



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Centro de atención ciudadana para solicitudes de una empresa  
de distribución eléctrica - Lambayeque, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Calero Nuñez, Luis Alberto (orcid.org/0009-0008-3758-3736)

**ASESOR:**

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (orcid.org/0000-0002-5248-4858)

Dra. Barturen Mondragon, Eliana Maritza (orcid.org/0000-0002-0458-1637)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Centro de atención ciudadana para solicitudes de una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque, 2024", cuyo autor es CALERO NUÑEZ LUIS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7%, 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.

CHICLAYO, 05 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN <b>DNI:</b> 18109477 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5248-4858	Firmado electrónicamente por: VILLONPR el 10-08- 2024 08:24:38

Código documento Trilce: TRI - 0849823



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CALERO NUÑEZ LUIS ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Centro de atención ciudadana para solicitudes de una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque, 2024", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LUIS ALBERTO CALERO NUÑEZ <b>DNI:</b> 16725837 <b>ORCID:</b> 0009-0008-3758-3736	Firmado electrónicamente por: LCALERON el 05-08- 2024 18:47:15

Código documento Trilce: TRI - 0849824

## **Dedicatoria**

A mis padres, José y María, por su apoyo constante y sacrificios que han sido mi principal motivación en mi desarrollo profesional. A mis hermanas Lucy, Helga, Rosa, Mabel y Verónica, por su continuo ánimo y afecto en cada etapa. A mi compañera de vida, Marita, gracias por tu amor y paciencia. Este logro también les pertenece. Gracias por creer en mí y acompañarme en este viaje hacia el desarrollo personal y académico.

Luis Alberto

## **Agradecimiento**

A mis familiares, amigos y en especial al Dr. Rafael Villon Prieto por su apoyo continuo durante la elaboración de esta tesis. Su aliento constante, dirección y respaldo han sido esenciales para alcanzar este importante logro académico. Estoy profundamente agradecido por su dedicación y confianza en mí a lo largo de este proyecto.

Luis Alberto

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad de autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	12
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN .....	22
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
VII. PROPUESTA.....	29
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

Tabla 1	Tipos de solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque	17
Tabla 2	Experiencia del usuario en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque	18
Tabla 3	Eficiencia y tiempo de respuesta en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque	19
Tabla 4	Seguimiento y mejora continua en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque	20
Tabla 5	Resultado de validación del cuestionario aplicado a los expertos	21

## Resumen

Esta investigación propone un centro de atención ciudadana para mejorar la gestión de solicitudes en una empresa de distribución eléctrica en Lambayeque en 2024, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se analizaron 453 solicitudes para evaluar la calidad del servicio y sus necesidades de mejora; los resultados muestran que el 45% de las solicitudes son complejas, requiriendo personal capacitado, aunque el 49% de los usuarios reporta una buena experiencia, hay margen para mejorar en eficiencia, tiempos de respuesta y calidad del servicio; el estudio también señala la necesidad de fortalecer el seguimiento y la mejora continua, para responder de manera más efectiva a las demandas de los usuarios, la propuesta del centro busca modernizar el manejo de solicitudes, optimizando la atención al cliente, la comunicación con los usuarios y los tiempos de respuesta; se recomienda implementar sistemas de seguimiento, capacitación constante y tecnologías avanzadas, lo que aumentará la satisfacción del usuario y mejorará el servicio eléctrico, contribuyendo al objetivo de desarrollo sostenible número 7, que busca garantizar acceso a energía asequible, segura y sostenible para todos, esto permitirá un servicio más eficiente y centrado en el bienestar del usuario.

**Palabras clave:** Atención ciudadana, mejora de servicios, gestión solicitudes, satisfacción usuario.

## **Abstract**

This research proposes a citizen service center to improve the management of requests in an electric distribution company in Lambayeque in 2024. With a quantitative approach and non-experimental design, 453 requests were analyzed to assess service quality and improvement needs. The results show that 45% of the requests are complex, requiring skilled personnel. Although 49% of users report a good experience, there is room for improvement in efficiency, response times, and service quality. The study also highlights the need to strengthen follow-up and continuous improvement to more effectively respond to user demands. The proposed center aims to modernize request management by optimizing customer service, user communication, and response times. It is recommended to implement tracking systems, continuous staff training, and advanced technologies, which will increase user satisfaction and improve the electric service. This will contribute to Sustainable Development Goal 7, which seeks to ensure access to affordable, safe, and sustainable energy for all. This will enable a more efficient service focused on user well-being.

**Keywords:** Citizen service, service improvement, request management, user satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas de servicios han buscado fortalecer los mecanismos de respuesta a las necesidades del cliente para mejorar la satisfacción y eficiencia, especialmente en un entorno cada vez más digitalizado, el presente estudio se enfocó en la implementación de un centro de atención ciudadana para una empresa de distribución eléctrica en Lambayeque, el propósito fue de modernizar y agilizar el manejo de solicitudes de los usuarios; abordando las necesidades específicas de la región y proponiendo soluciones innovadoras basadas en las últimas tendencias en servicio al cliente y tecnología; se analizó como la atención eficaz a las necesidades y preocupaciones ciudadanas es fundamental para mejorar la comunicación entre ciudadanos y entidades tanto del sector privado o público; los centros de atención proporcionan un punto centralizado para presentar solicitudes, denuncias, consultas, quejas e inquietudes de manera rápida y conveniente.

En un estudio realizado en Canadá por Istanbuloglu & Oz (2023) en el que analizaron cómo las entidades responden a reclamos de los usuarios en Twitter, aplicando un modelo tradicional de recuperación de servicios, se recolectaron más de 10,000 tweets de aerolíneas, restaurantes, hoteles y cadenas de comida rápida, los resultados mostraron la implementación variada de elementos tradicionales de recuperación de servicios y la identificación de tres elementos adicionales no discutidos previamente en la literatura, en este trabajo se destacó la importancia de incorporar las quejas en línea de los clientes en los sistemas de evaluación del desempeño gerencial; también en Ecuador, Ramírez (2023) en su estudio mejoró la calidad en el manejo de solicitudes de usuarios en una delegación durante el periodo 2021-2022, considerando una muestra de 385 ciudadanos mediante encuestas y cuestionarios, los datos se analizaron con SPSS 29.0, encontrando correlaciones significativas entre las variables, confirmando la premisa investigativa y en las recomendaciones se consideraron medidas para mejorar los servicios de atención al ciudadano, incluyendo la informatización y la interacción ciudadana.

En Grecia, Keramida et al. (2023) analizaron la conexión que existió entre el desempeño organizacional en centros de servicio al ciudadano y los principios de Lean, la comprensión de las necesidades del cliente, la creación de flujos de valor y la búsqueda de la perfección, mediante una encuesta en línea a 672 empleados del centro de servicios al ciudadano y utilizando análisis factorial y modelado de

ecuaciones estructurales, se identificó un factor de adopción Lean que contribuye significativamente al desempeño organizacional, los resultados indican una adopción medio-alta de estos principios, sugiriendo que la implementación Lean mejora el desempeño operativo y la satisfacción en los mencionados centros griegos, a pesar de limitaciones como la tasa de respuesta y la subjetividad de los datos; además, en Venezuela, Sandoval (2023) analizó y midió sobre la administración de problemas técnicos y el nivel de atención a las necesidades tecnológicas en un organismo estatal se llevó a cabo mediante una investigación in situ sin manipulación experimental, apoyándose en una revisión documental y un enfoque descriptivo, para la recolección de datos, se emplearon métodos como el sondeo, aplicando un formulario de preguntas a los empleados de una secretaría gubernamental, logrando mejoras cualitativas como la reducción en tiempos de atención en procesos de prospección de clientes, evaluación de asesores y desembolso, así como una disminución general en los tiempos de espera para la atención a los clientes.

En Reino Unido, Kennedy et al. (2022) investigaron las quejas presentadas contra profesionales de la salud en servicios médicos de custodia policial, con el objetivo de mejorar la seguridad del paciente, se encontró una falta de datos completos y una ausencia de cambios en la práctica clínica a pesar de la existencia de quejas similares, esto evidenció la necesidad de cerrar la brecha de comunicación entre servicios policiales, los proveedores de atención médica y los organismos reguladores, con el fin de mejorar la seguridad del paciente en custodia policial; en Holanda, Van Rompuy (2022), en su estudio exploró la discreción de la comisión europea en el manejo de quejas antimonopolio durante el período 2009- 2021, destacaron que, aunque existían restricciones externas y reglas autoimpuestas, se encontraron discrepancias entre las reglas establecidas y su aplicación práctica.

En Venezuela, Ramió (2021) sugirió que, cuando la administración pública trasciende su enfoque interno, se promueve la innovación, en este sentido, muchos servicios públicos se modernizaron gracias a la colaboración creativa entre actores estatales, particulares y comunitarios en el marco de las medidas de gobierno, los centros de atención ciudadana fueron parte integral de este proceso de transformación digital, involucrando a los usuarios y ajustándose a las variaciones que presentaban, en Colombia, Parra-Quezada (2021) realizó un estudio en una

entidad pública sobre la atención de denuncias y solicitudes, en la cual se identificaron inconvenientes en el procedimiento de manejo de requisitos, debido a la falta de atención oportuna a los mismos, para abordar esta situación, se implementó una metodología integrada al sistema de gestión integral, basada en el ciclo de planificación, ejecución, evaluación y ajuste, la cual estaba coordinada con las normas de calidad y tenía como propósito la detección y mitigación de riesgos en tiempo real.

En Huancayo, Huachohuilca (2023) identificó el orden y organización de las actividades conforme a las regulaciones financieras, lo que permitió mejorar intervalos de atención, potenciar la interacción con los usuarios y proporcionar respuestas financieras más ágiles, se centró en cuatro etapas clave: identificación de oportunidades, análisis, autorización y liberación de fondos utilizando la metodología de gestión por procesos y la herramienta de lenguaje gráfico universal para representar flujos de trabajo, en Arequipa, Arenas (2023) realizó un estudio en una empresa distribuidora de electricidad, teniendo como objetivo evaluar la influencia de la calidad del servicio eléctrico en la satisfacción del cliente, aplicó 304 encuestas a usuarios, encontrando que la calidad comercial del servicio tiene un impacto significativo en la percepción de satisfacción de los clientes, los resultados sugirieron que, al mejorar aspectos como la atención al cliente y los procesos comerciales, se podría fortalecer la relación con los usuarios y aumentar su lealtad. También, en Cajamarca, Burgos (2022) investigó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el centro de atención al ciudadano de una municipalidad, a través de una encuesta aplicada a 325 usuarios, evidenciándose una relación significativa y moderada entre ambas variables, además, en Cuzco, Centeno (2022), realizó un estudio con el objetivo de comprender cómo la calidad del servicio ofrecido por una empresa eléctrica de la zona influye en la satisfacción de sus clientes, basándose en las respuestas de 336 usuarios, se reveló una estrecha relación entre ambas variables, es decir, los clientes que perciben una mayor calidad en el servicio brindado por la empresa, expresan un mayor grado de satisfacción; estos hallazgos ponen de manifiesto el impacto de la calidad del servicio como un elemento clave para fomentar la satisfacción de los clientes y fortalecer el vínculo con la empresa.

En la misma línea, León (2021) en su investigación evaluó la posibilidad de innovación tecnológica y regulación, lo que optimizó el proceso de atención de denuncia, el tipo de investigación tuvo un enfoque cualitativo - descriptiva, con diseño fenomenológico y un alcance exploratorio, la muestra considerada fue de 10 abogados, con un muestreo no probabilístico del tipo intencional, el instrumento utilizado fue la encuesta con preguntas abiertas, la cual fue validada por expertos; y de la misma manera, en la misma ciudad, Elías et al. (2021) estudiaron la insatisfacción en la atención evidenciándose con 300 denuncias diarias en la organización, las principales razones de insatisfacción fueron, demora en la atención, mala orientación, no existen veredictos sólo recomendaciones, fue una investigación del tipo cuantitativa, que consideró una muestra de 348 denuncias y entre las deficiencias detectadas, resalta el tiempo de atención que oscila entre 10 y 173 días, recomendándose la implementación de una gestión por procesos.

También, Bonina et al. (2021) indicaron que los centros de atención proporcionaron y repercutieron un impacto positivo en las economías y sociedades, ofreciendo un espacio virtual donde se pueden llevar a cabo diversas actividades, como compartir información, colaborar, realizar compras, ofrecer servicios, entre otras acciones; además, Lavado (2021) desarrolló un centro de atención digital, logrando una gestión cero papel en la municipalidad de Tarma, brindando de manera eficiente y eficaz los servicios, así como disminución del tiempo en los trámites administrativos, se aplicaron entrevistas y encuestas a los gobernantes y ciudadanos durante los años 2019-2020, el estudio fue del tipo aplicada con nivel explicativa.

Además, en Ica, Diaz (2020) describió el proceso de gestión de comunicaciones de usuarios por parte de una entidad, que incluyó recibir, registrar, gestionar y responder a situaciones como quejas, reclamaciones, solicitudes de información o requerimientos de servicios, en Lima, Pejerrey (2019) evidenció la relación entre el procesamiento fiscal, la gestión y la atención de denuncias, el enfoque del estudio fue descriptivo y correlacional, de naturaleza no experimental y de diseño transversal, utilizaron un método deductivo hipotético, se trabajó con una muestra de 100 servidores, aplicándoles un cuestionario de 26 y 18 preguntas sobre la gestión de atención de denuncias y el procesamiento fiscal respectivamente, los aspectos tomados en cuenta fueron el enfoque, relevancia para la comunidad,

naturaleza inclusiva, como adecuada atención, información concisa y precisa, entre otros.

Además, el Peruano (2019) publicó el manual de los centros de atención al ciudadano, propuso la implementación de un proyecto piloto y la adopción de una gestión por procesos para mejorar la eficiencia en los servicios comunitarios; además, en Huaraz, Navarro (2019) determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una empresa distribuidora de electricidad, a través de una encuesta aplicada a una muestra representativa de 383 clientes, halló una correlación significativa y positiva entre ambas variables, los resultados obtenidos indican que la calidad del servicio percibida por los clientes es un factor determinante en su nivel de satisfacción, entendiéndose que mejorar la calidad del servicio fue una estrategia efectiva para mejorar en los clientes, la atención hacia ellos.

En Chiclayo, Rojas (2022) examinó cómo la organización interna en la empresa impacta la atención brindada a los clientes, en el cual utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, con un conjunto de participantes de 4 miembros del equipo y 107 consumidores, empleando cuestionarios estructurados y guías de exploración detalladas como métodos rigurosos para recopilar información precisa y completa, además se encontró una correlación positiva significativa entre la organización interna y la atención brindada a los clientes, la organización interna se ubicó en un punto central, en tanto la atención a los consumidores mostró deficiencias, especialmente en aspectos técnicos y relaciones interpersonales.

En Lambayeque, Collao, (2022) realizó una investigación en la cual se evidenció una relación significativa entre dos variables específicamente, la inclusión social y la utilización de centros de atención especializados; considerando tres aspectos fundamentales, la dimensión informativa, la dimensión procedimental y la dimensión resolutoria; este análisis se basó en un enfoque de naturaleza cuantitativa, bajo un diseño no experimental de tipo transaccional, desarrollado a lo largo del año 2022, para la recopilación de datos, se empleó una encuesta dirigida a un grupo compuesto por 382 administradores;

En Lambayeque, Cubas (2021) mejoraron la atención ciudadana a través de la simplificación administrativa, empleando un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, con la participación de ciudadanos y personal administrativo en el

estudio, con un grupo de participantes de 38 ciudadanos y 36 administrativos seleccionados por conveniencia, los resultados mostraron aspectos que requieren mejoras en la calidad de la asistencia proporcionada, debido a problemas tecnológicos y falta de capacitación del personal, sugiriendo implementar medidas que impulsen la eficacia en la atención a los habitantes.

En el ámbito de la atención al cliente, existieron diversas teorías, según Boukouyen (2023) se señaló que la teoría de la satisfacción del cliente, aunque esta teoría no tiene autor específico, fue desarrollada y enriquecida por varios investigadores, como Philip Kotler y Leonard Berry, quienes han aportado significativamente a la comprensión de la satisfacción del cliente en el marketing; además, Rivero et al. (2023) destacaron que la teoría de la calidad del servicio, propuesta por A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry en su modelo Servqual, se enfocó en la brecha existente entre las expectativas del cliente y su percepción de la calidad del servicio recibido.

De la misma manera, Krishnan & Sheth (2011) destacaron que la teoría de la relación con el cliente, desarrollada por Jadish N. Sheth y Atul Parvatiyar, se enfocó en la construcción y mantenimiento de relaciones sólidas duraderas con los clientes, Corallo et al. (2019) señalaron que la teoría del ciclo de vida del cliente, propuesta por Peppers y Martha Rogers, estaba orientada al marketing de relaciones y a la gestión de clientes, desarrollada por Joseph Pine y James H. Gilmore, basada en su libro, enfatizó la necesidad de generar momentos inolvidables en la interacción con los consumidores, finalmente, Schnoring & Woisetschlager (2017) mencionaron la teoría del valor del cliente, formulada por Roland Rust, Katherine N. Lemon y Valarie Zeithaml, que se centró en el valor que los clientes aportan a una empresa y en cómo maximizarlo.

Basado en lo anterior, como formulación del problema tenemos ¿De qué manera la implementación de un centro de atención ciudadana puede mejorar la atención de las distintas solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica en Lambayeque?

El objetivo general fue proponer un centro de atención ciudadana para mejorar la atención de solicitudes en una empresa de distribución eléctrica en Lambayeque, y como específicos incluyeron, identificar el tipo de solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, identificar la experiencia del usuario en la atención de las solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque,

diagnosticar la eficiencia y tiempo de respuesta en la atención de las solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, evaluar el seguimiento y mejora continua en la atención de las solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, validar el centro de atención ciudadana para solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque

En el aspecto teórico esta investigación, fue justificable, debido a que las variables están fundamentadas epistemológicamente por teorías que respaldan la variable de solicitudes; así como, el diseño de un centro de atención ciudadana; además, la justificación práctica se desarrolló porque se buscó resolver el problema en la atención de solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, mejorando la reducción de tiempo de atención, satisfacción de cliente, reducción de costos operativos, entre otros; también en el ámbito social se reflejó ya que se benefició tanto a la empresa y pobladores; y finalmente se justificó metodológicamente, por el motivo a que es necesario comprender el centro de atención ciudadana, y se verá esto reflejado en el ámbito social, debido a que se beneficiará en la labor de los trabajadores y satisfacción de los pobladores, el desarrollo de la investigación fuera metodológicamente viable.

En Filipinas Ong et al (2023) determinaron los aspectos determinantes que influyeron en la satisfacción del cliente de las compañías eléctricas nacionales durante la pandemia de COVID-19, integrando los enfoques SERVQUAL y la teoría de confirmación de expectativas, utilizándose un modelado de ecuaciones estructurales, basado en un cuestionario en línea de 49 preguntas respondido voluntariamente por 529 participantes, los resultados numéricos mostraron que la tangibilidad ( $\beta=0.23$ ), la empatía ( $\beta=0.47$ ) y la capacidad de respuesta ( $\beta=0.34$ ) se relacionaron positivamente con la calidad del servicio, que a su vez condujo a la expectativa del cliente, el consumo de energía y el desempeño percibido.

Del mismo modo en Ecuador, Sánchez (2021) en su análisis revelaron la necesidad de desarrollar un plan de formación para elevar el rendimiento del personal en el área de soporte al usuario de una empresa eléctrica, mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo y análisis correlacional se determinaron correlaciones directas de 31.7%, 28.7% y 12.7% en relación con los objetivos específicos, con distribución normal, de la misma manera, en México, Yáñez (2019) demostró el uso de la tecnología como estrategia para tener excelentes resultados, ejecución de

auditorías de gestión, eficiencia y eficacia, transparencia en la administración pública, Interacción entre la administración pública con el ciudadano, reducción de costos de operación, fortalecimiento de la democracia, disminución del tiempo de las diferentes operaciones a través de la participación ciudadana, acceso y flujo de información continuo, entre otros, se aplicó entrevistas y encuestas a 360 individuos (usuarios y funcionarios), el 70% manifestaron que mejoraron la gestión y un 18% indicaron que existieron falencias.

En el ámbito nacional, en Trujillo, Valdiviezo et al. (2023) sostuvieron que los centros de atención cambiaron la manera en que las interacciones se llevaban a cabo, al automatizar el servicio de atención al cliente, los asistentes virtuales minimizaron el uso de recursos empresariales y fortalecieron la posición competitiva en el mercado, estos sistemas tuvieron un impacto positivo en la atención al cliente mejorando aspectos como la comprensión, la confianza y la eficiencia del servicio; del mismo modo, en Ancash, Pisfil (2023) estableció una conexión entre el grado de contenido de los usuarios y la utilización de un centro de atención, la investigación en mención tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básica y correlacional; se aplicó 2 cuestionarios por cada variable de 20 preguntas por cada uno, a una muestra de 278 individuos, se tuvo como resultados con respecto al uso de un centro de atención ciudadana, que presenta un nivel bueno/alto de 51,8%, un nivel regular de 48.2% y por ende el nivel malo/bajo de 0,0%; y en relación a la satisfacción del usuario, se obtuvo el 69,4% y 30,62% en los niveles regular y bueno/alto respectivamente.

En Lima, Sifuentes (2023) se realizó un estudio básica, cuantitativo, descriptivo y correlacional que evidenció la conexión entre el servicio al usuario y el manejo de quejas en una compañía proveedora de servicios sanitarios durante el año 2022, incluyó la aplicación de dos cuestionarios a 42 miembros del departamento comercial, uno compuesto por 16 preguntas sobre atención al cliente y otro de 10 ítems enfocado en la administración de reclamaciones, los instrumentos mostraron índices de fiabilidad alfa de Cronbach de 0.869 y 0.899 respectivamente; a través del análisis estadístico, empleando la correlación de Spearman, reveló una asociación positiva muy robusta ( $\rho=0.958$ ,  $\text{sig}=0.00$ ) entre los dos constructos estudiados; adicionalmente, se identificaron correlaciones notables entre el manejo de quejas y los componentes del servicio al cliente como comprensión del servicio

(rho=0.840), habilidades comunicativas (rho=0.919), prontitud en la atención (rho=0.923) y aspectos físicos del servicio (rho=0.862).

En la misma línea, en Santa, Vargas (2022) determinó la relación entre la gestión pública y centros especializados tecnológicos, fue una investigación descriptivo correlacional y diseño no experimental, se consideró a trabajadores nombrados (60) como muestra, aplicándoles un cuestionario; obteniendo que el 45% y el 41% califican a la plataforma en línea con una calificación de bueno y medio en términos de aprobación respectivamente.

En Trujillo, Palacios (2021) determinó la relación entre la eficacia del apoyo brindado y la experiencia del usuario, este estudio correlacional-transversal aplicó un cuestionario a 115 clientes de una empresa molinera, el 89.6% percibió buena calidad de servicio, con altas puntuaciones en fiabilidad (88.9%), empatía (86.1%), capacidad de respuesta (73%) y elementos tangibles (58.3%), la satisfacción del cliente fue calificada como buena por el 75.7%, con resultados similares en rendimiento percibido (74.8%), expectativas (73%) y nivel de satisfacción (75.7%), se encontró una correlación positiva moderada entre la excelencia del servicio y experiencia del usuario (rho = 0.535, p = 0.000), indicando que mejoras en la excelencia del soporte se asocian con un aumento del contenido del usuario.

El centro de atención ciudadana para solicitudes de una empresa de distribución eléctrica se relacionó con varios objetivos de desarrollo sostenible de la organización de las naciones unidas, cada uno con sus respectivas metas, facilitó el acceso de los usuarios a los servicios de electricidad, resolviendo problemas y consultas que mejoraron el suministro de energía, lo que se alinea con el objetivo , ayudó a reducir desperdicios y mejorar la eficiencia del sistema de distribución , de desarrollo ODS7, energía asequible y no contaminante, meta 7.1; un centro de atención eficiente mejoró la infraestructura eléctrica haciéndola más confiable y resiliente en consonancia con el ODS9 industria, innovación e infraestructura, meta 9.1; además garantizó el acceso equitativo a servicios de electricidad; esencial para el desarrollo sostenible de las comunidades, contribuyendo a la resiliencia de las ciudades, lo que estuvo en línea con el ODS11, ciudades y comunidades sostenibles, meta 11.1; a través de la educación y la atención personalizada ayudó a reducir desperdicios y mejorar la eficiencia de los sistemas de distribución, apoyando el ODS12, producción y consumo responsables, meta 12.2; asimismo,

contribuyó a construir instituciones transparentes y eficaces, facilitando el acceso a servicios básicos de manera justa, lo que se relacionó con el ODS16 paz, justicia e instituciones sólidas, meta 16.6; por último fomentó la colaboración entre la empresa de distribución eléctrica, las autoridades locales y la comunidad, promoviendo alianzas estratégicas para mejorar los servicios, reflejando así el ODS17, alianzas para lograr los objetivos, meta 17.1; esta integración de los ODS destacó la importancia del centro atención ciudadana en la promoción de desarrollo sostenible a través de una gestión efectiva de los servicios eléctricos.

El centro de atención ciudadana para solicitudes de una empresa de distribución eléctrica estuvo relacionado con profunda con los sistemas administrativos de gestión pública en varios aspectos fundamentales, primero, en términos de transparencia y rendición de cuentas, el centro debe operar de manera clara, proporcionando información accesible sobre servicios eléctricos, tarifas y procedimientos, lo que fortalece la confianza del público en la empresa y en el sistema de gestión pública, también al manejar y resolver quejas y consultas, el centro asegura que las decisiones de la empresa sean justificadas y comunicadas adecuadamente a los ciudadanos, en cuanto a la eficiencia en la administración pública, un centro bien gestionado optimiza los procesos mediante la implementación de tecnologías de la información y sistemas de gestión de solicitudes, reduciendo tiempos de respuesta y costos operativos, y permite una asignación más eficiente de recursos humanos y materiales, la participación ciudadana se ve facilitada al permitir ciudadanos expresar sus necesidades y recibir retroalimentación directa, promoviendo la colaboración entre la empresa, la mejora en la prestación de servicios públicos se manifiesta en una mayor calidad del servicio eléctrico y en la accesibilidad para todos los ciudadanos, incluyendo a aquellos en áreas rurales o marginalizadas, promoviendo así la equidad, la integración de tecnologías de la información y comunicación permite la digitalización de procesos, reduciendo el papeleo y facilitando el acceso a la información y servicios en línea, además de usar la automatización para manejar solicitudes rutinarias y analizar datos para mejorar la toma de decisiones, finalmente el centro asegura el cumplimiento de normativas y regulaciones para la distribución eléctrica y la protección de los derechos de los ciudadanos, evitando sanciones y garantizando mecanismos claros para la resolución de disputas, estas

relaciones demuestran cómo un centro de atención ciudadana puede integrarse eficazmente con los sistemas administrativos de gestión pública, mejorando la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios, y fomentando una mayor participación y satisfacción ciudadana.

## II. METODOLOGÍA

En esta sección se expuso y describió la secuencia seguida para abordar los objetivos planteados; además, se delinearon los enfoques y procedimientos utilizados.

Afirmaron Cohen y Gómez (2022) que la metodología abarcó el análisis de diversas técnicas o métodos empleados en investigaciones científicas, buscando lograr los fines establecidos en el ámbito científico, también los analistas Cabezas et al. (2018) destacaron que la metodología englobó los componentes operativos vitales del proceso de investigación, siendo primordiales para el cumplimiento de un estudio, sostuvieron CONCYTEC (2018) que la investigación básica desempeñó un papel fundamental en la generación de conocimiento, al permitir establecer conexiones entre variables y analizar su evolución en el tiempo, a través de la observación cuidadosa, esta modalidad de investigación posibilitó la determinación de entablar conexiones más claras entre los diferentes elementos que influyen en un evento, por otro lado, para Hernández- Sampieri & Torres (2023) la investigación básica, se cimentó en la exigencia de describir, contrastar y analizarlos sucesos asociados a la variable en cuestión, este enfoque persiguió una comprensión cabal de los fenómenos apartándose de la implementación directa de medidas o tratamientos, por lo que nuestra investigación fue del tipo básico.

En relación con este tema, Arispe et al. (2020) dieron a conocer que el enfoque cuantitativo se basó en la utilización de mediciones, haciendo uso de herramientas estadísticas para llevar a cabo la cuantificación, según la investigación de (Arias & Covinos (2021) en el diseño no experimental se omitieron estímulos o condiciones experimentales específicas en las variables investigadas, en su lugar se enfocaron en la exploración detallada de las características de estas variables a lo largo del tiempo sin intervención directa, este análisis se realizó mediante mediciones sistemáticas, lo que permitió la visualización del proceso de transformación y la comparación de los resultados, según Saunders & Philip (2019) el enfoque en la investigación se refirió a la perspectiva teórica y metodológica que guio el estudio, pudiendo variar desde un enfoque positivista, que buscaba la objetividad y leyes generales, hasta un enfoque interpretativo, que buscaba comprender el significado atribuido por las personas a sus experiencias, por lo que para esta investigación se

tuvo en cuenta el tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental.

En su investigación Soto (2021) identificó la variable en la investigación como un rasgo singular, abarcando tanto aspectos cualitativos como cuantitativos, los cuales simplificaron el estudio del problema en cuestión, de la misma forma, se resaltó la relevancia de tener en cuenta la complejidad del problema para discernir si la variable es elemental o compleja, por tanto, en su investigación científica, Carrasco (2009) explicó que la operacionalización de variables implicó el procedimiento metodológico para llevar ideas teóricas a la práctica, explicando tanto la conceptualización como los enfoques de medición utilizados en las variables seleccionadas.

La presidencia de consejo de ministros (2022) consideró al centro de atención ciudadana que para nuestra investigación fue la variable independiente, como el lugar centralizado de atención en el que el estado, mediante varias entidades, proporcionó servicios públicos unificados en una plataforma única, con el objetivo de garantizar a los ciudadanos rapidez, confianza, transparencia y comodidad en un único sitio, en cuanto a la variable dependiente, solicitudes, según Kotler & Killer (2016) se refirieron a las solicitudes como peticiones formales de información, acción o servicios dirigidas de una parte a otra, estas solicitudes pudieron expresarse de manera oral o escrita e incluyeron una amplia gama de situaciones, desde la solicitud de documentos hasta la búsqueda de ayuda o servicios.

Según Kerlinger & Lee (2002) la variable centro de atención ciudadana, se conceptualizó operativamente como el espacio, tanto físico como virtual, donde se recibieron y manejaron las solicitudes de los usuarios, además destacaron la relevancia de los centros de atención como puntos fundamentales de interacción entre la organización y sus clientes, respecto a la definición operacional de la variable independiente se abordaron cuatro dimensiones, accesibilidad y disponibilidad del servicio, calidad y eficiencia en la atención, satisfacción del usuario y transparencia y comunicación efectiva, se consideraron 20 indicadores para esta variable, según la investigación de Hernández- Sampieri & Torres (2023) la variable solicitudes fue conceptualizada operativamente, como las peticiones particulares efectuadas por los usuarios, incluyendo solicitudes de servicio, consultas, reclamaciones u otras formas de interacción, estos autores exploraron

la eficiente gestión de las solicitudes de los clientes en entornos empresariales, para la variable dependiente se consideraron cuatro dimensiones, tipo de solicitudes, experiencia del usuario, eficiencia y tiempo de respuesta, seguimiento y mejora continua, considerando 20 indicadores.

Carrasco (2009) afirmó que operacionalizar atributos fue el paso que permitió traducir los conceptos teóricos a un nivel práctico, especificando la definición de las variables elegidas y la forma en que se midieron, en su publicación Hernández-Sampieri y Torres (2023) indicaron que este procedimiento abarcó la identificación y definición de los elementos esenciales del centro de atención ciudadana, tales como la diversidad de servicios disponibles, la eficacia y competencia del personal, la rapidez en atender las solicitudes y la valoración positiva de los beneficiarios, cada uno de los atributos se evaluó mediante indicadores concretos y métodos específicos, como encuestas, registros de tiempos y análisis de rendimiento.

Para Kerlinger & Lee (2002) indicaron que la operacionalización de la variable solicitudes requirió definir cómo se midió de manera concreta y específica, en la gestión de servicios, las solicitudes abarcaron peticiones formales de usuarios hacia una organización, como solicitudes de servicio, reclamos, consultas e información, la operacionalización incluyó el número de solicitudes recibidas, el tipo de solicitud, el tiempo promedio de resolución y percepción de valor del usuario medida mediante encuestas.

Nuestra caracterización respecto al concepto de población se apoyó en la formulación de Pineda et al. (1994) quienes la definieron como la totalidad de individuos íntimamente relacionados con el campo de estudio, y cuya participación directa en el análisis de la investigación resultó esencial, además Condori-Ojeda (2020) destacó que la población fue el marco de referencia de la investigación, ya que delimitó el estudio, siendo el conjunto completo de unidades que compartieron características comunes y fueron susceptibles de ser investigadas, definió Supo (2020) a la muestra como el conjunto de grupos sociales, acontecimientos, actores, y más, que se utilizaron para la obtención de evidencias, sin necesidad de asegurar una representación completa o total, por lo que para nuestra investigación se consideró una muestra de 453 solicitudes.

Plantearon Hadi et al. (2023) que el muestreo no probabilístico fue un proceso deliberado en el que el investigador seleccionó intencionalmente a los participantes

en función de ciertos criterios, en este enfoque, los voluntarios fueron seleccionados basándose en el juicio del investigador y en criterios específicos, en esta investigación, se analizaron exclusivamente las solicitudes que se encontraban en estado pendiente, según la descripción proporcionada por Supo (2020) la unidad de análisis en una investigación se refirió a la entidad o elemento que fue objeto de recolección y análisis de datos, esta entidad pudo ser cualquier aspecto relevante para el estudio que pudiera ser observado y medido, incluyendo eventos, individuos, grupos u otros elementos pertinentes, para nuestra investigación fueron las solicitudes de una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque.

En lo que se refirió a los procedimientos y herramientas de recopilación de información, de acuerdo con López-Roldán y Fachelli (2016) la encuesta constituyó un método sistemático para obtener información necesaria y medir las variables pertinentes de manera efectiva, en esta investigación, se seleccionaron datos del registro de solicitudes extraídos del sistema comercial, como técnicas para obtener información sobre las variables a estudiar, de acuerdo con Westreicher (2021) la encuesta se reveló como la herramienta más eficaz para explorar la dinámica de la sociedad, ya que su agilidad y facilidad de uso permitieron recolectar una gran cantidad de datos en poco tiempo, brindando a los investigadores una perspectiva más profunda de los fenómenos sociales, por lo que, para nuestra investigación la encuesta se utilizó tanto como método de recopilación de información como la forma de medición, la cual fue un conjunto de interrogantes, que fueron evaluadas por tres especialistas para asegurar su validez.

En su investigación, Urbano (2021) argumentó que un procedimiento es un conjunto estructurado de acciones, cada una contribuyendo al logro de un objetivo concreto, en nuestra investigación se recopiló información veraz y creíble a través de un cuestionario aplicado a una muestra conformada por las solicitudes realizadas por abonados de la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, con el fin de determinar y evaluar el estándar de la prestación percibida, recibido y valorada por los usuarios de la entidad.

Los investigadores Supo (2020) explicaron que el análisis de datos es un proceso sistemático que implica la observación, valoración y organización de la información recolectada durante una investigación, este proceso utilizó diversas técnicas, como

el análisis estadístico en estudios cuantitativos o la codificación y categorización en investigaciones cualitativas, con el objetivo de identificar patrones y relaciones en los datos, en nuestra investigación, se utilizó Microsoft Excel para la organización inicial de los datos y SPSS para un análisis estadístico más detallado.

Según las reflexiones proporcionadas por Álvarez (2018) se abogó por un marco ético sólido en la investigación con seres humanos, que incluyera la protección de las garantías fundamentales de los miembros, la minimización de los riesgos y el aprovisionamiento justo de las recompensas, de la misma forma, en las reflexiones de Reyes (2017) se planteó que la integridad ética en todos los estudios científicos y sus hallazgos requería que los investigadores acataran de manera ética, siguiendo una ética de valores que estuviera en consonancia con su propio ser y con los demás individuos, se siguieron los principios éticos relativos a la Universidad César Vallejo durante la investigación, respetando siempre el principio de libertad y participación, evitando daños, priorizando el bienestar, manteniendo la justicia en la confidencialidad de datos y siguiendo normativas de citación APA v.7 para las autorías.

### III. RESULTADOS

En esta sección se presentaron los hallazgos analizados que se obtuvieron a través de la utilización de herramientas empleadas en la investigación, con el propósito de alcanzar las metas establecidas dentro del estudio.

En cuanto al primer objetivo, se determinó el tipo de solicitudes en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, considerando los tipos de solicitudes, incluyendo la frecuencia de solicitudes, la diversidad de servicios ofrecidos, la urgencia de las solicitudes, la especificidad de las mismas y la importancia de las respuestas, se incluyeron 5 preguntas en el cuestionario, abarcando cada uno de los puntos de vista para lograr un entendimiento integral de la esencia y variedad de las solicitudes recibidas por la empresa, como resultado se consiguieron los datos que se muestran:

Hallazgos de la primera Dimensión – Tipos de solicitudes en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque.

**Tabla 1**

D1 – Tipo de Solicitudes	f	%
Bajo	354	16
Medio	878	39
Alto	1033	45
TOTAL	2265	100

Nota. Los resultados sobre el tipo de solicitudes en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque mostraron una clara tendencia hacia casos más complejos, esta distribución indicó que la mayoría de los usuarios (84%) presentaron requerimientos que demandaron una atención significativa, estos datos señalaron que el centro de atención ciudadana debía estar preparado principalmente para manejar casos de mediana a alta complejidad, lo que implicó que la empresa necesitaba personal calificado y procesos eficientes para abordar estas demandas más exigentes.

Respecto al objetivo segundo, se evaluó el grado de experiencia del usuario en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, incluyendo la facilidad de acceso a la información de contacto, las dificultades tecnológicas experimentadas, la percepción de ser escuchado y comprendido, la claridad de la información proporcionada y la efectividad del proceso de gestión de solicitudes, fue evaluada mediante 5 preguntas en el cuestionario, diseñadas para capturar los diferentes aspectos de la interacción del usuario con el servicio de atención, como resultado se consiguieron los datos que se muestran:

Hallazgos de la segunda dimensión – Experiencia del usuario en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque.

**Tabla 2**

D2 – Experiencia del usuario	f	%
Bajo	352	16
Medio	798	35
Alto	1115	49
TOTAL	2265	100

Nota. Los resultados sobre la experiencia del usuario en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque revelaron una tendencia positiva, de acuerdo a la tabla se observó que el 49% de los usuarios reportó una experiencia de alto nivel, seguido por un 35% que la calificó como media y solo el 16% indicó una experiencia de bajo nivel, esta distribución reflejó que la mayoría de los usuarios que representaron un 84% tuvo una experiencia de media a alta con el servicio, el alto porcentaje de experiencias positivas que se refieren al 49% fue un indicador favorable de la calidad del servicio ofrecido; sin embargo, existió un margen de mejora, considerando que un 51% de los usuarios no calificó su experiencia como óptima.

Respecto al tercer objetivo, se evaluó el grado de eficiencia y tiempo de respuesta en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, se incluyeron la frecuencia de demoras significativas, el cumplimiento de los tiempos de respuesta prometidos, el seguimiento proporcionado sobre el estado de las solicitudes, la resolución satisfactoria de las solicitudes y la capacidad para resolver incidencias complejas o urgentes, esto comprendió 5 preguntas en el cuestionario, cada una enfocada en un aspecto específico de la eficiencia y la prontitud del servicio, como resultado se consiguieron los datos que se muestran:

Hallazgos de la tercera dimensión – Eficiencia y tiempo de respuesta en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque.

**Tabla 3**

D3 – Eficiencia y tiempo de respuesta	f	%
Bajo	420	19
Medio	921	40
Alto	924	41
TOTAL	2265	100

Nota. Los resultados sobre la eficiencia y tiempo de respuesta en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque mostraron una distribución relativamente equilibrada entre niveles medio y alto, el 41% de los casos se calificaron como de alta eficiencia, seguidos muy de cerca por un 40% de nivel medio, el 19% restante se consideró de baja eficiencia, esta distribución indicó que la mayoría de los usuarios, es decir, un 81% experimentaron una eficiencia y tiempo de respuesta de media a alta, el casi empate entre los niveles alto y medio mostró una consistencia en el servicio, pero también señaló un margen significativo para mejorar, el 19% de casos con baja eficiencia, aunque minoritario, representó un área de oportunidad importante, la empresa debió enfocarse en identificar las causas de estos retrasos o ineficiencias para mejorar la experiencia general.

En el contexto del cuarto objetivo, se efectuó una evaluación minuciosa del grado de eficacia en la gestión de seguimiento y mejora continua en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, se incluyeron la existencia de incentivos para proporcionar retroalimentación, la percepción de mejoras en los procesos de seguimiento, la implementación de mejoras en el centro de atención, y la posibilidad de mejoras en áreas específicas como el tiempo de respuesta y la claridad de la información, esta evaluación fue realizada a través de 5 preguntas en el cuestionario, diseñadas para capturar la percepción de los usuarios sobre los esfuerzos de mejora continua de la empresa, como resultado se consiguieron los datos que se muestran:

Hallazgos de la cuarta dimensión – Seguimiento y mejora continua en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque

**Tabla 4**

D4 – Seguimiento y mejora continua	f	%
Bajo	729	32
Medio	667	30
Alto	869	38
TOTAL	2265	100

Nota. Los resultados sobre el seguimiento y mejora continua en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque mostraron una distribución relativamente equilibrada entre los tres niveles, el 38% de los casos se calificaron como de alto nivel, el 30% como medio, y el 32% como bajo, esta distribución indicó que, si bien hay un porcentaje significativo como es el 38% de casos con buen seguimiento y mejora continua, existía un amplio margen para perfeccionar estos procesos, el hecho de que casi un tercio que representaba el 32% de los casos se considerara de bajo nivel en esta dimensión fue preocupante y señaló una clara área de oportunidad, la suma de los niveles medio y bajo que representó el 62% evidenció que más de la mitad de los casos no estaban recibiendo un seguimiento óptimo o no se estaban beneficiando plenamente de los procesos de mejora continua, estos datos indicaron que la empresa debe enfocarse en fortalecer sus sistemas de seguimiento y sus procesos de mejora continua.

En el marco del quinto objetivo, se expuso el análisis de la verificación del cuestionario administrado a los beneficiarios de la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, considerándose todas las dimensiones anteriores en conjunto, ya que la validación implicó una evaluación integral de todos los aspectos del servicio. Conclusiones de evaluación de la iniciativa.

**Tabla 5**

ITEM	CRITERIO	Experto			Suma (Si)	V de Aiken
		1	2	3		
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	1	1	1	3	1.0
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	1	1	1	3	1.0
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	1	1	1	3	1.0
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	1	1	1	3	1.0
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	1	1	1	3	1.0
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	1	1	1	3	1.0
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	1	1	1	3	1.0
	<b>Pertinencia con la aplicación</b>					
8	Es aplicable al contexto de la investigación	1	1	1	3	1.0
9	Soluciona el problema de la investigación	1	1	1	3	1.0
10	Su aplicación es sostenible en el tiempo	1	1	1	3	1.0
11	Es viable en su aplicación	1	1	1	3	1.0
12	Es aplicable a otras instituciones con características similares	1	1	1	3	1.0
<b>V de Aiken de la propuesta</b>						<b>1.00</b>

Nota. El análisis posterior a la validación por parte de tres especialistas en gestión pública y gobernabilidad reveló que el coeficiente V de Aiken (coeficiente V) alcanzó un valor de 1, este resultado se debió a que los comentarios realizados por los expertos fueron integrados y, finalmente, confirmados en su evaluación final.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El estudio se enfoca en la creación de un centro de atención ciudadana con el fin de mejorar la atención de solicitudes en una entidad de distribución eléctrica en Lambayeque, el estudio aborda la creciente necesidad de mejorar los procesos de interacción con los usuarios en un entorno cada vez más tecnológico, con el propósito de modernizar y agilizar el manejo de solicitudes de los usuarios.

El objetivo general de este estudio fue establecer un centro de atención ciudadana para optimizar el manejo de solicitudes en una entidad de distribución eléctrica en Lambayeque, los resultados generales muestran una inclinación positiva para la evaluación que hacen los beneficiarios acerca del servicio actual, con áreas de oportunidad significativas para la mejora, en términos generales, el 45% de las solicitudes se clasifican como de alto nivel de complejidad, el 39% como medio y el 16% como bajo, esto indica que la mayoría de los usuarios representan el 84% presentan requerimientos que demandan una atención significativa, estos hallazgos se alinean con la teoría sobre la excelencia en la atención propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry en su marco SERVQUAL, que enfatiza la importancia de abordar las expectativas del cliente en múltiples dimensiones del servicio.

La propuesta del centro de atención ciudadana se basa en estas observaciones y en las teorías de gestión de la experiencia del cliente, como la teoría de la experiencia del consumidor estudiada por Philip Kotler y Leonard Berry, esta teoría subraya la necesidad de superar las demandas del consumidor para lograr su satisfacción, lo cual se refleja en nuestro enfoque de diseñar un centro capaz de manejar solicitudes complejas de manera eficiente, estos resultados también se relacionan con los hallazgos de Ramírez (2023) en Ecuador, quien identificó la urgencia de optimizar la eficiencia en el manejo de solicitudes de usuarios en una delegación, similarmente, Keramida et al. (2023) en Grecia encontraron que la adopción de principios Lean contribuye significativamente al desempeño organizacional en los centros de servicio al ciudadano, lo cual respalda nuestra propuesta de un centro de atención eficiente y orientado a la mejora continua.

La integración de tecnología en el centro de atención propuesto se alinea con las observaciones de Yáñez (2019) en México, quien demostró el uso de la tecnología como estrategia para obtener excelentes resultados en la administración pública,

además, nuestra propuesta considera los hallazgos de Ong et al. (2023) en Filipinas, quienes identificaron la tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta como factores clave que se relacionan positivamente con la calidad del servicio en las compañías eléctricas.

Con respecto a identificar el tipo de solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, los resultados muestran que el 45% de las solicitudes se clasifican como de alto nivel de complejidad, el 39% como medio y el 16% como bajo, esta distribución indica que la mayoría de los usuarios que vienen hacer un 84% presentan requerimientos que demandan una atención significativa, estos hallazgos se alinean con la teoría sobre la excelencia en la atención propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry en su modelo SERVQUAL, que enfatiza la importancia de comprender y abordar las expectativas del cliente en múltiples dimensiones del servicio, en este caso, la alta proporción de solicitudes complejas sugiere la necesidad de un personal altamente capacitado y procesos eficientes para manejar estas demandas.

Los hallazgos son comparables a los obtenidos por Ramírez (2023) en Ecuador, quien también identificó la urgencia de elevar el estándar en el manejo de solicitudes de usuarios, esta similitud en los resultados puede atribuirse a la creciente complejidad de los servicios eléctricos y la mayor conciencia de los usuarios sobre sus derechos como consumidores; además, estos hallazgos se relacionan con la investigación de Sandoval (2023) en Venezuela, quien analizó la gestión de problemas y el estándar de atención en el manejo de necesidades informáticas en una entidad gubernamental, aunque Sandoval no proporcionó porcentajes específicos, sus resultados también indicaron una tendencia hacia solicitudes más complejas que requerían una atención más especializada.

La alta proporción de solicitudes complejas también se alinea con los hallazgos de Pisfil (2023) en Ancash, quien encontró que el uso de un centro de atención ciudadana presentaba un nivel bueno/alto en el 51,8% de los casos, esto sugiere que los centros de atención ciudadana son particularmente útiles para manejar solicitudes más complejas, estos resultados subrayan la importancia de diseñar un centro de atención ciudadana capaz de manejar una variedad de solicitudes, con un enfoque particular en aquellas de mayor complejidad, esto se alinea con la teoría de la relación con el cliente, desarrollada por Sheth y Parvatiyar, que enfatiza la

importancia de desarrollar y mantener vínculos consistentes y permanentes con los consumidores, especialmente en situaciones que requieren una atención más detallada y personalizada.

En relación a identificar la experiencia del usuario en la atención de las solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, los resultados sobre la experiencia del usuario revelan una tendencia positiva, con el 49% de los usuarios reportando una experiencia de alto nivel, seguido por un 35% que la califica como media, y solo el 16% indica una experiencia de bajo nivel, esta distribución refleja que la mayoría de los usuarios que representan el 84% tiene una experiencia de media a alta con el servicio, estos hallazgos se alinean con la teoría de la experiencia del cliente, desarrollada por Joseph Pine y James H. Gilmore, que resalta la necesidad de generar recuerdos significativos para los usuarios, el alto porcentaje de experiencias positivas como es el 49%, es un indicador favorable de la calidad del servicio ofrecido, aunque existe un margen de mejora considerando que un 51% de los usuarios no califica su experiencia como óptima.

Estos resultados son más positivos que los encontrados por Rojas (2022) en Chiclayo, donde la atención a los consumidores mostró deficiencias, especialmente en aspectos técnicos y relaciones interpersonales, esta diferencia podría explicarse por las distintas estrategias de atención al cliente implementadas en cada empresa o por las diferentes expectativas de los usuarios en cada contexto, por otro lado, nuestros hallazgos se alinean más con los de Centeno (2022) en Cuzco, quien encontró una estrecha correlación entre excelencia de la atención y el nivel de contenido de los consumidores en una empresa eléctrica, esto refuerza la idea de que la experiencia del usuario está directamente vinculada con la excelencia del suministro proporcionado.

La distribución de la experiencia del usuario también guarda relación con las observaciones de Ong et al. (2023) en Filipinas, se identificó que la tangibilidad ( $\beta=0.23$ ), la empatía ( $\beta=0.47$ ) y la capacidad de respuesta ( $\beta=0.34$ ) se relacionaban positivamente con la calidad del servicio, que a su vez conducía a la expectativa del cliente y el desempeño percibido, esto sugiere que estos factores podrían estar influyendo positivamente en la experiencia del usuario en nuestro caso, además, nuestros resultados se alinean con la teoría de la satisfacción del cliente, estudiada por Philip Kotler y Leonard Berry, que enfatiza la importancia de ir más allá de lo

básico y ofrecer un servicio personalizado que exceda las necesidades individuales de cada usuario para lograr su satisfacción, el alto porcentaje de experiencias positivas sugiere que la empresa está logrando esto en cierta medida, aunque aún hay margen para mejorar.

Estos hallazgos subrayan la importancia de mantener y mejorar los aspectos del servicio que contribuyen a una experiencia positiva del usuario, mientras se trabaja en las áreas que pueden estar contribuyendo a experiencias menos satisfactorias, el centro de atención ciudadana propuesto debe diseñarse teniendo en cuenta estos resultados, con un enfoque en mantener los altos niveles de satisfacción y mejorar las áreas donde la experiencia del usuario es menos positiva, en relación a evaluar el seguimiento y mejora continua en la atención de las solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque.

Los resultados sobre el seguimiento y mejora continua muestran una distribución relativamente equilibrada, con un 38% de los casos calificados como de alto nivel, 30% como medio y 32% como bajo, esta distribución indica que, si bien hay un porcentaje significativo (38%) de casos con buen seguimiento y mejora continua, existe un amplio margen para perfeccionar estos procesos, estos hallazgos se alinean con la teoría de la mejora continua o Kaizen, desarrollada por Masaaki Imai, que enfatiza la importancia de la mejora constante en todos los aspectos de una organización, el hecho de que casi un tercio (32%) de los casos se consideren de bajo nivel en esta dimensión es preocupante y señala una clara área de oportunidad.

Los datos obtenidos concuerdan con los de Pisfil (2023) en Ancash, donde el uso de un centro de atención ciudadana presentó un nivel bueno/alto en el 51,8% de los casos y regular en el 48,2%, la similitud en estos resultados sugiere que el seguimiento y la mejora continua son áreas que requieren atención constante en las empresas de servicios públicos, por otro lado, nuestros hallazgos contrastan con los de Keramida et al. (2023) en Grecia, quienes encontraron que la adopción de principios Lean contribuía significativamente al desempeño organizacional en los centros de servicio al ciudadano griegos, esta diferencia podría indicar una oportunidad para implementar principios Lean en nuestra propuesta de centro de atención ciudadana para mejorar el seguimiento y la mejora continua.

Los resultados también se relacionan con los hallazgos de Elías et al. (2021) en Trujillo, quienes identificaron deficiencias en el seguimiento y la mejora continua, con tiempos de atención que oscilaban entre 10 y 173 días, aunque nuestros resultados no son tan extremos, la presencia de un 32% de casos de bajo nivel sugiere que podrían existir problemas similares en cuanto a la eficiencia y el seguimiento, además, nuestros hallazgos se alinean con la teoría del ciclo de vida del cliente, propuesta por Peppers y Rogers, que enfatiza la importancia de mantener una relación continua y en evolución con los clientes, el hecho de que el 68% de los casos se consideren de nivel medio a alto en seguimiento y mejora continua sugiere que existe una base sólida sobre la cual construir.

Estos resultados subrayan la necesidad de implementar sistemas más robustos de seguimiento y mejora continua en el centro de atención ciudadana propuesto, se deben considerar estrategias para mejorar el 32% de casos de bajo nivel, posiblemente a través de la implementación de tecnologías de seguimiento más eficientes, capacitación del personal en técnicas de mejora continua, y el establecimiento de métricas claras para evaluar y mejorar constantemente el desempeño del centro, la propuesta debe incluir un enfoque sistemático para la recopilación y evaluación de datos sobre el desempeño del centro, con el fin de detectar oportunidades de optimización y aplicar soluciones de forma oportuna y eficiente.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se identificó la falta de una oficina que funcione como Centro de Atención al Ciudadano en la empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, lo cual es crítico considerando que el 84% de las solicitudes son de complejidad media a alta.
2. Se evidenció un deficiente proceso de selección de personal, con términos de referencia (TDR) desactualizados, lo que se refleja en que solo el 49% de los usuarios reporta una experiencia de alto nivel en la atención recibida.
3. Se constató que los documentos de gestión están desactualizados y existe un desconocimiento de su importancia por parte de los colaboradores, lo que contribuye a que el 51% de los usuarios no califique su experiencia como óptima.
4. Se detectó la ausencia de protocolos específicos para la atención de los usuarios en la oficina, particularmente en lo que respecta a las solicitudes de instalación del servicio de electricidad, lo que se manifiesta en un 19% de casos con baja eficiencia en tiempo de respuesta.
5. Se determinó que los procesos de seguimiento y mejora continua son deficientes, con solo un 38% de casos considerados de alto nivel en este aspecto, lo que impide la evolución y optimización constante de los servicios de atención al ciudadano.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Implementar una oficina que funcione como centro de atención al ciudadano, equipada con tecnología moderna y personal capacitado, para manejar eficientemente el alto volumen de solicitudes complejas que representan el 84% de los casos.
2. Se recomienda que la alta dirección promueva activamente la importancia de los documentos de gestión y lidere un proceso de actualización integral, esto debe incluir la revisión y mejora de los términos de referencia (TDR) para la selección de personal, asegurando la contratación de colaboradores altamente calificados.
3. Actualizar urgentemente los documentos de gestión críticos como el manual de procedimientos (MAPRO), cuadro de asignación de personal (CAP), presupuesto analítico de personal (PAP), reglamento de organización y funciones (ROF), y manual de clasificación de cargos (MCC), esta actualización debe realizarse de manera participativa, involucrando a los colaboradores para asegurar su comprensión y aplicación efectiva.
4. Integrar a los colaboradores en el proceso de mejora continua de la institución, alineando sus actividades con los objetivos institucionales, se sugiere implementar programas de capacitación regular, establecer canales de comunicación efectivos para recibir retroalimentación del personal, y crear grupos de trabajo interdepartamentales para abordar áreas de mejora identificadas.
5. Desarrollar e implementar protocolos específicos para la atención de usuarios, especialmente para las solicitudes de instalación del servicio eléctrico, estos protocolos deben estar orientados a reducir el 19% de casos con baja eficiencia, estableciendo estándares claros de tiempo de respuesta y calidad de servicio.

## **VII. PROPUESTA**

Se plantea que para la creación de un centro de atención ciudadana es fundamental para mejorar la interacción entre una empresa de distribución eléctrica y sus clientes, la propuesta se fundamenta en los pilares que constituyen las dimensiones de este proyecto.

El objetivo general es crear un centro de atención ciudadana para optimizar la atención de solicitudes de una empresa de distribución eléctrica en Lambayeque, y como específicos tendremos, identificar el tiempo necesario para atender las diferentes solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, identificar el nivel de comunicación clara y efectiva en la atención de las diferentes solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque, diseñar una propuesta para mejorar la tramitación de solicitudes en una empresa de distribución eléctrica de Lambayeque, identificar el nivel de resolución efectiva en la atención de solicitudes en una empresa distribuidora eléctrica de Lambayeque.

La metodología sugerida para establecer el centro de atención ciudadana se organiza en cuatro fases esenciales, cada una enfocada en abordar integralmente el proyecto, estas fases están estructuradas para garantizar un enfoque metódico y efectivo, que va desde la identificación de las necesidades hasta la mejora continua del sistema, seguidamente, se detallan los pasos fundamentales del enfoque metodológico:

Etapa 1: Diagnóstico, Análisis de la situación actual, en esta primera fase, se realiza una revisión exhaustiva de los métodos actuales de soporte al usuario y de la tramitación de solicitudes, esto incluye evaluar la efectividad de los métodos existentes, revisar las estadísticas de desempeño y determinar las fortalezas y debilidades del proceso de atención al cliente, el objetivo es comprender cómo se están manejando las solicitudes y quejas actualmente, y detectar fallos o áreas que necesiten mejoras.

Encuestas y entrevistas, se diseñan encuestas y entrevistas para recolectar información clave tanto de clientes como de empleados, las encuestas proporcionan datos cuantitativos sobre la satisfacción del cliente, mientras que las entrevistas ofrecen información cualitativa sobre las experiencias y necesidades de los consumidores como del equipo, este enfoque permite identificar problemas recurrentes y áreas críticas que necesitan ser abordadas, identificación de

necesidades, se incluye identificar brechas entre las demandas de los consumidores y la atención proporcionada actualmente, así como necesidades internas de la empresa para gestionar solicitudes y quejas de manera más eficaz.

Etapa 2: Diseño del centro de atención ciudadana, definición de procesos y políticas, se establecen procedimientos y políticas operativas para el funcionamiento del centro de atención ciudadana, esto implica definir los métodos para manejar solicitudes y quejas, establecer tiempos de respuesta claros y crear criterios para priorizar solicitudes, los procesos y políticas diseñados garantizan un manejo uniforme y eficiente de las solicitudes, asegurando una atención de alta calidad, desarrollo de herramientas tecnológicas, en esta fase, se implementa un sistema de gestión de solicitudes que facilita su seguimiento y resolución eficiente, se seleccionan y desarrollan herramientas tecnológicas, como software de CRM (Customer Relationship Management) y plataformas para la gestión de incidencias, que deben integrarse adecuadamente con los procesos del centro de atención ciudadana para mejorar la eficiencia y capacidad de respuesta.

Capacitación del personal, se diseña e implementa plan de capacitación para el equipo del centro de atención ciudadana, enfocado en mejorar sus habilidades en atención al cliente, manejo de solicitudes y uso de las nuevas herramientas tecnológicas, la capacitación incluye talleres, cursos y sesiones prácticas para asegurar que el personal esté preparado para gestionar solicitudes con eficacia y utilizar plenamente las herramientas de administración.

Etapa 3: Implementación, lanzamiento del centro de atención ciudadana, se lleva a cabo la inauguración del centro de atención ciudadana, que incluye una campaña de difusión para informar a los clientes sobre la nueva estructura y los servicios ofrecidos, el lanzamiento puede abarcar eventos, comunicados de prensa y campañas en redes sociales para asegurar que los clientes estén informados sobre cómo acceder al nuevo centro.

Operación inicial, el centro de atención ciudadana comienza sus operaciones con un período de prueba para ajustar y perfeccionar los procesos según sea necesario, durante esta fase, se monitorean de cerca las operaciones para identificar cualquier problema o área de mejora, monitoreo y evaluación, se lleva a cabo un seguimiento constante del desempeño del centro de atención ciudadana, evaluando su eficacia en la gestión de solicitudes y quejas, se utilizan métricas y KPIs (Indicadores Clave

de Desempeño) para medir el rendimiento, como tiempos de respuesta, tasas de resolución y niveles de satisfacción del cliente, esta evaluación proporciona datos elementales para tomar decisiones y detectar áreas que necesitan mejoras.

Etapa 4: Evaluación y mejora continua, retroalimentación, se recopilan comentarios de clientes y empleados para identificar áreas que requieren ajustes, las encuestas de satisfacción, entrevistas y reportes de desempeño se utilizan para obtener una visión completa del funcionamiento del centro de atención ciudadana y las percepciones de los usuarios y del personal sobre el servicio, ajustes y mejoras, basado en la retroalimentación recibida y en los resultados del monitoreo, se implementan ajustes y mejoras en los procesos y en el sistema de gestión del centro de atención ciudadana, esta fase es esencial para asegurar que el centro continúe evolucionando y adaptándose a las demandas fluctuantes de los usuarios y la empresa, las mejoras pueden incluir actualizaciones en las herramientas tecnológicas, cambios en los procesos operativos o modificaciones en la capacitación del personal.

Finalmente podemos indicar que estas etapas proporcionan un marco integral para el establecimiento y optimización del centro de atención ciudadana, asegurando que todas las áreas clave sean abordadas de manera efectiva para lograr un servicio de alta calidad y eficiente, con esta propuesta se pretende tener un proceso que priorice y agilice el manejo de solicitudes que inicie desde la recepción de solicitudes, caracterizado por el buen trato y rapidez en el registro, luego tener un personal capacitado capaz de clasificar y asignar las solicitudes según el tipo, complejidad u otro aspecto derivándolo al área correspondiente; en el siguiente paso se tiene gestión y resolución aquí los responsables trabajan en la gestión y resolución de la solicitud, asegurándose de cumplir con los estándares de calidad y tiempos establecidos; el otro paso es la comunicación y seguimiento en el cual se mantiene informado al usuario sobre el estado de su solicitud y se realiza un seguimiento continuo para asegurar la satisfacción del usuario y como fin del proceso se tiene el cierre y evaluación donde una vez resuelta la solicitud, se procede al cierre del caso, seguido de una evaluación del proceso a fin de identificar posibles mejoras.

Como estrategias consideradas para la implementación de esta propuesta se tiene la implementación de un sistema de gestión integrado, capacitación continua y

especialización del personal, modernización e integración tecnológica, implementación del sistema de evaluación y mejora continua, y mejora de la comunicación y transparencia, estas estrategias son fundamentales para elevar la calidad de servicio al usuario, con ello o solo se busca mejorar la eficiencia operacional, sino también elevar el grado de contento del usuario, se considera como responsables para que esta propuesta se desarrolle, al gerente regional, gerente comercial, gerente de administración de finanzas, jefe del departamento de atención al usuario y departamento de tecnología de información, cuya participación es fundamental para que se lleve a cabo la implementación.

Esta propuesta comprende fundamentos de nivel social, política, legal, epistemológicos y axiológicos, pues lo que se busca es modernizar el proceso de manejo de solicitudes para brindar un servicio más rápido y eficaz a los usuarios, potenciando así el desempeño de la empresa y el bienestar de los usuarios, basada en los principios de eficiencia, transparencia, orientación al cliente, accesibilidad y innovación.

#### Cronograma

El cronograma detallado a continuación establece un plan estructurado para la implementación del centro de atención ciudadana, este cronograma divide el proyecto en etapas clave, asignando un período específico para cada actividad y asegurando que se cumplan todos los objetivos de manera eficiente y oportuna.

#### Cronograma de implementación centro de atención

Actividad	Mes						
	1	2	3	4	5	6	7
Diagnóstico							
Diseño del centro de atención							
Implementación							
Capacitación del personal							
Operación inicial							
Monitoreo y evaluación							

#### Estimación presupuestaria

A continuación, se detalla la distribución de recursos financieros:

Descripción	Costo estimado (USD)	Recurso financiero	Instrumento financiero
Análisis de la situación actual	2500.00	Presupuesto interno	Cargado al Presupuesto de innovaciones tecnológicas
Desarrollo de herramientas	10000.00	Presupuesto interno	Cargado al Presupuesto de innovaciones tecnológicas
Capacitación del personal	3000.00	Presupuesto interno	Cargado al Presupuesto de innovaciones tecnológicas
Implementación del centro de atención	10000.00	Presupuesto interno	Cargado al Presupuesto de innovaciones tecnológicas
Monitoreo y evaluación	2000.00	Presupuesto interno	Cargado al Presupuesto de innovaciones tecnológicas
Gastos varios	2000.00	Presupuesto interno	Cargado al Presupuesto de innovaciones tecnológicas
<b>Total (USD)</b>	<b>29500.00</b>		

Esta propuesta tiene como objetivo establecer una base sólida para implementar un centro de atención en una empresa de distribución eléctrica, con el fin de mejorar la eficacia, claridad y percepción del usuario, se basa en referentes como centros de atención ciudadana exitoso en servicios públicos, normas internacionales de atención al cliente, y tecnologías avanzadas de tramitación de solicitudes, los actores involucrados incluyen directivos, departamentos de atención al cliente, recursos humanos y sistemas informáticos, así como los propios clientes, quienes participan y brindan retroalimentación para la mejoras continua.

## REFERENCIAS

- Alvarez Viera, P. (2018). *Ética e investigación | Revista Boletín Redipe*.  
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Arenas. (2023). *Calidad de servicios eléctricos y su influencia en satisfacción de usuarios en una empresa pública distribuidora de electricidad, Arequipa, 2023*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122456>
- Arias Gonzales, J., & Covinos, M. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica*. GUAYAQUIL/UIDE/2020.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Bonina, C., Koskinen, K., Eaton, B., & Gawer, A. (2021). Digital platforms for development: Foundations and research agenda. *Information Systems Journal*, 31(6), 869-902. <https://doi.org/10.1111/isj.12326>
- Burgos Amaya, R. E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro de atención al ciudadano de una municipalidad de Cajamarca, 2022*. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100140>
- Carrasco Díaz. (2009). *Metodología de La Investigacion Cientifica Carrasco Diaz (1)*.  
[https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Centeno Medina, F. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este en el distrito de Saylla, Cusco, 2022*. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96184>
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2022). *Pensar el para qué de la Metodología de la investigación. Un recorrido por la producción de los datos y los diseños*.  
Reseña de: Cohen, Néstor; Gómez Rojas, Gabriela. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*.

- Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Teseo. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 12(2).  
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/80/803587010/html/>
- Collao Puican, P. E. (2022). Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92959>
- CONCYTEC. (2018). *Investigación básica – Base de Conocimiento*.  
<https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-basica/>
- Cubas Sánchez, J. L. (2021). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud—Íllimo. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69938>
- Díaz Arias, C. C. (2020). Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias y su influencia en la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local región Ica 2020. *Repositorio Académico USMP*.  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7286>
- El Peruano. (2019). *Aprueban Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano—MAC - RESOLUCION - N° 005-2019-PCM-SGP - PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1745314-1>
- Elías Escudero, E., Peñaherrera Orrillo, E. K., & Navarrete Hilario, Y. M. (2021). *Mejora del servicio atención de denuncias al sistema administrativo de gestión de recursos humanos-Servir*.  
<http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3557>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis* [Text.Chapter]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.  
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández- Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

- DOI: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Huachohuilca Antezana, J. L. (2023). *Diseño del proceso para la atención de clientes en el área de negocios de la empresa Mi Banco S.A. - Agencia el Tambo Centro, 2023.*  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10434>
- Istanbulluoglu, D., & Oz, S. (2023). Service Recovery via Twitter: An Exploration of Responses to Consumer Complaints. *Accounting Perspectives.*  
<https://doi.org/10.1111/1911-3838.12339>
- Kennedy, K. M., Payne-James, G. J., Payne-James, J. J., & Green, P. G. (2022). Complaints against health care professionals providing police custodial and forensic medical/health care services in England, Wales and Northern Ireland – what do we know? *Medicine, Science and the Law*, 62(3), 168-179.  
<https://doi.org/10.1177/00258024211053977>
- Keramida, E., Psomas, E., & Gotzamani, K. (2023). The impact of Lean adoption on organizational performance in a public service: The case of the Greek citizen's service centers. *International Journal of Lean Six Sigma*, 14(7), 1544-1565. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-01-2023-0004>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento.* McGraw-Hill.
- Kotler, J. D., & Keller. (2016). *Dirección en Marketing—Kotler y Keller 15va edición.*  
[https://www.academia.edu/37145555/Direcci%C3%B3n\\_en\\_Marketing\\_Kotler\\_y\\_Keller\\_15va\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/37145555/Direcci%C3%B3n_en_Marketing_Kotler_y_Keller_15va_edici%C3%B3n)
- Lavado, S. G. C. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma—Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), Article 22.  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). El proceso de investigación. *Metodología de la investigación social cuantitativa.* <https://ddd.uab.cat/record/163564>
- Ministerio de Economía y finanzas. (2022). *Atención al ciudadano.*  
[https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100828&view=category&id=650&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100828&view=category&id=650&lang=es-ES)
- Navarro Paredes, V. H. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Hidrandina, Huaraz – 2019. *Repositorio Institucional - UCV.*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68603>

- Ong, A. K. S., Prasetyo, Y. T., Kishimoto, R. T., Mariñas, K. A., Robas, K. P. E., Nadlifatin, R., Persada, S. F., Kusonwattana, P., & Yuduang, N. (2023). Determining factors affecting customer satisfaction of the national electric power company (MERALCO) during the COVID-19 pandemic in the Philippines. *Utilities Policy*, 80, 101454.  
<https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101454>
- Palacios Correa, P. S. (2021). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Molinos & Cía. SA. de la Sucursal de Trujillo, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73828>
- Parra-Quezada, R. (2021, julio 21). *Propuesta metodológica para la articulación de los sistemas de calidad (SIG, SGI y MIPG) de modo que se pueda ejercer control interno al proceso gestión de denuncias y análisis de información*. Ingeniería.  
<https://repositorio.uco.edu.co/items/dba1cc65-bebf-4201-b2c5-d7f7c375e97d>
- Pejerrey Benites, H. J. (2019). Gestión de atención de denuncias ciudadanas y procesamiento Fiscal en las fiscalías provinciales especializadas en delitos de corrupción de Lima. 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40070>
- Pineda, E. B., de Alvarado, E. L., de Canales, F. H., & Salud, O. P. de la. (1994). Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud. *Serie PALTEX para Ejecutores de Programas de Salud*;35.  
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>
- Pisfil Farro, J. C. (2023). Uso de la plataforma virtual y nivel de satisfacción del usuario de una institución gubernamental. Áncash, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116659>
- Ramió Matas, C. (2021). *Innovación pública en Iberoamérica: Presente y tendencias de futuro*. <https://clad.org/carles-ramio-innovacion-publica-en-iberoamerica/>

- Ramírez Godoy, E. A. (2023). Estrategias para aumentar la calidad de gestión de las solicitudes de los usuarios en prefectura del Guayas, periodo 2021-2022. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136191>
- Reyes, M. A. (2017). *LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA: LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*.  
[https://meryannguaita.blogspot.com/2017/07/la-etica-en-la-investigacion\\_12.html](https://meryannguaita.blogspot.com/2017/07/la-etica-en-la-investigacion_12.html)
- Rojas Amaya, V. K. (2022). Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78996>
- Sánchez Prado, S. F. (2021). Propuesta de plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de servicio al cliente de la empresa eléctrica, Guayaquil 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58738>
- Sandoval, F. (2023). Gestión de incidencias de los requerimientos tecnológicos en la administración pública nacional. *Gestión I+D*, 8(2), Article 2.  
[http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_GID/article/view/26635](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/26635)
- Saunders, & Philip. (2019). *CHAPTER 1-7 research-methods-for-business-students-eighth-edition-v3f-2* (Pearson). <https://pubhtml5.com/enuk/rykz/>
- Sifuentes Mautino, L. A. (2023). Atención al cliente y la gestión de reclamos de una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lima, año 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109472>
- Soto Abanto. (2021). *Variables, dimensiones e indicadores en una tesis – Tesisencia*.  
<https://tesisencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores/>
- Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Sincie.  
<https://www.amazon.com/-/es/Dr-Jos%C3%A9-Supo/dp/B08BWFKWLB>
- Urbano, C. (2021). *Metodología y Técnicas para Investigar: Recursos para la Elaboración de Proyectos, análisis de Datos y Redacción Científica*. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.

- <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/160315>
- Valdiviezo, Ayala, & Alegre. (2023). *Scopus preview—Scopus—Document details—VIRTUAL ASSISTANTS AND THE QUALITY OF SERVICE TO THE CUSTOMER*. <https://doi.org/10.37467/revtechno.v13.4816>
- Van Rompuy, B. (2022). The European Commission's Handling of Non-priority Antitrust Complaints: An Empirical Assessment. *World Competition*, 45(2), 265-294.  
<https://kluwerlawonline.com/journalarticle/World+Competition/45.2/WOCO2022010>
- Vargas Castillo, D. P. (2022). Las plataformas virtuales y su relación en la gestión pública del Registro Distrital Judicial del Santa, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104410>
- Westreicher, G. (2021, marzo 10). *Muestreo: Qué es y su importancia en el análisis*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>
- Yáñez, J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

## ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
Centro de Atención Ciudadana	(Presidencia de consejo de ministros, 2022) Lugar centralizado de atención que proporciona servicios públicos unificados.	Abarca la identificación y definición de los elementos esenciales del centro de atención ciudadana, tales como la diversidad de servicios disponibles, la eficacia y competencia del personal, la rapidez en atender las solicitudes y la satisfacción de los clientes, cada uno de estos aspectos se evalúa mediante indicadores concretos y métodos específicos, como encuestas, registros de tiempos y análisis de rendimiento.	Accesibilidad y disponibilidad del servicio	Horarios de atención Canales de comunicación	Escala de Likert ordinal			
			Calidad y eficiencia en la atención	Tiempo de respuesta Competencia del personal				
			Satisfacción del usuario	Experiencia general Resolución de problemas Información sobre servicios				
			Transparencia y comunicación efectiva	Gestión de quejas y sugerencias				
						Tipología de solicitudes	Escala de Likert ordinal	
						Motivación de las solicitudes		
			Facilidad de acceso					
			Proceso de atención					
			Tiempo de respuesta					
			Resolución de problemas					
Solicitudes	(Kottler et al. (2016). Se refieren a las solicitudes formales de información, acción o servicios dirigidas de una parte a otra, estas solicitudes pueden expresarse de manera oral o escrita y pueden incluir una amplia gama de situaciones, desde la solicitud de documentos hasta la búsqueda de ayuda o servicios.	Requiere definir cómo se medirá de manera concreta y específica, en la gestión de servicios, las solicitudes abarcan peticiones formales de usuarios hacia una organización, como solicitudes de servicio, reclamos, consultas e información, la operacionalización puede incluir el número de solicitudes recibidas, el tipo de solicitud, el tiempo promedio de respuesta y la satisfacción del usuario medida mediante encuestas	Experiencia del usuario	Seguimiento post-solicitud	Escala de Likert ordinal			
			Tipología de solicitudes	Implementación de mejoras				
			Experiencia del usuario	Facilidad de acceso				
			Experiencia del usuario	Proceso de atención				
			Proceso de atención					
			Facilidad de acceso					
			Proceso de atención					
			Facilidad de acceso					
			Proceso de atención					

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

**Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario para evaluar el Centro de atención ciudadana en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque**

Datos informativos:

Género:  M  F Edad: .....  
 Empresa: .....  Área de trabajo: .....

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo evaluar el Centro de atención ciudadana en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad y disponibilidad del servicio</b>						
1	Considera usted que ha tenido dificultades para contactar al centro de atención ciudadana fuera de los horarios establecidos y, de ser así, con qué frecuencia					
2	Considera usted que el servicio del centro de atención ciudadana está disponible en días festivos o fines de semana					
3	Considera usted que recibe una respuesta rápida a sus consultas o solicitudes a través de los canales disponibles					
4	Considera usted que los canales de comunicación son efectivos para resolver sus necesidades o problemas					
5	Considera usted que el centro de atención ciudadana utiliza tecnología adecuada para mejorar la comunicación con los usuarios					
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad y eficiencia en la atención</b>						
6	Considera usted que el tiempo transcurrido desde que realiza una solicitud hasta que recibe una respuesta es menor de 24 horas					
7	Considera usted que con frecuencia ha experimentado demoras significativas en la atención de sus solicitudes					
8	Considera usted que el centro de atención ciudadana cumple con su compromiso de tiempo de respuesta, en caso de que este lo ofrezca					
9	Considera usted que el personal muestra habilidad y competencia al resolver sus consultas o problemas					

10	Considera usted que el personal le proporciona información clara y precisa sobre los servicios o procedimientos						
<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción del usuario</b>							
11	Considera usted que con frecuencia encuentra aspectos positivos en el servicio del centro de atención ciudadana						
12	Considera usted que recomendaría el centro de atención ciudadana a otras personas basándose en su experiencia						
13	Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ha logrado resolver sus problemas de manera satisfactoria						
14	Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ofrece alternativas o soluciones adecuadas cuando no puede resolver un problema inicialmente						
15	Considera usted que recibe seguimiento después de que se ha resuelto un problema para asegurar su satisfacción						
<b>DIMENSIÓN 4: Transparencia y comunicación efectiva</b>							
16	Considera usted que ha experimentado dificultades al intentar obtener información detallada sobre ciertos servicios						
17	Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ofrece información actualizada sobre cambios en los servicios o políticas						
18	Cree usted que se siente bien informado sobre sus derechos y responsabilidades como usuario del centro de atención ciudadana						
19	Considera usted que existe un procedimiento claro para presentar quejas o sugerencias al centro de atención ciudadana						
20	Considera usted que recibe una respuesta adecuada y oportuna a sus quejas o sugerencias						

**Instrumentos de recolección de datos**  
**Cuestionario para evaluar las solicitudes en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque**

Datos informativos:

Género:  M  F Edad: .....

Empresa: .....  .....  rea de trabajo: .....

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo evaluar las solicitudes en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Tipo de solicitudes</b>						
1	Considera usted que realiza con frecuencia solicitudes al centro de atención ciudadana					
2	Considera usted que el centro de atención ciudadana ofrece los servicios necesarios para satisfacer sus solicitudes					
3	Considera usted con qué frecuencia sus solicitudes presentadas son prioritarias o urgentes					
4	Cree usted que las solicitudes que realiza al centro de atención ciudadana son específicas					
5	Considera usted que calificará como alta la importancia de las respuestas o soluciones de sus solicitudes					
<b>DIMENSIÓN 2: Experiencia del usuario</b>						
6	Considera usted que encuentra fácilmente la información de contacto del centro de atención ciudadana					
7	Considera usted que ha tenido dificultades tecnológicas para acceder al centro de atención ciudadana					
8	Considera usted que se siente escuchado y comprendido por el personal del centro de atención ciudadana					
9	Considera usted que la información proporcionada por el centro de atención ciudadana es clara y completa					
10	Considera usted qué tan frecuentemente el centro de atención ciudadana sigue un proceso claro y efectivo para gestionar sus solicitudes					

<b>DIMENSIÓN 3: Eficiencia y tiempo de respuesta</b>					
11	Considera usted con qué frecuencia ha experimentado demoras significativas en la atención de sus solicitudes				
12	Considera usted con qué frecuencia el centro de atención ciudadana cumple con su compromiso de tiempo de respuesta, si es que lo ofrece				
13	Considera usted con qué frecuencia recibe seguimiento o actualizaciones periódicas sobre el estado de sus solicitudes				
14	Considera usted que el centro de atención ciudadana ha logrado resolver satisfactoriamente sus solicitudes				
15	Considera usted que el centro de atención es efectivo para resolver problemas complejos o urgentes				
<b>DIMENSIÓN 4: Seguimiento y mejora continua</b>					
16	Considera usted que ha recibido algún tipo de incentivo para proporcionar retroalimentación sobre sus experiencias con sus solicitudes				
17	Cree usted que los procesos de seguimiento del centro de atención ciudadana podrían mejorarse				
18	Cree usted que se han implementado mejoras en el centro de atención ciudadana				
19	Considera usted que el área responsable del tiempo de respuesta del servicio podría mejorar con nuevas iniciativas				
20	Cree usted que el área encargada de la claridad de la información del servicio podría beneficiarse con nuevas mejoras				

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

**Ficha de validación de contenido para un instrumento**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Centro de atención ciudadana para solicitudes de una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque, 2024.** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo



Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Colegio de Ingenieros del Perú N°53682  
DNI 27856219

## Matriz de validación del Cuestionario para evaluar el Centro de atención ciudadana en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque

Definición del **centro de atención ciudadana**: Ministerio de economía (2022) lugar centralizado de atención que proporciona servicios públicos unificados.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Accesibilidad y disponibilidad del servicio	Horarios de atención	Considera usted que ha tenido dificultades para contactar al centro de atención ciudadana fuera de los horarios establecidos y, de ser así, con qué frecuencia	1	1	1	1	Todo conforme
		Considera usted que el servicio del centro de atención ciudadana está disponible en días festivos o fines de semana	1	1	1	1	
	Canales de comunicación	Considera usted que recibe una respuesta rápida a sus consultas o solicitudes a través de los canales disponibles	1	1	1	1	
		Considera usted que los canales de comunicación son efectivos para resolver sus necesidades o problemas	1	1	1	1	

		Considera usted que el centro de atención ciudadana utiliza tecnología adecuada para mejorar la comunicación con los usuarios	1	1	1	1	
Calidad y eficiencia en la atención	Tiempo de respuesta	Considera usted que el tiempo transcurrido desde que realiza una solicitud hasta que recibe una respuesta es menor de 24 horas	1	1	1	1	
		Considera usted que con frecuencia ha experimentado demoras significativas en la atención de sus solicitudes	1	1	1	1	
	Competencia del personal	Considera usted que el centro de atención ciudadana cumple con su compromiso de tiempo de respuesta, en caso de que este lo ofrezca	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal muestra habilidad y competencia al resolver sus consultas o problemas	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal le proporciona información clara y precisa sobre los servicios o procedimientos	1	1	1	1	
	Satisfacción del usuario	Experiencia general	Considera usted que con frecuencia encuentra aspectos positivos en el servicio del centro de atención ciudadana	1	1	1	1
Considera usted que recomendaría el centro de atención ciudadana a otras personas basándose en su experiencia			1	1	1	1	

	Resolución de problemas	Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ha logrado resolver sus problemas de manera satisfactoria	1	1	1	1	
		Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ofrece alternativas o soluciones adecuadas cuando no puede resolver un problema inicialmente	1	1	1	1	
		Considera usted que recibe seguimiento después de que se ha resuelto un problema para asegurar su satisfacción	1	1	1	1	
Transparencia y comunicación efectiva	Información sobre servicios	Considera usted que ha experimentado dificultades al intentar obtener información detallada sobre ciertos servicios	1	1	1	1	
		Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ofrece información actualizada sobre cambios en los servicios o políticas	1	1	1	1	
		Cree usted que se siente bien informado sobre sus derechos y responsabilidades como usuario del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
	Gestión de quejas y sugerencias	Considera usted que existe un procedimiento claro para presentar quejas o sugerencias al centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que recibe una respuesta adecuada y oportuna a sus quejas o sugerencias	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para evaluar el Centro de atención ciudadana en una empresa de distribución eléctrica – Lambayeque.
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la atención ciudadana en una empresa de distribución eléctrica – Lambayeque.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Meregildo Silva Ramírez
<b>Documento de identidad</b>	27856219
<b>Años de experiencia en el área</b>	Cuatro años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - Amazonas
<b>Cargo</b>	Catedrático Categoría principal
<b>Número telefónico</b>	978500215
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	07-07-2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Centro de atención ciudadana para solicitudes de una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo



Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Colegio de Ingenieros del Perú N°53682  
DNI 27856219

## Matriz de validación del Cuestionario para evaluar las solicitudes en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque

Definición de **solicitudes**: Kottler et al. (2016) se refieren a las solicitudes formales de información, acción o servicios dirigidas de una parte a otra, estas solicitudes pueden expresarse de manera oral o escrita y pueden incluir una amplia gama de situaciones, desde la solicitud de documentos hasta la búsqueda de ayuda o servicios.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Tipo de solicitudes	Tipología de solicitudes	Considera usted que realiza con frecuencia solicitudes al centro de atención ciudadana	1	1	1	1	Todo conforme
		Considera usted que el centro de atención ciudadana ofrece los servicios necesarios para satisfacer sus solicitudes	1	1	1	1	
		Considera usted con qué frecuencia sus solicitudes presentadas son prioritarias o urgentes	1	1	1	1	
	Motivación de las solicitudes	Cree usted que las solicitudes que realiza al centro de atención ciudadana son específicas	1	1	1	1	
		Considera usted que calificará como alta la importancia de las respuestas o soluciones de sus solicitudes	1	1	1	1	

Experiencia del usuario	Facilidad de acceso	Considera usted que encuentra fácilmente la información de contacto del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que ha tenido dificultades tecnológicas para acceder al centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
	Proceso de atención	Considera usted que se siente escuchado y comprendido por el personal del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que la información proporcionada por el centro de atención ciudadana es clara y completa	1	1	1	1	
		Considera usted qué tan frecuentemente el centro de atención ciudadana sigue un proceso claro y efectivo para gestionar sus solicitudes	1	1	1	1	
	Eficiencia y tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta	Considera usted con qué frecuencia ha experimentado demoras significativas en la atención de sus solicitudes	1	1	1	1
Considera usted con qué frecuencia el centro de atención ciudadana cumple con su compromiso de tiempo de respuesta, si es que lo ofrece			1	1	1	1	
Resolución de problemas		Considera usted con qué frecuencia recibe seguimiento o actualizaciones periódicas sobre el estado de sus solicitudes	1	1	1	1	

		Considera usted que el centro de atención ciudadana ha logrado resolver satisfactoriamente sus solicitudes	1	1	11	1	
		Considera usted que el centro de atención es efectivo para resolver problemas complejos o urgentes	1	1	1	1	
Seguimiento y mejora continua	Seguimiento post-solicitud	Considera usted que ha recibido algún tipo de incentivo para proporcionar retroalimentación sobre sus experiencias con sus solicitudes	1	1	1	1	
		Cree usted que los procesos de seguimiento del centro de atención ciudadana podrían mejorarse	1	1	1	1	
	Implementación de mejoras	Cree usted que se han implementado mejoras en el centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que el área responsable del tiempo de respuesta del servicio podría mejorar con nuevas iniciativas	1	1	1	1	
		Cree usted que el área encargada de la claridad de la información del servicio podría beneficiarse con nuevas mejoras	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para evaluar las solicitudes en una empresa de distribución eléctrica – Lambayeque.
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir las solicitudes en una empresa de distribución eléctrica – Lambayeque.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Meregildo Silva Ramírez
<b>Documento de identidad</b>	27856219
<b>Años de experiencia en el área</b>	Cuatro años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - Amazonas
<b>Cargo</b>	Catedrático Categoría principal
<b>Número telefónico</b>	978500215
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	<b>07-07-2024</b>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA RAMIREZ**  
Nombres **MEREGILDO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **27856219**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/09/20**  
Resolución/Acta **0233-2020-UCV**  
Diploma **052-090396**



CÓDIGO VIRTUAL 7294127

Santiago de Surco, 01 de Noviembre de 2020

**JESÚS ANDRÉS VEGA GUTIÉRREZ**  
JEFE

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 01/11/2020 11:32:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 30 de Abril de 2021

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Centro de atención ciudadana para solicitudes de una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

## Matriz de validación del Cuestionario para evaluar el Centro de atención ciudadana en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque

Definición del **centro de atención ciudadana**: Ministerio de economía (2022) lugar centralizado de atención que proporciona servicios públicos unificados.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Accesibilidad y disponibilidad del servicio	Horarios de atención	Considera usted que ha tenido dificultades para contactar al centro de atención ciudadana fuera de los horarios establecidos y, de ser así, con qué frecuencia	1	1	1	1	
		Considera usted que el servicio del centro de atención ciudadana está disponible en días festivos o fines de semana	1	1	1	1	
	Canales de comunicación	Considera usted que recibe una respuesta rápida a sus consultas o solicitudes a través de los canales disponibles	1	1	1	1	
		Considera usted que los canales de comunicación son efectivos para resolver sus necesidades o problemas	1	1	1	1	
		Considera usted que el centro de atención ciudadana utiliza tecnología adecuada para mejorar la comunicación con los usuarios	1	1	1	1	

Calidad y eficiencia en la atención	Tiempo de respuesta	Considera usted que el tiempo transcurrido desde que realiza una solicitud hasta que recibe una respuesta es menor de 24 horas	1	1	1	1	
		Considera usted que con frecuencia ha experimentado demoras significativas en la atención de sus solicitudes	1	1	1	1	
	Competencia del personal	Considera usted que el centro de atención ciudadana cumple con su compromiso de tiempo de respuesta, en caso de que este lo ofrezca	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal muestra habilidad y competencia al resolver sus consultas o problemas	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal le proporciona información clara y precisa sobre los servicios o procedimientos	1	1	1	1	
Satisfacción del usuario	Experiencia general	Considera usted que con frecuencia encuentra aspectos positivos en el servicio del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que recomendaría el centro de atención ciudadana a otras personas basándose en su experiencia	1	1	1	1	
	Resolución de problemas	Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ha logrado resolver sus problemas de manera satisfactoria	1	1	1	1	
		Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ofrece alternativas o soluciones	1	1	1	1	

		adecuadas cuando no puede resolver un problema inicialmente					
		Considera usted que recibe seguimiento después de que se ha resuelto un problema para asegurar su satisfacción	1	1	1	1	
Transparencia y comunicación efectiva	Información sobre servicios	Considera usted que ha experimentado dificultades al intentar obtener información detallada sobre ciertos servicios	1	1	1	1	
		Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ofrece información actualizada sobre cambios en los servicios o políticas	1	1	1	1	
		Cree usted que se siente bien informado sobre sus derechos y responsabilidades como usuario del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
	Gestión de quejas y sugerencias	Considera usted que existe un procedimiento claro para presentar quejas o sugerencias al centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que recibe una respuesta adecuada y oportuna a sus quejas o sugerencias	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	Dr. Johnny Cueva Valdivia
Documento de identidad	16703164
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Barranca
Cargo	Asesor de la Vicepresidencia de Investigación
Número telefónico	969954107
Firma	
Fecha	08/07/2024



---

**DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA**  
*Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*  
*Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141*  
*Correo: jcueva@unab.edu.pe*

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Centro de atención ciudadana para solicitudes de una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

## Matriz de validación del Cuestionario para evaluar las solicitudes en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque

Definición de **solicitudes**: Kottler et al. (2016) se refieren a las solicitudes formales de información, acción o servicios dirigidas de una parte a otra, estas solicitudes pueden expresarse de manera oral o escrita y pueden incluir una amplia gama de situaciones, desde la solicitud de documentos hasta la búsqueda de ayuda o servicios.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Tipo de solicitudes	Tipología de solicitudes	Considera usted que realiza con frecuencia solicitudes al centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que el centro de atención ciudadana ofrece los servicios necesarios para satisfacer sus solicitudes	1	1	1	1	
		Considera usted con qué frecuencia sus solicitudes presentadas son prioritarias o urgentes	1	1	1	1	
	Motivación de las solicitudes	Cree usted que las solicitudes que realiza al centro de atención ciudadana son específicas	1	1	1	1	
		Considera usted que calificará como alta la importancia de las respuestas o soluciones de sus solicitudes	1	1	1	1	

Experiencia del usuario	Facilidad de acceso	Considera usted que encuentra fácilmente la información de contacto del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que ha tenido dificultades tecnológicas para acceder al centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
	Proceso de atención.	Considera usted que se siente escuchado y comprendido por el personal del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que la información proporcionada por el centro de atención ciudadana es clara y completa	1	1	1	1	
		Considera usted qué tan frecuentemente el centro de atención ciudadana sigue un proceso claro y efectivo para gestionar sus solicitudes	1	1	1	1	
	Eficiencia y tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta.	Considera usted con qué frecuencia ha experimentado demoras significativas en la atención de sus solicitudes	1	1	1	1
Considera usted con qué frecuencia el centro de atención ciudadana cumple con su compromiso de tiempo de respuesta, si es que lo ofrece			1	1	1	1	
Resolución de problemas		Considera usted con qué frecuencia recibe seguimiento o actualizaciones periódicas sobre el estado de sus solicitudes	1	1	1	1	

		Considera usted que el centro de atención ciudadana ha logrado resolver satisfactoriamente sus solicitudes	1	1	1	1	
		Considera usted que el centro de atención es efectivo para resolver problemas complejos o urgentes	1	1	1	1	
Seguimiento y mejora continua	Seguimiento post-solicitud.	Considera usted que ha recibido algún tipo de incentivo para proporcionar retroalimentación sobre sus experiencias con sus solicitudes	1	1	1	1	
		Cree usted que los procesos de seguimiento del centro de atención ciudadana podrían mejorarse	1	1	1	1	
	Implementación de mejoras	Cree usted que se han implementado mejoras en el centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que el área responsable del tiempo de respuesta del servicio podría mejorar con nuevas iniciativas	1	1	1	1	
		Cree usted que el área encargada de la claridad de la información del servicio podría beneficiarse con nuevas mejoras	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	Dr. Johnny Cueva Valdivia
Documento de identidad	16703164
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Barranca
Cargo	Asesor de la Vicepresidencia de Investigación
Número telefónico	969954107
Firma	
Fecha	08/07/2024



---

*DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA*  
*Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*  
*Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141*  
*Correo: jcueva@unab.edu.pe*



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CUEVA VALDIVIA
Nombres	JOHNNY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16703164

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	20/07/20
Resolución/Acta	0150-2020-UCV
Diploma	052-086376
Fecha Matricula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
15 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000987710

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 15/11/2022 09:31:38-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Matriz de validación del Cuestionario para evaluar el Centro de atención ciudadana en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque

Definición del **centro de atención ciudadana**: Ministerio de economía (2022) lugar centralizado de atención que proporciona servicios públicos unificados.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Accesibilidad y disponibilidad del servicio	Horarios de atención	Considera usted que ha tenido dificultades para contactar al centro de atención ciudadana fuera de los horarios establecidos y, de ser así, con qué frecuencia	1	1	1	1	
		Considera usted que el servicio del centro de atención ciudadana está disponible en días festivos o fines de semana	1	1	1	1	
	Canales de comunicación	Considera usted que recibe una respuesta rápida a sus consultas o solicitudes a través de los canales disponibles	1	1	1	1	
		Considera usted que los canales de comunicación son efectivos para resolver sus necesidades o problemas	1	1	1	1	

		Considera usted que el centro de atención ciudadana utiliza tecnología adecuada para mejorar la comunicación con los usuarios	1	1	1	1	
Calidad y eficiencia en la atención	Tiempo de respuesta	Considera usted que el tiempo transcurrido desde que realiza una solicitud hasta que recibe una respuesta es menor de 24 horas	1	1	1	1	
		Considera usted que con frecuencia ha experimentado demoras significativas en la atención de sus solicitudes	1	1	1	1	
	Competencia del personal	Considera usted que el centro de atención ciudadana cumple con su compromiso de tiempo de respuesta, en caso de que este lo ofrezca	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal muestra habilidad y competencia al resolver sus consultas o problemas	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal le proporciona información clara y precisa sobre los servicios o procedimientos	1	1	1	1	
	Satisfacción del usuario	Experiencia general	Considera usted que con frecuencia encuentra aspectos positivos en el servicio del centro de atención ciudadana	1	1	1	1
Considera usted que recomendaría el centro de atención ciudadana a otras personas basándose en su experiencia			1	1	1	1	

	Resolución de problemas	Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ha logrado resolver sus problemas de manera satisfactoria	1	1	1	1	
		Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ofrece alternativas o soluciones adecuadas cuando no puede resolver un problema inicialmente	1	1	1	1	
		Considera usted que recibe seguimiento después de que se ha resuelto un problema para asegurar su satisfacción	1	1	1	1	
Transparencia y comunicación efectiva	Información sobre servicios	Considera usted que ha experimentado dificultades al intentar obtener información detallada sobre ciertos servicios	1	1	1	1	
		Considera usted que con frecuencia el centro de atención ciudadana ofrece información actualizada sobre cambios en los servicios o políticas	1	1	1	1	
		Cree usted que se siente bien informado sobre sus derechos y responsabilidades como usuario del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
	Gestión de quejas y sugerencias	Considera usted que existe un procedimiento claro para presentar quejas o sugerencias al centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que recibe una respuesta adecuada y oportuna a sus quejas o sugerencias	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para medir la variable centro de atención ciudadana
<b>Objetivo del instrumento</b>	Evaluar el Centro de atención ciudadana en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	GILBERTO CARRION BARCO
<b>Documento de identidad</b>	DNI: 16720146
<b>Años de experiencia en el área</b>	15 AÑOS
<b>Máximo Grado Académico</b>	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
<b>Nacionalidad</b>	PERUANA
<b>Institución</b>	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
<b>Cargo</b>	DOCENTE – INVESTIGADOR
<b>Número telefónico</b>	977859287
<b>Firma</b>	 DR. GILBERTO CARRION-BARCO INVESTIGADOR RENACYT Código P0070731
<b>Fecha</b>	05 de julio de 2024

## Matriz de validación del Cuestionario para evaluar las solicitudes en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque

Definición de **solicitudes**: Kottler et al. (2016) se refieren a las solicitudes formales de información, acción o servicios dirigidas de una parte a otra, estas solicitudes pueden expresarse de manera oral o escrita y pueden incluir una amplia gama de situaciones, desde la solicitud de documentos hasta la búsqueda de ayuda o servicios.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Tipo de solicitudes	Tipología de solicitudes	Considera usted que realiza con frecuencia solicitudes al centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que el centro de atención ciudadana ofrece los servicios necesarios para satisfacer sus solicitudes	1	1	1	1	
		Considera usted con qué frecuencia sus solicitudes presentadas son prioritarias o urgentes	1	1	1	1	
	Motivación de las solicitudes	Cree usted que las solicitudes que realiza al centro de atención ciudadana son específicas	1	1	1	1	
		Considera usted que calificará como alta la importancia de las respuestas o soluciones de sus solicitudes	1	1	1	1	

Experiencia del usuario	Facilidad de acceso	Considera usted que encuentra fácilmente la información de contacto del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que ha tenido dificultades tecnológicas para acceder al centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
	Proceso de atención	Considera usted que se siente escuchado y comprendido por el personal del centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que la información proporcionada por el centro de atención ciudadana es clara y completa	1	1	1	1	
		Considera usted qué tan frecuentemente el centro de atención ciudadana sigue un proceso claro y efectivo para gestionar sus solicitudes	1	1	1	1	
	Eficiencia y tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta	Considera usted con qué frecuencia ha experimentado demoras significativas en la atención de sus solicitudes	1	1	1	1
Considera usted con qué frecuencia el centro de atención ciudadana cumple con su compromiso de tiempo de respuesta, si es que lo ofrece			1	1	1	1	
Resolución de problemas		Considera usted con qué frecuencia recibe seguimiento o actualizaciones periódicas sobre el estado de sus solicitudes	1	1	1	1	



DR. GILBERTO CARRION-SARCO  
INVESTIGADOR RENACYT  
Geogra P0070733

		Considera usted que el centro de atención ciudadana ha logrado resolver satisfactoriamente sus solicitudes	1	1	1	1	
		Considera usted que el centro de atención es efectivo para resolver problemas complejos o urgentes	1	1	1	1	
Seguimiento y mejora continua	Seguimiento post-solicitud	Considera usted que ha recibido algún tipo de incentivo para proporcionar retroalimentación sobre sus experiencias con sus solicitudes	1	1	1	1	
		Cree usted que los procesos de seguimiento del centro de atención ciudadana podrían mejorarse	1	1	1	1	
	Implementación de mejoras	Cree usted que se han implementado mejoras en el centro de atención ciudadana	1	1	1	1	
		Considera usted que el área responsable del tiempo de respuesta del servicio podría mejorar con nuevas iniciativas	1	1	1	1	
		Cree usted que el área encargada de la claridad de la información del servicio podría beneficiarse con nuevas mejoras	1	1	1	1	

  
 DR. UMBERTO GARRÓN-BARCO  
 INVESTIGADOR RENACYT  
 Código P0070731

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para medir la variable solicitudes
<b>Objetivo del instrumento</b>	Evaluar las solicitudes en una empresa de distribución eléctrica - Lambayeque
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	GILBERTO CARRION BARCO
<b>Documento de identidad</b>	DNI: 16720146
<b>Años de experiencia en el área</b>	15 AÑOS
<b>Máximo Grado Académico</b>	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
<b>Nacionalidad</b>	PERUANA
<b>Institución</b>	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
<b>Cargo</b>	DOCENTE – INVESTIGADOR
<b>Número telefónico</b>	977859287
<b>Firma</b>	 DR. GILBERTO CARRION-BARCO INVESTIGADOR RENACYT Código P0070731
<b>Fecha</b>	05 de julio de 2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARRION BARCO**  
Nombres **GILBERTO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16720146**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **CORDOVA CAYO DANIEL ADOLFO**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **08/04/24**  
Resolución/Acta **0212-2024-UCV**  
Diploma **052-240029**  
Fecha Matrícula **05/04/2021**  
Fecha Egreso **30/01/2024**

Fecha de emisión de la constancia:  
22 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001901026



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 22/05/2024 16:08:44-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

# Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

## Validez y confiabilidad de instrumentos

### Centro de atención ciudadana

#### CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

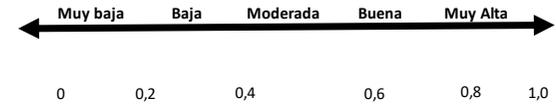
INSTRUMENTO /participantes	ITEMS																				Sumas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	65
2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	71
4	5	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	85
5	1	1	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	70
6	3	3	1	1	2	1	5	2	2	2	1	2	1	2	1	5	2	1	4	1	42
7	4	2	2	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	59
8	3	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	60
9	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2	44
10	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
11	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
12	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	73
13	5	5	3	3	5	5	5	5	1	1	3	5	5	3	1	1	1	5	5	5	72
14	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	5	3	3	63
15	5	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	5	2	53
16	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	59
17	1	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	70
18	3	3	2	3	3	2	4	1	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	2	44
19	5	1	1	3	2	1	4	2	4	3	3	2	2	3	3	4	2	1	1	3	50
20	1	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	87
21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	89
22	1	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	74
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	97
24	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	63
25	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	87
26	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	68
27	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	63
28	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	71
29	5	2	1	2	2	1	5	1	2	2	1	1	1	2	1	5	2	1	2	1	40
30	4	5	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	54

$\Sigma$  (Símbolo de sumatoria)  
 $\alpha$  Alfa= **0.815**  
 k ( Números de items)= **20**  
 Vi (Varianza de cada items)= 26.65  
 Vt (Varianza Total)= 118.21

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

#### CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

#### ALFA DE CRONBACH



# Validez y confiabilidad de instrumentos

## Solicitudes

### CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

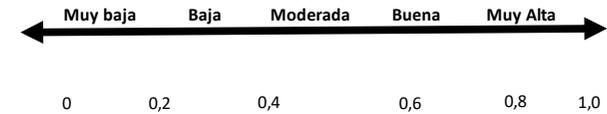
INSTRUMENTO /participantes	ITEMS																				Sumas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	5	3	5	5	75
2	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	5	4	4	5	74
3	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	68
4	4	2	4	5	1	1	4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	2	1	41
5	3	4	4	4	4	5	2	4	5	4	2	4	4	4	3	1	3	4	3	4	71
6	5	3	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
7	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
8	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	2	4	5	4	2	2	4	4	4	4	74
9	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	80
10	3	3	4	2	4	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	1	1	5	5	69
11	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	70
12	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	1	3	3	4	3	2	3	4	61
13	3	4	1	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	61
14	1	3	3	4	4	4	4	1	4	4	5	2	4	5	4	3	4	4	4	4	71
15	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	2	4	3	3	5	5	72
16	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	1	3	2	4	4	67
17	4	1	4	1	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	1	5	65
18	5	4	1	4	1	4	2	4	2	4	3	1	3	3	4	3	5	1	1	2	57
19	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	62
20	3	4	3	5	4	4	1	4	4	5	2	4	5	4	3	4	4	3	5	5	76
21	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	70
22	3	4	3	5	3	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	3	3	3	5	4	66
23	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	53
24	3	3	4	4	3	1	4	1	4	4	1	4	4	1	5	5	3	3	3	3	63
25	5	4	3	5	5	4	1	4	1	4	2	4	5	1	2	4	3	2	5	5	69
26	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	57
27	4	2	4	4	5	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	5	1	5	5	62
28	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	1	1	1	2	4	5	5	5	68
29	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	5	2	4	4	66
30	2	3	4	2	4	2	4	3	1	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	5	64

$\Sigma$  (Símbolo de sumatoria)  
 $\alpha$  Alfa= **0.742**  
 k ( Números de items)= **20**  
 Vi (Varianza de cada items)= 25.6991  
 Vt (Varianza Total)= 87.1

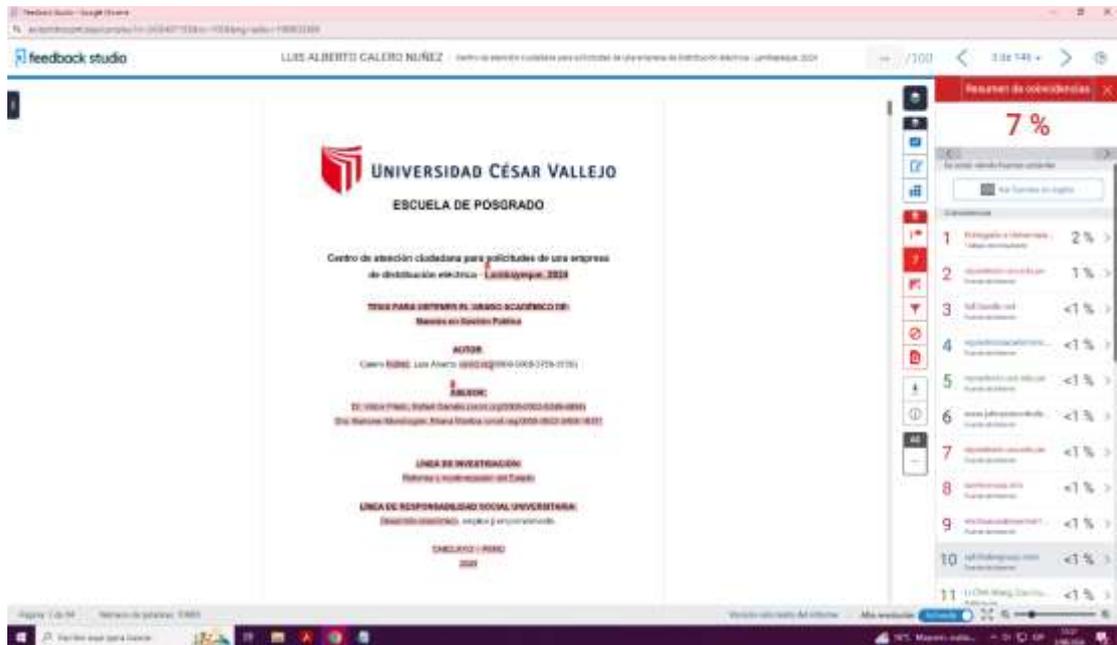
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

### CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

#### ALFA DE CRONBACH



## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin



The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content is centered and includes the following text:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

Centro de atención ciudadana para peticiones de una empresa de distribución eléctrica - **Las Yaguas, 2020**

**TÍTULO PARA OTORGAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestría en Gestión Pública**

**AUTOR:**  
César Echevarría, Las Yaguas, 2020 (0000-0000-0000-0000)

**ASIGNATURA:**  
DE GRADO EN GESTIÓN PÚBLICA (0000-0000-0000-0000)  
Dpto. Marketing, Plaza Matucana, Lima, Perú (0000-0000-0000-0000)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Políticas e implementación del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo sostenible, enfoque participativo.

**ENCUADRO / PAIS:**  
2020

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) shows a total similarity of 7%. Below this, a list of 11 matches is provided:

Match Number	Match Description	Similarity Percentage
1	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	2 %
2	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	1 %
3	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	<1 %
4	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	<1 %
5	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	<1 %
6	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	<1 %
7	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	<1 %
8	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	<1 %
9	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	<1 %
10	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	<1 %
11	Integración e Innovación - Las Yaguas, 2020	<1 %

## Anexo 7. Análisis complementario

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio simple la cual fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * q}$$

Dónde:

Z<sup>2</sup> = Nivel de confianza al 95% -----1.96

N = Población Finita de Usuarios-----17365

p = Probabilidad de Éxito-----0.5

q = Probabilidad de Fracaso-----0.5

E = Margen de Error-----0.05

Para el estudio se utilizó el muestreo no probabilístico.

## Anexo 9. Otras evidencias

### Fotografías recolección de datos





## Diseño de la propuesta

