,50	121,524	,416	,847
VAR00011	58,40	120,474	,439	,845
VAR00012	55,15	114,029	,552	,834
VAR00013	54,65	117,713	,596	,835
VAR00014	54,70	122,471	,313	,855
VAR00015	56,95	126,884	,202	,863
VAR00016	51,40	135,924	-,073	,878
VAR00017	53,40	113,537	,520	,836
VAR00018	56,50	133,800	-,007	,876

Anexo 7.

Base de datos – Atención al cliente

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	2	3	3	3	3	4	3	5	2	4	1	1	1	3	3	4	2	3	3
2	3	4	3	3	4	5	5	3	1	1	1	5	3	4	5	4	1	4	3
3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2
4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	3	2	3	3	1	1	2
5	1	2	3	1	1	1	5	5	4	3	1	5	3	4	5	5	1	3	5
6	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
7	1	1	1	1	2	5	1	3	1	3	1	1	3	1	2	5	1	2	1
8	1	2	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	4	4
9	1	5	1	1	1	5	5	5	5	4	1	5	3	3	5	5	1	1	3
10	4	5	5	5	1	5	1	5	3	5	1	5	1	5	5	2	5	5	3
11	3	1	1	1	1	4	1	5	5	1	1	1	3	1	3	5	1	1	3
12	2	3	4	4	2	5	1	2	3	4	1	3	4	2	5	3	4	2	5
13	3	5	2	1	1	5	1	1	5	4	1	5	1	4	3	4	1	3	5
14	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1
15	1	3	1	3	5	5	5	5	2	1	1	2	1	3	4	2	1	2	3
16	3	3	4	3	1	5	2	4	5	5	1	2	2	3	3	5	1	3	5
17	1	3	1	3	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5
18	1	2	1	2	3	2	3	3	3	4	1	4	4	2	3	4	3	5	4
19	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	2	2	3	5	4	3	4	5
20	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5
21	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	3	5	1	1	1
22	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
24	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5
25	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5
26	1	1	1	5	1	3	5	3	5	3	1	5	3	4	5	5	1	3	5
27	5	5	3	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	1	1	5
28	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	1	4	3	3	5	3	2	3	2
29	4	5	5	5	1	5	1	5	4	5	1	1	1	5	5	5	1	1	3
30	1	1	1	1	3	3	5	5	1	1	1	5	5	5	5	3	1	1	5
31	4	4	4	4	1	1	5	5	5	5	1	4	1	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	3	1	5	3	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1
33	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	2	2	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	2	2	4	4	3	1	2	5
36	2	5	4	4	4	4	5	5	1	5	1	4	1	1	2	1	1	1	1
37	1	2	2	2	4	4	2	4	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	4
38	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	1	4	2	5	5	4	2	4	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
40	1	1	2	2	1	1	2	2	1	5	2	1	2	1	3	3	3	2	1
41	5	4	1	1	1	1	5	5	1	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	3	2	5	5	1	2	5
43	2	3	2	4	3	5	4	4	3	4	1	5	3	4	5	5	1	3	1
44	2	3	2	3	1	1	2	2	3	1	5	2	1	2	5	3	1	2	5
45	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1	2	5	3	1	2	5
46	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	4	3	1	2	5
47	3	2	3	4	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3
48	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	2	2	3	3	3	3

49	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
50	1	1	1	1	1	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
51	3	5	3	3	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	3
52	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3
54	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	5	2	1	3	5	5	1	1	1
55	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	1	4	1	1	5	5	4	4	4
56	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	4	1	1	5	5	4	4	5
57	1	3	1	2	5	5	4	5	3	1	1	1	1	1	3	4	1	2	5
58	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	4	1	2	1
59	2	3	3	3	4	2	4	5	3	2	1	2	2	3	3	3	1	2	5
60	3	3	3	3	5	2	5	5	3	1	1	5	2	3	3	3	1	1	5
61	3	2	3	3	3	4	2	5	4	1	1	3	3	2	3	3	1	1	5
62	1	2	3	3	3	4	3	5	4	1	1	2	3	2	5	1	1	1	5
63	2	2	3	3	3	2	3	5	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	5
64	2	2	2	3	3	1	3	5	1	1	1	3	1	3	2	2	1	1	5
65	2	3	3	4	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	5
66	2	3	3	4	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	5
67	2	3	3	4	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	5
68	3	3	3	4	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	1	1	5
69	1	1	1	1	1	5	5	5	1	4	1	5	1	1	5	5	1	1	5
70	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4
71	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	1	3	3	2	2	3	1	2	4
72	1	3	1	5	1	1	3	4	1	4	1	1	5	1	1	1	4	4	2
73	1	3	1	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3
74	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	3	2	4
75	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	4	3	2	3	3	3	4
77	3	1	1	2	5	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	3	1	1	3
78	1	1	1	1	3	4	4	4	3	1	2	2	2	2	2	4	3	1	1
79	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3
80	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4
81	2	3	2	2	3	5	2	3	4	3	1	2	2	3	4	5	3	2	5
82	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	1	3	4
83	1	1	1	3	1	1	1	2	4	4	1	4	4	4	4	3	1	1	4
84	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	1	2	3	3	3	4	2	2	3
85	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	1	4	1	3	3	4	4	3	3
86	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	1	3	4
87	2	2	3	2	5	5	5	5	2	4	1	1	1	2	1	5	1	3	2
88	1	4	3	3	3	2	3	5	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	4
89	2	3	2	4	4	2	4	4	3	4	1	3	2	2	3	4	2	3	4
90	3	5	3	3	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	3
91	2	2	2	2	3	5	2	4	1	5	1	5	1	2	2	5	1	1	5
92	2	4	2	3	4	5	4	4	2	2	1	4	1	1	3	4	1	3	4
93	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	3	5	1	1	1
94	1	2	2	2	3	5	2	4	1	5	1	5	1	2	2	5	1	1	5
95	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	1	4	2	5	5	4	2	4	5
96	2	3	3	3	3	4	3	5	2	4	1	1	1	3	3	4	2	3	3
97	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2
98	1	2	2	2	3	5	2	4	1	5	1	5	1	2	2	5	1	1	5
99	1	3	1	5	1	1	3	4	1	4	1	1	5	1	1	1	4	4	2
100	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2

Anexo 8.

Base de datos – Calidad de Servicio

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	1	1	5	4	3	5	4	1	4	3	1	5	3	3	1	2	1
2	5	2	3	5	4	3	4	4	1	4	1	3	5	3	2	1	1	1
3	5	2	5	5	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2
4	3	1	1	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
5	5	1	5	5	5	3	5	5	3	1	5	1	5	1	1	1	5	1
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1
7	5	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
8	5	1	5	5	4	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1
9	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	1	1	1	5	1
10	5	1	1	5	5	5	1	1	1	3	4	5	5	5	5	1	1	1
11	5	1	1	3	2	1	5	1	1	4	2	3	3	5	3	3	1	1
12	3	4	2	3	1	5	4	3	2	4	1	3	4	2	3	4	1	3
13	4	1	1	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	1	1	1	1	1
14	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1
15	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	5	4	4	2	5	5	1
16	5	5	5	3	4	4	2	4	5	4	3	4	5	3	4	2	1	1
17	5	1	3	4	3	3	5	1	1	1	3	1	5	3	2	1	3	5
18	5	1	2	2	3	5	2	3	3	4	4	1	5	5	5	1	1	1
19	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	5
20	5	1	5	5	3	3	5	3	3	3	2	3	5	3	3	1	2	1
21	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1
22	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
23	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	2
24	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3
25	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	1	3	5	5	4	4	3
26	1	3	1	5	5	1	1	5	2	3	4	1	2	3	5	3	1	1
27	5	1	1	5	5	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
28	5	5	5	5	5	1	1	3	1	5	1	1	1	5	5	3	1	5
29	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	3	5	5	5	5	1	5	1
30	1	1	1	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1
31	5	1	1	5	4	4	5	5	1	5	4	4	4	5	3	1	1	1
32	1	1	5	5	5	3	5	5	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1
33	5	3	5	5	4	3	1	5	1	5	5	3	5	1	5	1	1	1
34	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1
35	5	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	4	2
36	1	1	1	3	1	4	1	4	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1
38	5	1	2	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	2	4	1
39	5	1	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	3	1	3	1
40	5	1	2	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	5	5	1	5	5
41	5	1	5	1	4	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	5	5	1	5	3	5	3	1	3	1	2	5	5	1	1	1	1
43	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	3	4	5	5	5	2	2	5
44	2	1	2	2	3	2	1	5	1	2	3	3	3	2	3	1	2	1
45	2	1	2	2	3	2	1	5	1	2	3	3	3	2	3	1	2	1
46	2	1	2	2	5	5	5	4	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1
47	1	2	2	5	3	1	1	2	4	4	2	1	4	1	1	1	1	1
48	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4

49	1	1	1	5	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	5	1	5	5	1	3	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
51	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	1	1	1
52	5	1	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
53	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
54	5	5	5	5	2	5	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1
55	1	2	5	5	5	5	5	4	1	2	1	5	5	5	5	1	1	1
56	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	5	5	5	5	1	1	1
57	3	2	3	1	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3
58	1	2	1	1	5	5	1	5	4	2	2	2	4	5	5	5	5	5
59	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4
60	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4
61	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
62	2	3	2	3	1	5	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
63	5	3	2	3	3	5	1	4	3	2	1	3	3	2	5	1	3	4
64	1	3	3	2	3	1	2	5	4	2	3	3	4	1	3	5	2	3
65	1	3	1	3	3	5	1	4	5	3	1	2	3	3	4	2	5	3
66	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	1	4	5	1
67	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	1
68	2	3	1	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2
69	5	1	5	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1
70	2	2	3	3	2	5	2	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3
71	4	1	3	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	1	5	2
72	1	1	5	3	4	2	1	5	1	1	2	3	4	1	5	2	1	1
73	4	3	1	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	4	3
74	5	3	2	2	3	4	2	2	2	1	4	4	4	4	3	3	5	4
75	2	2	2	4	3	2	1	4	1	1	1	3	2	3	2	3	3	2
76	3	2	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
77	3	3	2	4	4	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	1	4	1
78	3	1	1	1	2	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2
79	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2
80	5	5	3	4	5	4	2	4	1	2	3	3	4	4	3	2	4	3
81	2	2	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	2	3	2	2	1
82	1	1	1	4	1	1	3	1	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1
83	1	1	1	4	1	1	3	1	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1
84	3	3	2	3	4	2	4	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2
85	3	1	1	3	3	3	4	3	1	2	3	1	4	2	3	1	3	1
86	3	1	1	3	3	3	4	3	1	2	3	1	4	2	3	1	3	1
87	5	3	5	5	4	4	3	5	2	5	4	3	5	2	2	3	2	3
88	3	2	5	4	4	4	2	5	5	3	3	2	5	3	2	2	2	2
89	5	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	2	3
90	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	1	1	1
91	4	2	5	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2
92	4	2	2	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	2
93	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1
94	4	2	5	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2
95	5	2	2	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	2	4	1
96	5	1	1	5	4	3	5	4	1	4	3	1	5	3	3	1	2	1
97	4	2	3	4	4	2	4	3	3	5	3	2	5	5	2	1	3	1
98	4	2	5	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2
99	1	1	5	3	4	2	1	5	1	2	5	3	4	1	5	2	1	1
100	3	2	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	2

Anexo 9. Evaluación por juicio de expertos



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para describir la variable atención al usuario**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO			
Grado profesional:	Maestría	X	Doctor	X
Área de formación académica:	Clínica		Social	
	Educativa		Organizacional	X
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública			
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años		Más de 5 años	X
Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (si corresponde)	Título del estudio realizado: Política pública de talento humano para la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe			

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala:**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir la variable atención al usuario
Autora:	Kathia Solange Bravo Enriquez
Procedencia:	Realizada por la autora, en la ciudad de Piura
Tiempo de aplicación:	3 semanas
Ámbito de aplicación:	Urb. Ignacio Merino - Piura
Objetivo:	Describir la variable atención al usuario en la Urb. Ignacio Merino, en la ciudad de Piura

4. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento la encuesta elaborada por Kathia Solange Bravo Enriquez, realizada en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems del **instrumento adjunto** y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración; así como, solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1 - No cumple con el criterio
2 - Bajo Nivel
3 - Moderado nivel
4 - Alto nivel

	
Firma del evaluador	
DNI	45361468
ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0744-0052
CONCYTEC	https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do



CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “ATENCIÓN AL USUARIO”

PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

PUNTAJE

- 1 - No cumple con el criterio
- 2 - Bajo Nivel
- 3 - Moderado nivel
- 4 - Alto nivel

Observaciones / Recomendaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	
ATENCIÓN AL USUARIO	Tiempo de respuesta	- Primera respuesta	Cuando reporto una avería del suministro eléctrico recibo inmediata atención	4	4	4	
		- Resolución	Creo que todos los reportes de interrupción del suministro eléctrico son atendidos	4	4	4	
		- Espera	Considero que el tiempo de espera es el adecuado entre el reporte de avería y la atención del incidente	4	4	4	
		- Atención	Creo que la atención que recibo cuando reporto una avería en el suministro eléctrico es adecuada	4	4	4	
	Comunicación efectiva	- Uso de medios de comunicación	Considero que los cortes del suministro eléctrico programados se comunican en diferentes canales de comunicación	4	4	4	
			Conozco los canales de contacto para el reporte de averías e interrupciones del servicio de electricidad	4	4	4	
			Considero que los avisos de corte de servicio eléctrico son oportunos y me permiten tomar medidas preventivas	4	4	4	
		- Claridad y concisión	Comprendo los mensajes que brinda la empresa que suministra el servicio de electricidad en sus diferentes canales de comunicación	4	4	4	
		- Retroalimentación	Cuando emito una consulta o reclamo me suelen explicar las razones y me brindan alternativas de solución	4	4	4	
	Empatía	- Adaptabilidad	Considero que los medios para contactar a la empresa que suministra el servicio de electricidad son cada vez más rápidos y modernos	4	4	4	
		- Capacidad de comprensión	Recibo descuentos en el recibo de luz cuando se interrumpe el servicio de electricidad	4	4	4	
		- Conexión emocional	El personal que atiende mis reclamos entiende mi molestia cuando mi servicio de electricidad se interrumpe de forma imprevista	4	4	4	
		- Escucha activa	Creo que mis sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar el servicio de electricidad	4	4	4	
	Confianza	- Respeto y consideración	Considero que se hace un seguimiento al reporte de averías del servicio de electricidad para garantizar que ha sido resuelto	4	4	4	
			Considero que el personal de la empresa que suministra el servicio de electricidad es amable al atenderme	4	4	4	
		- Nivel de satisfacción	Pienso que los horarios de atención son los adecuados	4	4	4	
		- Transparencia y honestidad	Creo que la empresa de electricidad difunde las tarifas, explica los aumentos y otros cambios al servicio de forma adecuada	4	4	4	
		- Resolución de problemas	Creo que la forma en cómo se atienden las averías al servicio de electricidad son las mejores	4	4	4	
	- Protección de la información personal	Considero que mi información personal es utilizada responsablemente por la empresa sin emplearla para otros fines	4	4	4		

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Cuestionario para describir la variable calidad del servicio público de suministro eléctrico”**.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO			
Grado profesional:	Maestría		Doctor	X
Área de formación académica:	Clínica		Social	
	Educativa		Organizacional	X
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública			
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años		Más de 5 años	X
Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (si corresponde)	Título del estudio realizado: Política pública de talento humano para la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe			

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir la variable calidad del servicio público de suministro eléctrico
Autora:	Kathia Solange Bravo Enriquez
Procedencia:	Realizada por la autora, en la ciudad de Piura
Tiempo de aplicación:	3 semanas
Ámbito de aplicación:	Urb. Ignacio Merino - Piura
Objetivo:	Describir la variable calidad del servicio público del suministro eléctrico en la Urb. Ignacio Merino, en la ciudad de Piura

4. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento la encuesta elaborada por Kathia Solange Bravo Enriquez, realizada en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems del instrumento adjunto y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración; así como, solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1 - No cumple con el criterio
2 - Bajo Nivel
3 - Moderado nivel
4 - Alto nivel

 Dra. Ericka I. Suyay Chumborg REGUC 13374 - CLAD	
Firma del evaluador	
DNI	45361468
ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0744-0052
CONCYTEC	https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do

CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO”

PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

PUNTAJE

- 1 - No cumple con el criterio
2 - Bajo Nivel
3 - Moderado nivel
4 - Alto nivel

Observaciones / Recomendaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia		
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO	Accesibilidad	- Accesibilidad física	Creo que las oficinas de la empresa que brinda el suministro eléctrico cuentan con instalaciones accesibles para personas con discapacidad	4	4	4		
		- Accesibilidad económica	Creo que las tarifas del servicio de electricidad son asequibles a todas las personas sin importar su condición socioeconómica	4	4	4		
		- Accesibilidad geográfica	Considero que el servicio de electricidad es de acceso de toda la población sin importar el lugar en el que vivan	4	4	4		
		- Accesibilidad tecnológica	Considero que puedo pagar o hacer reclamos respecto al servicio eléctrico por medios digitales, aplicaciones móviles u otros medios que facilitan mi interacción con la empresa	4	4	4		
	Eficiencia	- Disponibilidad del suministro		Pienso que el servicio de electricidad domiciliario es constante y confiable	4	4	4	
				Creo que el alumbrado público es un servicio de calidad y constante	4	4	4	
		- Calidad de la energía suministrada	Considero que no existen picos de voltaje que pongan en riesgo los artefactos eléctricos	4	4	4		
		- Gestión de la demanda	Creo que la continuidad del servicio eléctrico está garantizada	4	4	4		
	Efectividad	- Eficiencia energética	Creo que se emplean las medidas adecuadas para evitar la contaminación ambiental en el suministro de electricidad	4	4	4		
		- Uso de tecnologías avanzadas	Creo que se utilizan tecnologías modernas para mejorar el servicio de electricidad	4	4	4		
		- Duración de las interrupciones	Creo que la duración de las interrupciones del servicio está dentro de los límites de lo normal	4	4	4		
		- Continuidad del suministro	Creo que se realizan constantes mantenimientos a los equipos para que exista un buen servicio de electricidad	4	4	4		
	Participación Ciudadana	- Respuesta a reclamaciones		El personal que atiende averías del servicio eléctrico está capacitado y equipado adecuadamente	4	4	4	
				Considero que se toma en cuenta a la población para planificar la expansión del suministro eléctrico	4	4	4	
		- Acceso a la información	Creo que la evaluación del servicio eléctrico que hace la ciudadanía se toma en cuenta para mejorar	4	4	4		
		- Participación en programas de eficiencia energética	La información y argumentos sobre futuros aumentos de tarifas es proporcionada a la población	4	4	4		
		- Inclusión de grupos vulnerables	Se realizan siempre campañas para promover el uso responsable de la electricidad y el ahorro de energía	4	4	4		
			Las personas de la tercera edad tienen tarifas preferenciales y son tomadas en cuenta para promociones y descuentos	4	4	4		

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Cuestionario para describir la variable atención al usuario”**.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	LEANDRO ALONSO VALLEJOS MORE			
Grado profesional:	Maestría	X	Doctor	X
Área de formación académica:	Clínica		Social	
	Educativa		Organizacional	X
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública			
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Frontera			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años		Más de 5 años	X
Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (si corresponde)	Título del estudio realizado: Política pública de talento humano para la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe			

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir la variable atención al usuario
Autora:	Kathia Solange Bravo Enriquez
Procedencia:	Realizada por la autora, en la ciudad de Piura
Tiempo de aplicación:	3 semanas
Ámbito de aplicación:	Urb. Ignacio Merino - Piura
Objetivo:	Describir la variable atención al usuario en la Urb. Ignacio Merino, en la ciudad de Piura

4. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento la encuesta elaborada por Kathia Solange Bravo Enriquez, realizada en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems del **instrumento adjunto** y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración; así como, solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1 - No cumple con el criterio
2 - Bajo Nivel
3 - Moderado nivel
4 - Alto nivel

	
Firma del evaluador	
DNI	44896381
ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1871-6456
CONCYTEC	https://ctivita.e.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=97828



CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “ATENCIÓN AL USUARIO”

PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

PUNTAJE

- 1 - No cumple con el criterio
- 2 - Bajo Nivel
- 3 - Moderado nivel
- 4 - Alto nivel

Observaciones / Recomendaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	
ATENCIÓN AL USUARIO	Tiempo de respuesta	- Primera respuesta	Cuando reporto una avería del suministro eléctrico recibo inmediata atención	4	4	4	
		- Resolución	Creo que todos los reportes de interrupción del suministro eléctrico son atendidos	4	4	4	
		- Espera	Considero que el tiempo de espera es el adecuado entre el reporte de avería y la atención del incidente	4	4	4	
		- Atención	Creo que la atención que recibo cuando reporto una avería en el suministro eléctrico es adecuada	4	4	4	
	Comunicación efectiva	- Uso de medios de comunicación	Considero que los cortes del suministro eléctrico programados se comunican en diferentes canales de comunicación	4	4	4	
			Conozco los canales de contacto para el reporte de averías e interrupciones del servicio de electricidad	4	4	4	
			Considero que los avisos de corte de servicio eléctrico son oportunos y me permiten tomar medidas preventivas	4	4	4	
		- Claridad y concisión	Comprendo los mensajes que brinda la empresa que suministra el servicio de electricidad en sus diferentes canales de comunicación	4	4	4	
		- Retroalimentación	Cuando emito una consulta o reclamo me suelen explicar las razones y me brindan alternativas de solución	4	4	4	
	Empatía	- Adaptabilidad	Considero que los medios para contactar a la empresa que suministra el servicio de electricidad son cada vez más rápidos y modernos	4	4	4	
		- Capacidad de comprensión	Recibo descuentos en el recibo de luz cuando se interrumpe el servicio de electricidad	4	4	4	
		- Conexión emocional	El personal que atiende mis reclamos entiende mi molestia cuando mi servicio de electricidad se interrumpe de forma imprevista	4	4	4	
		- Escucha activa	Creo que mis sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar el servicio de electricidad	4	4	4	
	Confianza	- Respeto y consideración	Considero que se hace un seguimiento al reporte de averías del servicio de electricidad para garantizar que ha sido resuelto	4	4	4	
			Considero que el personal de la empresa que suministra el servicio de electricidad es amable al atenderme	4	4	4	
		- Nivel de satisfacción	Pienso que los horarios de atención son los adecuados	4	4	4	
		- Transparencia y honestidad	Creo que la empresa de electricidad difunde las tarifas, explica los aumentos y otros cambios al servicio de forma adecuada	4	4	4	
		- Resolución de problemas	Creo que la forma en cómo se atienden las averías al servicio de electricidad son las mejores	4	4	4	
	- Protección de la información personal	Considero que mi información personal es utilizada responsablemente por la empresa sin emplearla para otros fines	4	4	4		

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para describir la variable calidad del servicio público de suministro eléctrico**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	LEANDRO ALONSO VALLEJOS MORE			
Grado profesional:	Maestría		Doctor	X
Área de formación académica:	Clínica		Social	
	Educativa		Organizacional	X
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública			
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Frontera			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años		Más de 5 años	X
Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (si corresponde)	Título del estudio realizado: Política pública de talento humano para la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe			

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir la variable calidad del servicio público de suministro eléctrico
Autora:	Kathia Solange Bravo Enriquez
Procedencia:	Realizada por la autora, en la ciudad de Piura
Tiempo de aplicación:	3 semanas
Ámbito de aplicación:	Urb. Ignacio Merino - Piura
Objetivo:	Describir la variable calidad del servicio público del suministro eléctrico en la Urb. Ignacio Merino, en la ciudad de Piura

4. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento la encuesta elaborada por Kathia Solange Bravo Enriquez, realizada en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems del instrumento adjunto y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración; así como, solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1 - No cumple con el criterio
2 - Bajo Nivel
3 - Moderado nivel
4 - Alto nivel

	
Firma del evaluador	
DNI	44896381
ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1871-6456
CONCYTEC	https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=97828

CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO”

PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?
OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.
HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

PUNTAJE

1 - No cumple con el criterio
 2 - Bajo Nivel
 3 - Moderado nivel
 4 - Alto nivel

Observaciones / Recomendaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia		
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO	Accesibilidad	- Accesibilidad física	Creo que las oficinas de la empresa que brinda el suministro eléctrico cuentan con instalaciones accesibles para personas con discapacidad	4	4	4		
		- Accesibilidad económica	Creo que las tarifas del servicio de electricidad son asequibles a todas las personas sin importar su condición socioeconómica	4	4	4		
		- Accesibilidad geográfica	Considero que el servicio de electricidad es de acceso de toda la población sin importar el lugar en el que vivan	4	4	4		
		- Accesibilidad tecnológica	Considero que puedo pagar o hacer reclamos respecto al servicio eléctrico por medios digitales, aplicaciones móviles u otros medios que facilitan mi interacción con la empresa	4	4	4		
	Eficiencia	- Disponibilidad del suministro		Pienso que el servicio de electricidad domiciliario es constante y confiable	4	4	4	
				Creo que el alumbrado público es un servicio de calidad y constante	4	4	4	
		- Calidad de la energía suministrada	Considero que no existen picos de voltaje que pongan en riesgo los artefactos eléctricos	4	4	4		
		- Gestión de la demanda	Creo que la continuidad del servicio eléctrico está garantizada	4	4	4		
	Efectividad	- Eficiencia energética	Creo que se emplean las medidas adecuadas para evitar la contaminación ambiental en el suministro de electricidad	4	4	4		
		- Uso de tecnologías avanzadas	Creo que se utilizan tecnologías modernas para mejorar el servicio de electricidad	4	4	4		
		- Duración de las interrupciones	Creo que la duración de las interrupciones del servicio está dentro de los límites de lo normal	4	4	4		
		- Continuidad del suministro	Creo que se realizan constantes mantenimientos a los equipos para que exista un buen servicio de electricidad	4	4	4		
	Participación Ciudadana	- Respuesta a reclamaciones		El personal que atiende averías del servicio eléctrico está capacitado y equipado adecuadamente	4	4	4	
				Considero que se toma en cuenta a la población para planificar la expansión del suministro eléctrico	4	4	4	
		- Acceso a la información	Creo que la evaluación del servicio eléctrico que hace la ciudadanía se toma en cuenta para mejorar	4	4	4		
		- Participación en programas de eficiencia energética	La información y argumentos sobre futuros aumentos de tarifas es proporcionada a la población	4	4	4		
		- Participación en programas de eficiencia energética	Se realizan siempre campañas para promover el uso responsable de la electricidad y el ahorro de energía	4	4	4		
		- Inclusión de grupos vulnerables	Las personas de la tercera edad tienen tarifas preferenciales y son tomadas en cuenta para promociones y descuentos	4	4	4		

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para describir la variable atención al usuario**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Carlos Alberto Mego Flores			
Grado profesional:	Maestría	X	Doctor	
Área de formación académica:	Clínica		Social	X
	Educativa	X	Organizacional	
Áreas de experiencia profesional:	Metodología para el aprendizaje e investigación en el ámbito social			
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Frontera - Sullana			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años		Más de 5 años	X
Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (si corresponde)	Título del estudio realizado: Políticas Públicas en Comercio Exterior y Turismo de Piura.			

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir la variable atención al usuario
Autora:	Kathia Solange Bravo Enriquez
Procedencia:	Realizada por la autora, en la ciudad de Piura
Tiempo de aplicación:	3 semanas
Ámbito de aplicación:	Urb. Ignacio Merino - Piura
Objetivo:	Describir la variable atención al usuario en la Urb. Ignacio Merino, en la ciudad de Piura

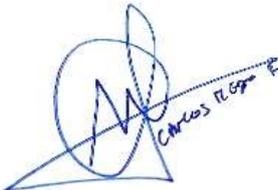
4. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento la encuesta elaborada por Kathia Solange Bravo Enriquez, realizada en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems del **instrumento adjunto** y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración; así como, solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1 - No cumple con el criterio
2 - Bajo Nivel
3 - Moderado nivel
4 - Alto nivel

	
Firma del evaluador	
DNI	44752286
ORCID	https://orcid.org/0009-0006-3503-6996
CONCYTEC	https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=335458



CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “ATENCIÓN AL USUARIO”

PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?
OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.
HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

PUNTAJE
 1 - No cumple con el criterio
 2 - Bajo Nivel
 3 - Moderado nivel
 4 - Alto nivel

Observaciones / Recomendaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	
ATENCIÓN AL USUARIO	Tiempo de respuesta	- Primera respuesta	Cuando reporto una avería del suministro eléctrico recibo inmediata atención	4	4	4	
		- Resolución	Creo que todos los reportes de interrupción del suministro eléctrico son atendidos	4	4	4	
		- Espera	Considero que el tiempo de espera es el adecuado entre el reporte de avería y la atención del incidente	4	4	4	
		- Atención	Creo que la atención que recibo cuando reporto una avería en el suministro eléctrico, es adecuada	4	4	4	
	Comunicación efectiva	- Uso de medios de comunicación	Considero que los cortes del suministro eléctrico programados, se comunican en diferentes canales de comunicación	4	4	4	
			Conozco los canales de contacto para el reporte de averías e interrupciones del servicio de electricidad	4	4	4	
			Considero que los avisos de corte de servicio eléctrico son oportunos y me permiten tomar medidas preventivas	4	4	4	
		- Claridad y concisión	Comprendo los mensajes que brinda la empresa que suministra el servicio de electricidad en sus diferentes canales de comunicación	4	4	4	
		- Retroalimentación	Cuando emito una consulta o reclamo, me suelen explicar las razones y me brindan alternativas de solución	4	4	4	
	Empatía	- Adaptabilidad	Considero que los medios para contactar a la empresa que suministra el servicio de electricidad, son cada vez más rápidos y modernos	4	4	4	
		- Capacidad de comprensión	Recibo descuentos en el recibo de luz cuando se interrumpe el servicio de electricidad	4	4	4	
		- Conexión emocional	El personal que atiende mis reclamos entiende mi molestia cuando mi servicio de electricidad se interrumpe de forma imprevista	4	4	4	
		- Escucha activa	Creo que mis sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar el servicio de electricidad	4	4	4	
	Confianza	- Respeto y consideración	Considero que se hace un seguimiento al reporte de averías del servicio de electricidad, para garantizar que ha sido resuelto	4	4	4	
			Considero que el personal de la empresa que suministra el servicio de electricidad es amable al atenderme	4	4	4	
		- Nivel de satisfacción	Pienso que los horarios de atención son los adecuados	4	4	4	
		- Transparencia y honestidad	Creo que la empresa de electricidad difunde las tarifas, explica los aumentos y otros cambios al servicio, de forma adecuada	4	4	4	
		- Resolución de problemas	Creo que la forma en cómo se atienden las averías al servicio de electricidad, son las mejores	4	4	4	
- Protección de la información personal	Considero que mi información personal es utilizada responsablemente por la empresa, sin emplearla para otros fines	4	4	4			

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para describir la variable calidad del servicio público de suministro eléctrico**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Carlos Alberto Mego Flores			
Grado profesional:	Maestría	X	Doctor	
Área de formación académica:	Clínica		Social	X
	Educativa	X	Organizacional	
Áreas de experiencia profesional:	Metodología para el aprendizaje e investigación en el ámbito social			
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Frontera - Sullana			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años		Más de 5 años	X
Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (si corresponde)	Título del estudio realizado: Políticas Públicas en Comercio Exterior y Turismo de Piura.			

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir la variable calidad del servicio público de suministro eléctrico
Autora:	Kathia Solange Bravo Enriquez
Procedencia:	Realizada por la autora, en la ciudad de Piura
Tiempo de aplicación:	3 semanas
Ámbito de aplicación:	Urb. Ignacio Merino - Piura
Objetivo:	Describir la variable calidad del servicio público del suministro eléctrico en la Urb. Ignacio Merino, en la ciudad de Piura

4. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento la encuesta elaborada por Kathia Solange Bravo Enriquez, realizada en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems del instrumento adjunto y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración; así como, solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1 - No cumple con el criterio
2 - Bajo Nivel
3 - Moderado nivel
4 - Alto nivel

Firma del evaluador

DNI	44752286
ORCID	https://orcid.org/0009-0006-3503-6996
CONCYTEC	https://ctvita.e.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=335458



CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO”

PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

PUNTAJE

- 1 - No cumple con el criterio
- 2 - Bajo Nivel
- 3 - Moderado nivel
- 4 - Alto nivel

Observaciones / Recomendaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia		
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO	Accesibilidad	- Accesibilidad física	Creo que las oficinas de la empresa que brinda el suministro eléctrico, cuentan con instalaciones accesibles para personas con discapacidad	4	4	4		
		- Accesibilidad económica	Creo que las tarifas del servicio de electricidad son accesibles a todas las personas, sin importar su condición socioeconómica	4	4	4		
		- Accesibilidad geográfica	Considero que el servicio de electricidad es de acceso de toda la población, sin importar el lugar en el que vivan	4	4	4		
		- Accesibilidad tecnológica	Considero que puedo pagar o hacer reclamos respecto al servicio eléctrico por medios digitales, aplicaciones móviles u otros medios que facilitan mi interacción con la empresa	4	4	4		
	Eficiencia	- Disponibilidad del suministro		Pienso que el servicio de electricidad domiciliario es constante y confiable	4	4	4	
				Creo que el alumbrado público es un servicio de calidad y constante	4	4	4	
		- Calidad de la energía suministrada	Considero que no existen picos de voltaje que pongan en riesgo los artefactos eléctricos	4	4	4		
		- Gestión de la demanda	Creo que la continuidad del servicio eléctrico está garantizada	4	4	4		
	Efectividad	- Eficiencia energética	Creo que se emplean las medidas adecuadas para evitar la contaminación ambiental en el suministro de electricidad	4	4	4		
		- Uso de tecnologías avanzadas	Creo que se utilizan tecnologías modernas para mejorar el servicio de electricidad	4	4	4		
		- Duración de las interrupciones	Creo que la duración de las interrupciones del servicio está dentro de los límites de lo normal	4	4	4		
		- Continuidad del suministro	Creo que se realizan constantes mantenimientos a los equipos, para que exista un buen servicio de electricidad	4	4	4		
	Participación Ciudadana	- Respuesta a reclamaciones		El personal que atiende averías del servicio eléctrico está capacitado y equipado adecuadamente	4	4	4	
				Considero que se toma en cuenta a la población para planificar la expansión del suministro eléctrico	4	4	4	
		- Participación en la toma de decisiones	Creo que la evaluación del servicio eléctrico que hace la ciudadanía, se toma en cuenta para mejorar	4	4	4		
		- Acceso a la información	La información y argumentos sobre futuros aumentos de tarifas es proporcionada a la población	4	4	4		
		- Participación en programas de eficiencia energética	Se realizan siempre campañas para promover el uso responsable de la electricidad y el ahorro de energía	4	4	4		
	- Inclusión de grupos vulnerables	Las personas de la tercera edad tienen tarifas preferenciales y son tomadas en cuenta para promociones y descuentos	4	4	4			

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para describir la variable atención al usuario**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	NELIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA			
Grado profesional:	Maestría	X	Doctor	X
Área de formación académica:	Clínica		Social	X
	Educativa		Organizacional	X
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años		Más de 5 años	X
Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (si corresponde)	Título del estudio realizado: GESTIÓN MUNICIPAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIURA			

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir la variable atención al usuario
Autora:	Kathia Solange Bravo Enriquez
Procedencia:	Realizada por la autora, en la ciudad de Piura
Tiempo de aplicación:	3 semanas
Ámbito de aplicación:	Urb. Ignacio Merino - Piura
Objetivo:	Describir la variable atención al usuario en la Urb. Ignacio Merino, en la ciudad de Piura

4. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento la encuesta elaborada por Kathia Solange Bravo Enriquez, realizada en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems del **instrumento adjunto** y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración; así como, solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1 - No cumple con el criterio
2 - Bajo Nivel
3 - Moderado nivel
4 - Alto nivel

	
Firma del evaluador	
DNI	02872139
ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8508-9096
CONC YTEC	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/BuscarInvestigadores.do?tipo=investigadores&origen=cabBusqueda&apellidos=NELIDA%20RODRIGUEZ%20DE%20PEF1



CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “ATENCIÓN AL USUARIO”

PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

PUNTAJE

- 1 - No cumple con el criterio
- 2 - Bajo Nivel
- 3 - Moderado nivel
- 4 - Alto nivel

Observaciones / Recomendaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	
ATENCIÓN AL USUARIO	Tiempo de respuesta	- Primera respuesta	Cuando reporto una avería del suministro eléctrico recibo inmediata atención	3	4	4	
		- Resolución	Creo que todos los reportes de interrupción del suministro eléctrico son atendidos	3	3	4	
		- Espera	Considero que el tiempo de espera es el adecuado entre el reporte de avería y la atención del incidente	4	4	4	
		- Atención	Creo que la atención que recibo cuando reporto una avería en el suministro eléctrico es adecuada	3	3	3	Mejorar la redacción
	Comunicación efectiva	- Uso de medios de comunicación	Considero que los cortes del suministro eléctrico programados se comunican en diferentes canales de comunicación	4	4	4	
			Conozco los canales de contacto para el reporte de averías e interrupciones del servicio de electricidad	4	4	4	
			Considero que los avisos de corte de servicio eléctrico son oportunos y me permiten tomar medidas preventivas	3	4	4	
		- Claridad y concisión	Comprendo los mensajes que brinda la empresa que suministra el servicio de electricidad en sus diferentes canales de comunicación	4	4	4	
		- Retroalimentación	Cuando emito una consulta o reclamo me suelen explicar las razones y me brindan alternativas de solución	4	4	4	
		- Adaptabilidad	Considero que los medios para contactar a la empresa que suministra el servicio de electricidad son cada vez más rápidos y modernos	4	4	4	
	Empatía	- Capacidad de comprensión	Recibo descuentos en el recibo de luz cuando se interrumpe el servicio de electricidad	4	4	4	
		- Conexión emocional	El personal que atiende mis reclamos entiende mi molestia cuando mi servicio de electricidad se interrumpe de forma imprevista	4	4	4	
		- Escucha activa	Creo que mis sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar el servicio de electricidad	3	3	4	
		- Respeto y consideración	Considero que se hace un seguimiento al reporte de averías del servicio de electricidad para garantizar que ha sido resuelto	3	3	3	
	Confianza	- Nivel de satisfacción	Considero que el personal de la empresa que suministra el servicio de electricidad es amable al atenderme	4	4	4	
			Pienso que los horarios de atención son los adecuados	4	4	4	
		- Transparencia y honestidad	Creo que la empresa de electricidad difunde las tarifas, explica los aumentos y otros cambios al servicio de forma adecuada	4	4	4	
		- Resolución de problemas	Creo que la forma en cómo se atienden las averías al servicio de electricidad son las mejores	3	3	4	
		- Protección de la información personal	Considero que mi información personal es utilizada responsablemente por la empresa sin emplearla para otros fines	3	4	4	

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para describir la variable calidad del servicio público de suministro eléctrico**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	NELIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA			
Grado profesional:	Maestría	X	Doctor	X
Área de formación académica:	Clínica		Social	X
	Educativa		Organizacional	X
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años		Más de 5 años	X
Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (si corresponde)	Título del estudio realizado: GESTIÓN MUNICIPAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIURA			

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir la variable calidad del servicio público de suministro eléctrico
Autora:	Kathia Solange Bravo Enriquez
Procedencia:	Realizada por la autora, en la ciudad de Piura
Tiempo de aplicación:	3 semanas
Ámbito de aplicación:	Urb. Ignacio Merino - Piura
Objetivo:	Describir la variable calidad del servicio público del suministro eléctrico en la Urb. Ignacio Merino, en la ciudad de Piura

4. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento la encuesta elaborada por Kathia Solange Bravo Enriquez, realizada en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems del instrumento adjunto y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración; así como, solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1 - No cumple con el criterio
2 - Bajo Nivel
3 - Moderado nivel
4 - Alto nivel

	
Firma del evaluador	
DNI	02872139
ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8508-9096
CONC YTEC	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/BuscarInvestigadores.do?tipo=investigadores&origen=cabBusqueda&apellidos=NELIDA%20RODRIGUEZ%20DE%20PEF1



CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA VARIABLE “CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO”

PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre atención al usuario y calidad de servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino, 2023.

HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la atención al usuario con la calidad del servicio público del suministro eléctrico, Ignacio Merino del 2023.

PUNTAJE

- 1 - No cumple con el criterio
- 2 - Bajo Nivel
- 3 - Moderado nivel
- 4 - Alto nivel

Observaciones / Recomendaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO	Accesibilidad	- Accesibilidad física	Creo que las oficinas de la empresa que brinda el suministro eléctrico cuentan con instalaciones accesibles para personas con discapacidad	4	4	4	
		- Accesibilidad económica	Creo que las tarifas del servicio de electricidad son asequibles a todas las personas sin importar su condición socioeconómica	3	4	4	
		- Accesibilidad geográfica	Considero que el servicio de electricidad es de acceso de toda la población sin importar el lugar en el que vivan	4	4	4	
		- Accesibilidad tecnológica	Considero que puedo pagar o hacer reclamos respecto al servicio eléctrico por medios digitales, aplicaciones móviles u otros medios que facilitan mi interacción con la empresa	4	4	4	
	Eficiencia	- Disponibilidad del suministro	Pienso que el servicio de electricidad domiciliario es constante y confiable	3	3	4	
			Creo que el alumbrado público es un servicio de calidad y constante	3	3	3	
		- Calidad de la energía suministrada	Considero que no existen picos de voltaje que pongan en riesgo los artefactos eléctricos	4	4	4	
		- Gestión de la demanda	Creo que la continuidad del servicio eléctrico está garantizada	4	4	4	
	Efectividad	- Eficiencia energética	Creo que se emplean las medidas adecuadas para evitar la contaminación ambiental en el suministro de electricidad	3	4	4	
		- Uso de tecnologías avanzadas	Creo que se utilizan tecnologías modernas para mejorar el servicio de electricidad	4	4	4	
		- Duración de las interrupciones	Creo que la duración de las interrupciones del servicio está dentro de los límites de lo normal	4	4	4	
		- Continuidad del suministro	Creo que se realizan constantes mantenimientos a los equipos para que exista un buen servicio de electricidad	3	3	4	
	Participación Ciudadana	- Respuesta a reclamaciones	El personal que atiende averías del servicio eléctrico está capacitado y equipado adecuadamente	3	3	4	
			Considero que se toma en cuenta a la población para planificar la expansión del suministro eléctrico	4	4	4	
		- Participación en la toma de decisiones	Creo que la evaluación del servicio eléctrico que hace la ciudadanía se toma en cuenta para mejorar	4	4	4	
		- Acceso a la información	La información y argumentos sobre futuros aumentos de tarifas es proporcionada a la población	3	3	3	Mejorar redacción
		- Participación en programas de eficiencia energética	Se realizan siempre campañas para promover el uso responsable de la electricidad y el ahorro de energía	4	4	4	
	- Inclusión de grupos vulnerables	Las personas de la tercera edad tienen tarifas preferenciales y son tomadas en cuenta para promociones y descuentos	4	4	4		

Anexo 10. Fotografías

