

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL
SERVICIO DE ELECTRICIDAD EN TACNA, 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

REGIS ANDRÉ JUNIOR FERNÁNDEZ ARGANDOÑA

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)

CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

TACNA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DESDE LA
PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO
DE ELECTRICIDAD EN TACNA, 2019**

Tesis sustentada y aprobada el 08 de agosto del 2020; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :



Dra. Mitzi Lourdes del Carmen Linares Vizcarra

SECRETARIO :



Mgr. Christian Alberto Alvarez Fuentes

MIEMBRO :



Dra. Rina María Alvarez Becerra

ASESORA :



Dra. Rina María Alvarez Becerra

DEDICATORIA

A mi hijo por ser la motivación para cada paso que doy en la vida, a mis padres por ser la fortaleza para seguir adelante, a mis queridos hermanos por ser la imagen donde me reflejo, a mis amigos sinceros que me apoyaron en los momentos más difíciles y ¿por qué no? También me la dedico a mí mismo, por ser el único testigo del gran esfuerzo vertido en la presente investigación y el sacrificio diario realizado para concluirlo.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann por el dictado de la Maestría de Gerencia Pública que me ha permitido ampliar mis conocimientos para consolidarme cada vez como un mejor profesional y así poder devolverle poco a poco a la sociedad lo que me ha dado.

A mi colega y asesora de tesis, Dra. Rina María Álvarez Becerra, cuyos aportes metodológicos y estadísticos me han permitido culminar el presente trabajo de investigación.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.1. Problema principal	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	6
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	7
1.4.1. Alcances.....	7
1.4.2. Limitaciones	8
1.5. OBJETIVOS	8
1.5.1. Objetivo principal.....	8
1.5.2. Objetivos específicos	8
1.6. HIPÓTESIS	9
1.6.1. Hipótesis general	9
1.6.2. Hipótesis específicas	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	10
2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales	11
2.2. BASES TEÓRICAS	13
2.2.1. Los servicios públicos	13
2.2.2. Los servicios públicos en el Perú	15
2.2.3. El servicio público de electricidad en el Perú	18
2.2.4. El servicio eléctrico en la ciudad de Tacna	20
2.2.5. La energía eléctrica y la calidad de vida	20
2.2.6. El procedimiento de atención de reclamos de usuarios de electricidad..	21
2.2.7. Dimensiones de la variable procedimiento de atención de reclamos	22
2.2.8. Definición del servicio público de electricidad	29
2.2.9. Satisfacción de los usuarios de servicios públicos	29
2.2.10. Relación entre satisfacción y calidad	30
2.2.11. Dimensiones de la variable satisfacción de usuarios de electricidad ...	30
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	38
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1.1. Tipo de investigación.....	38
3.1.2. Diseño de investigación	38
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.2.1. Población	39
3.2.2. Muestra	39
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40
3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos	45

3.5. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	51
3.6. VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS	51
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	54
CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO	55
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	57
5.1. ANÁLISIS POR DIMENSIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DESDE LA PRESPECTIVA DEL USUARIO	57
5.1.1. Dimensión fiabilidad	57
5.1.2. Dimensión cortesía, respeto y amabilidad.....	60
5.1.3. Dimensión accesibilidad.....	63
5.1.4. Dimensión comunicación y publicidad	66
5.2. ANÁLISIS GLOBAL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO DE ELECTRICIDAD	69
5.3. ANÁLISIS POR DIMENSIÓN DE LA VARIABLE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	72
5.3.1. Dimensión presentación del reclamo	72
5.3.2. Dimensión resolución del reclamo por Electrosur	75
5.3.3. Dimensión presentación del recurso de Impugnación	80
5.3.4. Dimensión resolución del reclamo por Osinergmin	81
5.4. ANÁLISIS GLOBAL DE LA VARIABLE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	84
5.5. ANÁLISIS CRUZADO DE LAS VARIABLES.....	87
5.6. PRUEBAS DE NORMALIDAD	89
5.6.1. De la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	89
5.6.2. De la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos ...	91
5.7. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	92

5.7.1. Verificación de las hipótesis específicas	92
5.7.2. Verificación de la hipótesis general	101
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	103
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	119
ANEXOS	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables y dimensiones	44
Tabla 2. Ficha técnica cuestionario aplicación del procedimiento de atención de reclamos	46
Tabla 3. Ficha técnica cuestionario satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	46
Tabla 4. Escala de valoración de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos	48
Tabla 5. Escala de valoración de la variable satisfacción desde la perspectiva de los usuarios de electricidad	49
Tabla 6. Escala de <i>Alfa de Cronbach</i>	49
Tabla 7. <i>Alfa de Cronbach</i> de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos	50
Tabla 8. <i>Alfa de Cronbach</i> de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	50
Tabla 9. Juicio de expertos de la para la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos	51
Tabla 10. Calificación del instrumento para la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos	52
Tabla 11. Juicio de expertos para la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	53
Tabla 12. Calificación del instrumento para la variable planeación estratégica	54
Tabla 13. Frecuencia de la dimensión fiabilidad	57
Tabla 14. Escala de valoración de la dimensión fiabilidad	59
Tabla 15. Frecuencia de la dimensión cortesía, respeto y amabilidad	60

Tabla 16. Escala de valoración de la dimensión cortesía, respeto y amabilidad	62
Tabla 17. Frecuencia de la dimensión accesibilidad	63
Tabla 18. Escala de valoración de la dimensión accesibilidad	65
Tabla 19. Frecuencia de la dimensión comunicación y publicidad	66
Tabla 20. Escala de valoración de la dimensión comunicación y publicidad	68
Tabla 21. Frecuencia de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	69
Tabla 22. Escala de valoración de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad.	71
Tabla 23. Frecuencia de la dimensión presentación del reclamo	72
Tabla 24. Escala de valoración de la dimensión presentación del reclamo	74
Tabla 25. Frecuencia de la dimensión resolución del reclamo por ElectroSur.	75
Tabla 26. Escala de valoración de la dimensión resolución del reclamo por ElectroSur.	77
Tabla 27. Frecuencia de la dimensión presentación del recurso de impugnación.	78
Tabla 28. Escala de valoración de la dimensión presentación del recurso de impugnación.	80
Tabla 29. Frecuencia de la dimensión resolución del reclamo por Osinergmin	81
Tabla 30. Escala de valoración de la dimensión resolución del reclamo por Osinergmin	83
Tabla 31. Frecuencia de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos	84
Tabla 32. Escala de valoración de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos	86

Tabla 33. Tabla cruzada de las variables de investigación	87
Tabla 34. Prueba de normalidad de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	90
Tabla 35. Prueba de normalidad aplicación del procedimiento de atención de reclamos	91
Tabla 36. Rho de Spearman de la primera hipótesis específica	93
Tabla 37. Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica	96
Tabla 38. Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica	98
Tabla 39. Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica	100
Tabla 40. Rho de Spearman de la hipótesis general	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según dimensión fiabilidad.	58
Figura 2.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según dimensión cortesía, respeto y amabilidad.	61
Figura 3.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según dimensión accesibilidad.	64
Figura 4.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según dimensión comunicación y publicidad.	67
Figura 5.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad.	70
Figura 6.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión presentación del Reclamo.	73
Figura 7.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión resolución del reclamo por Electrosur.	76
Figura 8.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión presentación del recurso de Impugnación.	79
Figura 9.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión resolución del reclamo del reclamo por Osinergmin.	82
Figura 10.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos.	85

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre las variables aplicación del procedimiento de atención de reclamos y satisfacción desde la perspectiva de los usuarios de Electricidad en Tacna en 2019. Metodología: el tipo de investigación fue no experimental de nivel correlacional. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario el instrumento. La muestra estuvo conformada por 133 usuarios. Resultados: existe una correlación significativa entre la variable “aplicación del procedimiento de atención de reclamos” y la variable “satisfacción desde la perspectiva del usuario de Electricidad” de Tacna en 2019. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo perfecto ($P=0,973$), por lo que se concluye que la hipótesis general queda completamente comprobada. Los coeficientes de correlación estimados para la primera ($P=0,894$), segunda ($P=0,876$) y tercera hipótesis ($P=0,877$) muestran una correlación positiva significativa y la cuarta hipótesis muestra una correlación positiva muy fuerte ($P=0,516$) por lo que se concluye que todas las hipótesis específicas han sido contrastadas y comprobadas.

Palabras clave: Procedimiento, satisfacción, Electrosur, Osinergmin

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the variables of application of the complaint handling procedure and satisfaction from the perspective of Electricity users in Tacna in 2019. Methodology: the type of research was non-experimental at a correlational level. The data collection technique was the survey and the questionnaire was the instrument. The sample consisted of 133 users. Results: there is a significant correlation between the variable "application of the complaints handling procedure" and the variable "satisfaction from the perspective of the Electricity user" of Tacna in 2019. Likewise, a perfect positive statistically significant correlation coefficient was found ($P = 0,973$), so it is concluded that the general hypothesis is fully verified. The estimated correlation coefficients for the first ($P = 0,894$), second ($P = 0,876$) and third hypotheses ($P = 0,877$) show a significant positive correlation and the fourth hypothesis shows a very strong positive correlation ($P = 0,516$) therefore It is concluded that all the specific hypotheses have been contrasted and verified.

Keywords: Procedure, satisfaction, ElectroSur, Osinergmin

INTRODUCCIÓN

El servicio público de electricidad, es sin duda, un tema de enorme relevancia para nuestro del país, necesario para el desarrollo de los ciudadanos. Durante la prestación del servicio, si este es percibido desfavorablemente por los usuarios, éste puede optar por el procedimiento de atención de reclamos de usuarios de electricidad para ejercer la defensa de sus derechos, cuya normativa recae en la Resolución de Consejo Directivo 269-2014 del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinerghmin). En este contexto, la presente investigación se centró en evaluar la percepción de los usuarios sobre la aplicación de este procedimiento.

La importancia del problema de investigación radica en la necesidad de evaluar la aplicación del procedimiento de reclamos, ya que es la única herramienta que poseen los usuarios del servicio de electricidad para plantear un reclamo ante una percepción negativa del servicio. Este procedimiento de reclamos, tiene cuatro etapas, las que fueron analizadas para determinar las que presentan dificultades o inconvenientes de aplicación, desde la perspectiva de los usuarios, información que permite plantear una solución con el único fin de aumentar la satisfacción que puedan tener los usuarios respecto al procedimiento de atención de reclamos en mención.

De otra parte, se subraya que la única limitación es en el seguimiento del proceso en dos sedes, ya que el Procedimiento de Atención de Reclamos engloba a dos instituciones que están conectadas por el flujo del trámite, ya que inicia en Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad (Electrosur) con la presentación del reclamo y la emisión de la resolución de primera instancia y luego con la presentación del recurso de impugnación este reclamo se traslada a Osinerghmin como órgano de segunda y última instancia administrativa quien resuelve el reclamo pudiendo confirmar o revocar la decisión de Electrosur, la limitación se presente de esta forma pues hay que estudiar a dos instituciones simultáneamente las cuales son muy diferentes tanto administrativa como

presupuestalmente. Esta limitación se superó al comprender el análisis de los actuados en ambas instituciones, lo que supuso que los usuarios que forman parte del estudio, son aquellos que habían terminado todo el procedimiento e iniciado en Electrosur y concluido en Osinergmin.

En cuanto a los resultados de la presente investigación, se han comprobado la hipótesis general y las específicas, mediante el estadístico Rho de Spearman. El nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron el procedimiento de atención de reclamos es muy bajo, lo cual es preocupante.

La presente investigación se encuentra compuesta por seis capítulos: El primero referido problema de investigación y su planteamiento; el segundo contiene el marco teórico como base del estudio, el tercero aborda la metodología, el cuarto corresponde al marco filosófico, el quinto a los resultados y el sexto a la discusión. Finalmente, se consideran las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

En el Perú, la prestación del servicio público electricidad está a cargo de las empresas distribuidoras de electricidad, quienes a su vez están reguladas y/o supervisadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), por lo tanto la calidad de la prestación de este servicio es sin duda una preocupación principal dentro del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales de las empresas distribuidoras de electricidad y del regulador, sino sobre todo porque el servicio que se brinda es un servicio básico y necesario para el desarrollo de toda persona, por lo que velar por su prestación adecuada es una obligación del estado.

Lamentablemente debido a la mala prestación de estos servicios es que los usuarios recurren a reclamar ante las empresas distribuidoras de electricidad, los que se tramitan bajo el procedimiento de atención de reclamos de usuarios de electricidad.

Siendo específicos, en Tacna, el procedimiento de atención de reclamos de usuarios de electricidad está a cargo de la empresa distribuidora de electricidad en este caso, ElectroSur y el organismo regulador la oficina regional de Osinergmin en Tacna.

1.1.2 Problemática de la Investigación

Es pertinente mencionar que, durante los últimos años el mundo ha evolucionado a gran velocidad, y los retos, las oportunidades en calidad, tecnología y administración se han incrementado con el transcurso del tiempo, y la población cada vez exige y demanda una mayor calidad en la prestación de los servicios públicos de electricidad, entre otros.

Todas las organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad ya sea en su producto o servicio y las instituciones relacionadas a la prestación del servicio público de electricidad no son la excepción.

Debido a lo mencionado es que los organismos de la administración pública en especial los vinculados a la prestación de servicios públicos se encuentran en evolución debido a múltiples factores, como avances tecnológicos, presiones económicas y mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios; y es por eso que el rol tanto de la empresa distribuidora de electricidad como del organismo regulador del estado que la supervisa se encuentran cada vez más direccionados en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios y den como resultado la garantía de un servicio óptimo y a vez la satisfacción del usuario.

En relación a lo descrito , se afirma que existe una problemática social a solucionar dentro de este tema tan importante como es la correcta prestación del servicio público de electricidad, así también debemos incidir que cuando existen problemas en la prestación de servicios se ha previsto un procedimiento de reclamo como mecanismo de defensa del usuario, este procedimiento es el que será evaluado en el presente trabajo de investigación pues es muy importante reconocer la eficacia de esta normativa y la percepción que tienen los usuarios que acceden a este tipo de reclamos para que de esta manera podamos plantear modificaciones y sugerencias con la única intención de proveer a los usuarios de mecanismos

más eficaces y útiles cuando se trata de la vulneración de los derechos como es el acceso a servicios públicos de calidad.

1.2 FORMULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Problema principal

¿Existe correlación entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Existe correlación entre la presentación de un reclamo y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019?
- ¿Existe correlación entre la resolución de un reclamo por ElectroSur y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019?
- ¿Existe correlación entre la presentación de un recurso impugnativo y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019?
- ¿Existe correlación entre la resolución del reclamo por Osinergmin y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1 Justificación

1.3.1.1 Justificación teórica

La investigación basada en la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de prestación del servicio público de electricidad, busca establecer la relación entre el procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción de los usuarios, para identificar la etapas del procedimiento que no están siendo eficaces a partir de la percepción de los usuarios , a fin de proponer mejoras.

1.3.1.2 Justificación práctica

El análisis en las dimensiones de la variable “Procedimiento de atención de reclamos”, permite segmentar el procedimiento e identificar las situaciones que son percibidas como satisfactorias e insatisfactorias por los usuarios, en cuanto resulten innecesarias, dilatorias y hasta abusivas para plantear soluciones.

1.3.1.3 Justificación metodológica

Para lograr los objetivos del estudio se acude al empleo de técnicas de investigación e instrumentos para medir la relación que existe entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019.

1.3.2 Importancia

En el sector público es prioritario dirigir los recursos y esfuerzos a conseguir un alto nivel de satisfacción del usuario del servicio público de electricidad, el que ha sido aludido por el Tribunal Constitucional peruano en el caso denominado medio pasaje, haya establecido la existencia de elementos característicos al servicio público los mismos coadyuvaran en la determinación del marco normativo y obligacional del mismo;

ya que la naturaleza de este servicio es esencial para la vida humana y su prestación debe darse de forma continua bajo estándares de calidad.

En este sentido, se reconoce la importancia de los estándares mínimos de calidad de los servicios públicos y por lo tanto concluir que cuando estos no son cumplidos, los usuarios ante su vulneración optan por un reclamo a través del procedimiento de atención de reclamos de electricidad, que materia de análisis en esta investigación. Los resultados son importantes, ya que permitirá que los organismos Osinergmin y ElectroSur, cuenten con un diagnóstico sobre la relación que existe entre el procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción del usuario de Electricidad, para priorizar una estrategia para optimizar los procedimientos e incrementar el nivel de satisfacción del usuario de electricidad que plantea un reclamo.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

El presente estudio solo abarcó la relación que existe entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos de usuarios y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de Electricidad en Tacna en 2019, es decir que no estudió la prestación del servicio público de electricidad en su totalidad sino únicamente se basó en el procedimiento de atención de reclamos, el cual es la directiva RCD 269-2014 y la percepción que tienen los usuarios reclamantes. Cabe resaltar, que es posible que la percepción de los usuarios tacneños podría ser distinta a la de los usuarios de otras regiones y/o ciudades de nuestro país, los resultados sirven como base para tomarlos en cuenta a nivel nacional pues este procedimiento de reclamos se aplica en todo nuestro país por lo que las deficiencias encontradas en nuestra ciudad deberían ser las mismas que en las demás ciudades de nuestro Perú.

1.4.2 Limitaciones

La principal limitación del presente trabajo de investigación que abarcó dos instituciones, ya que el procedimiento de atención de reclamos comienza en ElectroSur y concluye en Osinergmin, las que presentan diferencias de funciones, organización, administración, presupuesto y finalidad.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo Principal

Determinar el nivel de correlación que existe entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos de usuarios y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de Electricidad en Tacna en 2019.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de correlación que existe entre la presentación de un reclamo y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019.
- Determinar el nivel de correlación que existe entre la resolución de un reclamo por ElectroSur y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019.
- Determinar el nivel de correlación que existe entre la presentación de un recurso impugnativo y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019.
- Determinar el nivel de correlación que existe entre la resolución de un reclamo por Osinergmin y la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis principal

La aplicación del procedimiento de atención de reclamos de usuarios se correlaciona significativamente con la satisfacción del usuario de electricidad en Tacna en 2019.

1.6.2 Hipótesis específicas

- La presentación de un reclamo se correlaciona significativamente con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019.

- La resolución de un reclamo por ElectroSur se correlaciona significativamente con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019.

- La presentación de un recurso impugnativo se correlaciona significativamente con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019.

- La resolución de un reclamo por Osinergmin se correlaciona significativamente con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes internacionales

Se han encontrado los siguientes trabajos de investigación afines:

Vergara (2014) investigó sobre “Las dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile”, el objetivo del investigador está orientada hacia la descripción de la información obtenida a partir de la percepción de los usuarios respecto a sus niveles de satisfacción hacia los seguros de salud en Chile, con la finalidad de obtener información y plantear una propuesta aplicable a la realidad chilena. El alcance de investigación fue descriptivo y de tipo cuantitativo no experimental ya que el investigador no manipulo las variables sino las estudio en su entorno natural, obteniendo como conclusión principal que no puede haber un criterio común o unificado por parte de los usuarios en cuanto a la satisfacción que siente ya que la calidad es medida acorde a la percepción que tiene el usuario sobre como el servicio es cubierto.

Sánchez (2012), investigó acerca de la “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe”, la intención del investigador fue determinar respecto a los usuarios que se hacen atender por consulta externa, el nivel de satisfacción que perciben y establecer el nivel de asociación que existe entre sus dimensiones, las cuales fueron definidas como infraestructura, trato personal, tiempo de espera, accesibilidad y tiempo de consulta, la investigación fue cuantitativo y transversal, por lo que se aplicó un cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios directos de la

consulta externa; el principal resultado obtenido fue que la temperatura del lugar, el mobiliario perteneciente a la institución y la iluminación de la misma se encuentran asociados directamente a la satisfacción de los usuarios. También encontró que el trato recibido por el médico y el personal administrativo se encuentran relacionados a la percepción de satisfacción. Refiriéndose a la variable de accesibilidad se encontró que el tiempo de la consulta está relacionado a la satisfacción.

Reyes (2014), investigó sobre la “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango” y plasmo como objetivo general buscar la verificación referida a la situación que la satisfacción de los clientes en la asociación SHARE, situada en Huehuetenango se encuentra ligada a la calidad del servicio prestado, el investigador se sustenta en distintas bases doctrinales así como en otras investigación relacionadas a la mejora de la calidad del servicio mediante la capacitación del personal; como conclusión principal de la investigación se encontró que no existe satisfacción en los clientes por lo que se propuso una mejora en la gestión administrativa de la institución para reducir las demoras den la atención así como mejorar el servicio a través de una prestación adecuada, célere y continua del servicio para que sea bien percibida por el público usuario.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Del Carpio (2013), indagó acerca de “La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima metropolitana”, el investigador buscaba determinar la relación existente entra la calidad del servicio de distintas organizaciones públicas y privadas de la ciudad de Lima; así también, determinar cómo esta percepción se relaciona con otras variables demográficas, sociales y políticas. El investigador realizó el estudio considerando una población y muestra de 174 usuarios los cuales acuden a las instituciones mencionadas para obtener algunos bienes o servicios. En la investigación

encontraron que de todos los encuestados una amplia mayoría tiene una opinión positiva respecto al servicio prestado, esto debido al cuestionario utilizado como instrumento de recolección de datos y el procesamiento de los resultados mediante la estadística para su posterior interpretación respecto a la relación de las variables de la investigación.

Quispe (2015) indagó acerca de la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas – 2015”, la intención del investigador fue demostrar la existencia de una relación entre la satisfacción de los usuarios del servicio de “Traumatología del Hospital Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas – 2015” y la calidad del servicio percibida por los usuarios. La investigación fue del tipo cuantitativo, alcance descriptivo no experimental pues las variables fueron estudiadas en su entorno natural sin alterarlas intencionalmente. El investigador selecciono un total de 159 personas a las que se le aplicaron un cuestionario como instrumento de recolección de datos para luego poder procesarlas a través del programa SPSS y expresarlo mediante tablas y figuras para realizar su respectiva interpretación. Los principales resultados fueron que “El servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto” es recurrido principalmente por personas de sexo masculino en un rango de edad superior a los 45 años. El investigador también encontró que la mayor parte de los usuarios proviene de la zona rural del lugar por lo que las expectativas relacionadas a la calidad del servicio están enfocadas también a la distancia geográfica entre sus domicilios y el hospital. Con lo anteriormente mencionado se pudo aceptar la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe una relación directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio prestada por el “Hospital Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas”.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Los servicios públicos

En el ámbito específico del “Procedimiento de Atención de Reclamos y la Satisfacción de los Usuarios de Electricidad”, el servicio de electricidad es un servicio público y su prestación no es brindada por el estado directamente sino se da a través de diferentes empresas distribuidoras de electricidad (EDE), en amparo de nuestra normativa vigente; por lo expuesto es necesario desarrollar brevemente el tema de servicios públicos para lograr un mejor entendimiento del tema materia de investigación.

En nuestro país, los ciudadanos se relacionan con el estado de diferentes formas, una de ellas es a través de los servicios públicos, en nuestro caso particular a través de la prestación del servicio de electricidad.

El concepto tradicional de servicio público, nació en Francia gracias a ideas que referían que se otorgaba al estado la titularidad de actividades prestacionales calificadas como imprescindibles para la colectividad. Esta reserva a favor del estado fue objeto de continuas revisiones y modificaciones debido a que debía ajustarse cada vez más a las nuevas directrices mundiales que guardaban relación al impulso de la iniciativa privada como eje de la sociedad.

En base a lo expuesto, el concepto de servicio público constituye una idea en constante evolución, y debemos reconocer que al día de hoy aun es incompleta, ya que, si bien se puede lograr un consenso en su definición, este no es integral, puesto que ni la legislación, ni la doctrina, ni los preceptos administrativos coinciden irrefutablemente. Sin embargo, Ariño (2004, p.43) refirió que:

Para poder conceptualizar al servicio público, éste debe ser enfocado desde un sistema amplio: el de los fines del Estado y es así que un concepto adecuado en esta línea sería de acuerdo a Galetovic (1999) que: “Son las actividades creadas por la Constitución o por ley que tienden a satisfacer en forma regular y continua cierta categoría de necesidades de interés general, realizadas por el Estado o a través de particulares concesionados, conforme a las disposiciones legales que la regulan, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deben prestarse”.

Asimismo, Galetovic (1999) afirma que “Habrá servicio público siempre que la administración satisfaga necesidades de interés general, mediante el procedimiento del servicio público, que implica un régimen jurídico especial de derecho público”.

En consecuencia, se puede concluir que los servicios públicos son muy importantes ya que todos los necesitan para su realización como personas por lo que deben ser de alcance general al público mediante el pago dinerario expresado en una tarifa, este servicio deberá ser prestado sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta que ofrezcan las concesionarias.

“Los servicios públicos tienen por objeto la producción de bienes dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer las necesidades de la población de un lugar, no sólo en términos económicos, sino también en el aspecto social pues una adecuada prestación de servicios públicos promoverá el desarrollo económica y social de un país, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país y así poder mejorar la calidad de vida de sus habitantes”. (Muñoz, 1998)

2.2.2 Los servicios públicos en el Perú

Respecto a los servicios públicos y su forma de prestación, Zegarra (2005) afirma que “En la legislación más próxima a la formación del Estado peruano como república encontramos que se utiliza la expresión Servicio para identificar actividades diversas, tales como el alumbrado de gas, los correos y la labor de los hospitales”. (p. 205)

“La incorporación de la expresión servicio público se da en el ámbito del ejercicio de la función de la administración, a partir de 1864, a través de la creación de diversas leyes en el campo administrativo en las cuales se usa el término servicio público. Por ejemplo, el Decreto del 20 de abril de ese año, que dispuso abrir un empréstito para subvenir el servicio público, y la Ley del 13 de octubre de 1890, que instauraba plazas de servicio público en la Dirección General de Hacienda y Aduana del Callao”. (Zegarra, 2005)

Por lo expuesto, se considera que los servicios públicos se daban en el ámbito de la función pública. Esto quiere decir que era la administración pública a través de su personal, la encargada de brindar el servicio público. En este sentido, si bien es cierto la administración pública en cuanto a la prestación de servicios públicos no se involucraba en lo referente al ámbito material sí se tomó conciencia de que era necesario su participación para que la expresión servicio público tuviera sentido, todo esto dirigido a la satisfacción de necesidades de la población.

A comienzos del Siglo XX la modernización fue avanzando a pasos agigantados debido al desarrollo de los servicios del telégrafo y el ferrocarril, los cuales fueron nacionalizados y estuvieron bajo la dirección de la administración, lo que ya sucedía en el caso de los correos. En la segunda mitad del siglo XX se produce diversas privatizaciones en los servicios públicos, lo cual provoca que el estado peruano a partir del año 1969 tenga la necesidad de crear diferentes empresas estatales a cargo de tales servicios. Gordillo (2003) afirma que:

“El ejemplo más resaltante de las privatizaciones en los Servicios Públicos se da a través de la promulgación de la Ley de Organización y Funciones de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú (ENTEL-PERÚ), que encargaba a la mencionada persona jurídica el establecimiento, operación y desarrollo de un sistema para la explotación de los servicios públicos de Telecomunicaciones del país. Otras empresas fueron creadas con propósitos y contextos similares: ENAFER Perú (Empresa Nacional de Ferrocarriles), ELECTRO Perú (Empresa Pública “Electricidad del Perú), AEROPERÚ (Empresa de Transporte Aéreo del Perú), ENATRU Perú (Empresa Nacional de Transporte Urbano del Perú), entre otras”. (p. 211)

Ya en la década de los noventa, se comenzó a ingresar una nueva política pública la cual era la reducción de la intervención estatal en el ámbito económico, por lo que se vio necesaria la modernización del Estado peruano, lo que implicó a su vez diversas reformas dentro de la administración pública. Estas reformas pusieron énfasis en la reducción del gasto público en los servicios básicos esenciales y el diseño de una estrategia de privatización de los servicios públicos.

La nueva política pública se dio al amparo de la nueva Constitución de 1993, la cual planteaba un estado menos intervencionista e introducía la reducción del gasto público a través de reducir el presupuesto destinado a los servicios públicos y así facilitar la participación del sector privado en estos temas. Es así que nuestro país desarrollo un conjunto de cambios orientados a fomentar la inversión privada en diversos sectores, los cuales anteriormente eran operados directamente por el estado peruano.

En suma, a lo largo del marco teórico del presente estudio, se han mencionado dos aspectos fundamentales : el primero en relación a la creación de las empresas públicas de derecho privado, la importancia de este tema radica en que actualmente estas empresas son las que se encargan de la prestación de los servicios públicos entre ellos la electricidad, que es la parte central de

nuestro trabajo de investigación, es así que adelantándonos un poco a lo que será el desarrollo de esta investigación es que la empresa pública de derecho privado que presta el servicio de electricidad en la ciudad de Tacna es ElectroSur. Asimismo, el segundo aspecto, alude a los organismos especializados que tendrán a su cargo la regulación de las empresas que se dedican a la prestación de los servicios públicos, entre estos organismos tenemos a Osinergmin quien conjuntamente con ElectroSur serán piezas claves en el desarrollo y planteamiento de nuestra investigación, pues el procedimiento de atención de reclamos de usuarios de electricidad se da en dos fases ya que inicia en la empresa pública de derecho privado y termina en el regulador todo esto será desarrollado con más énfasis a lo largo de la presente investigación.

Se acota, que el término regulación hace referencia al control habitual enfocado sobre actividades importantes para una comunidad, este control es efectuado siempre por una entidad del Estado. El término regulación es un concepto legal con raíces político-económicas que derivan de nuestro modelo económico el cual es “La economía Social de Mercado”, donde los parámetros a regular son: el mercado y el interés público, teniendo como objetivo fundamental el de promover un equilibrio que asegure la inversión privada y la protección de los consumidores.

Según lo indica Ordóñez (2010, pp. 9-10):

“La expresión regulación es de carácter anfibológico, es decir, expresa múltiples significados; generalmente se le considera sinónimo de un determinado régimen legal aplicado a una actividad económica en concreto (la regulación de la industria farmacéutica, regulación del transporte, etc.), pero también como el ejercicio por parte de entidades públicas de una función («potestad de regulación») para establecer las reglas de juego a las cuales deben sujetarse los agentes económicos en el desarrollo de sus actividades”, en virtud a ello (continúa precisando el autor) “La regulación económica (que conocemos) es la técnica de

intervención administrativa que surge en los Estados Unidos para ser aplicada a aquellas actividades económicas que en el mencionado país reciben la denominación de utilidad genera, destinadas para ser utilizadas por todos los ciudadanos o las empresas, en las que la monopolios naturales que impiden la competencia, la presencia de fallas de mercado y la situación de asimetría de información entre empresas prestadoras y sus clientes, justifican las potestades de intervención del estado para impedir que el excesivo poder económico privado de las empresas que operan en situación de monopolio natural genere distorsiones que afecten negativamente a los individuos, tutelando el bienestar general”.

De esta manera, nacieron los organismos reguladores del Estado los cuales son:

- El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL),
- El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN),
- El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), y
- La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).

2.2.3 El servicio público de electricidad en el Perú

De acuerdo a Galetovic (1999) “El suministro de electricidad constituye un servicio público de importancia para poder operar procesos industriales y también sostener el consumo de los usuarios. La electricidad impulsa la actividad económica de nuestro país ya que posibilita el comercio internacional, mantiene el buen funcionamiento de los mercados y genera bienestar al permitir que los ciudadanos tengan altos estándares de calidad de vida”.

En este sentido, el sector eléctrico a nivel mundial se encuentra sujeto a alguna forma de intervención pública por parte del Estado, que se manifiesta vía empresas públicas y regulación de las actividades de las empresas privadas de acuerdo con los mecanismos de mercado.

“La industria eléctrica en el Perú tuvo su origen a finales del siglo XIX, con la instalación de la primera central hidroeléctrica cerca de la ciudad de Huaraz (región Ancash) y del alumbrado público en Cercado de Lima. Desde ese momento no se ha detenido, contribuyendo de manera sostenida al desarrollo del país, y a la fecha desempeña un papel muy importante en el funcionamiento económico de los diversos sectores productivos y forma parte de las distintas actividades diarias de los ciudadanos”. (OSINERGMIN, 2005)

En los años noventa se dio la crisis económica y el terrorismo, los cuales resultaron en limitaciones en la gestión estatal, estas limitaciones redujeron notablemente cualquier tipo de inversión pues la inseguridad era total razón por la cual se implementó una reforma estructural para lograr un cambio drástico dentro de las políticas del sector eléctrico. Estas transformaciones se dieron principalmente en fomentar la inversión privada y lograr que el sector se maneje dentro de las reglas de la oferta y de la demanda. (OSINERGMIN, 2005)

Este nuevo enfoque estuvo dirigido a lograr aumentar la generación eléctrica vía mercados competitivos y así lograr un servicio continuo y suficiente, también está destinado a promover la inversión privada en infraestructura eléctrica y sobre todo incorporar instituciones que se harán cargo de regular este servicio y así lograr mayor eficiencia económica en los sectores sujetos a condiciones de monopolio natural, como la transmisión y distribución eléctrica mediante la aplicación de tarifas eléctricas eficientes que permitan la subsistencia en el mercado de la empresa privada y que velen por el respeto de los derechos de los usuarios.

2.2.4 El servicio Eléctrico en la ciudad de Tacna

Actualmente en Tacna, el servicio eléctrico es generado, distribuido y supervisado por tres empresas y/o intuiciones, las cuales son, respectivamente:

- Empresa de Generación Eléctrica del Sur (EGESUR)
- La Empresa Regional de distribución de Electricidad (Electrosur S.A.)
- El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)

2.2.5 La energía eléctrica y la calidad de vida

Llegado este punto es necesario plantear la relación entre el servicio público de electricidad y la calidad de vida de los ciudadanos. Según el diccionario de la lengua española (RAE 2001) “La calidad de vida es definida como el conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida. Los factores que se encuentran incluidos en la estimación de la calidad de vida evalúan el bienestar social de personas y sociedades desde la subjetividad del individuo y algunos factores económicos específicos. La electricidad ayuda a satisfacer necesidades básicas como la alimentación, vivienda, salud y educación, ya que estas necesidades requieren el uso de energía eléctrica en su procesamiento, construcción, preservación e iluminación”.

En esta coyuntura del servicio eléctrico y la calidad de vida de los ciudadanos, se ubica el problema central del presente estudio, ya que existen situaciones en que esta calidad de vida es afacetada o vulnerada pues el servicio a percepción del usuario no es suministrado adecuadamente por lo que se encuentra insatisfecho con el mismo, y ante tal situación desea reclamar sobre la calidad de la prestación de este servicio, el mencionado reclamo es posible pues nuestra legislación así lo permite y es regulado por Osinergmin quien tiene a su cargo la dirección de políticas energéticas destinadas a asegurar un correcto servicio eléctrico por parte de las empresas distribuidoras de electricidad, así

como la facultad de dictar normas que regulen sus procedimientos, es así que la norma primigenia en cuanto a reclamos del sector electricidad es la Resolución de consejo directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin N° 269-2014-OS-CD.

2.2.6 El procedimiento de atención de reclamos de usuarios de electricidad

Se subraya que la prestación del servicio público de electricidad está relacionado íntimamente con la calidad de vida de las personas, razón por la cual cuando este servicio no cumpla las expectativas de los usuarios es que ellos deben tener un mecanismo para poder enfrentar tal situación; si no existiese este mecanismo el usuario se encontraría en total indefensión y notablemente en gran desventaja pues contra su postura encontraríamos a la empresa distribuidora de electricidad quien es una institución especializada con personal administrativo, técnico y profesional.

La acción de supervisar la adecuada prestación del servicio de electricidad, recae en Osinergmin y es por eso que ha emitido la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS-CD al amparo de lo establecido por el inciso c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los organismos reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y materia de su respectiva competencia, los procedimientos a su cargo y normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios.

Asimismo, conforme con lo dispuesto por el literal n) del artículo 52 del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, el Consejo Directivo está facultado para dictar las normas, reglamentos, resoluciones y/o directivas

referidas a asuntos de su competencia. Esta directiva constituye el único instrumento para poder formular un reclamo y tiene como objetivo garantizar a los usuarios del servicio público de electricidad normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites afines que formulen con relación a estos servicios.

La directiva de reclamos establece el procedimiento para que un usuario del sector electricidad pueda formular adecuadamente un reclamo, indicando los lugares donde se presentaran los reclamos, las materias susceptibles de ser reclamadas, los plazos de admisión y resolución de los mismos, así como también las garantías a favor del reclamante y la aplicación del silencio administrativo positivo en primera instancia como del silencio administrativo negativo en segunda instancia.

Finalmente, se menciona que, la RCD N° 269-2014, establece que la empresa distribuidora de electricidad (EDE), que para el caso de Tacna es ElectroSur, tiene entre sus funciones resolver los reclamos de los usuarios del sector electricidad en primera instancia, mientras que la segunda y última instancia administrativa le corresponde al Organismo Regulador Osinergmin.

2.2.7 Dimensiones de la variable procedimiento de atención de reclamos

Dentro de la RCD N° 269-2014, existen cuatro momentos o etapas bien marcadas las cuales han sido planteadas como dimensiones de nuestro variable procedimiento de atención de reclamos, estas etapas son:

- a) Presentación del reclamo
- b) Resolución del reclamo por ElectroSur
- c) Presentación de recurso impugnativo
- d) Resolución del reclamo por Osinergmin

2.2.7.1 Presentación del reclamo

La primera dimensión referida a la presentación del reclamo, comprende tres aspectos: la forma de presentación del reclamo, las materias reclamables y la recepción y registro del reclamo.

Forma de presentación del Reclamo

Según la RCD N° 269-2014, el medio de presentación del reclamo podrá ser tanto de forma escrita como verbal:

- a) De forma escrita, los usuarios reclamantes podrán presentar a través del Formato 1, del Anexo 2 de la RCD N° 269-2014, este anexo debe estar a disposición de los usuarios en las oficinas tanto físicas como virtuales de las empresas asignadas como distribuidoras y que a su vez recepcionarán el reclamo.
- b) De forma verbal, cualquier usuario que desee presentar su reclamo podrá acercarse a las oficinas físicas de la empresa como también podrá optar por realizarlo por medio telefónico, siendo estos medios análogos a la presentación escrita del reclamo.

Recepción y registro del reclamo

La empresa que recepciona el reclamo se encuentra en la obligación de otorgar al usuario reclamante un número de reclamo con el fin que este pueda darle seguimiento. El reclamo se considera presentado en la fecha en que haya sido recepcionado por la empresa correspondiente a través de cualquiera de las formas previstas en el numeral 1 del artículo 14 de la RCD N° 269-2014.

En el caso de los reclamos vía telefónica, la empresa distribuidora se encuentra en la obligación de leer al usuario, en el momento de la comunicación, la transcripción que se haya hecho a partir de la recepción del reclamo y realizar cualquier cambio a solicitud del usuario reclamante. Las comunicaciones por vía telefónica deben ser grabadas. Las grabaciones mencionadas deberán ser parte del expediente antes que sea remitido a Osinergmin adjuntado el audio por cualquier medio digital. Este audio podrá ser solicitado por el usuario en cualquier momento.

Materias reclamables

De acuerdo a la RCD N° 269-2014, podrán ser objeto de reclamo la negación a instalar el suministro por parte de la empresa distribuidora, el reembolso de aportes o contribuciones, las deudas de terceros, el corte del servicio cuando a criterio del reclamante sea injusto, la negativa injustificada al incremento de potencia o al cambio de la opción tarifaria; así como también la reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria.

Las materias más reclamadas por los usuarios son el excesivo consumo, la facturación excesiva, el recupero de energía, la mala calidad en la prestación del servicio como las variaciones de tensión e interrupciones las cuales pueden generar daños en los bienes personales de los usuarios.

Todas las materias reclamables antes mencionadas serán objeto de presentación de reclamo y cursarán el procedimiento administrativo de reclamos de usuario de electricidad comenzando en la empresa distribuidora y concluyendo dicho proceso en el regulador.

2.2.7.2 Resolución del reclamo por Electrosur

El reclamo presentado por el usuario será resuelto de acuerdo a los siguientes casos:

- a) En el primer escenario tenemos que el usuario ha sufrido el corte de energía eléctrica en su domicilio por lo que la empresa distribuidora tendrá el plazo de diez (10) días hábiles desde la presentación del reclamo para emitir resolución.
- b) En cuanto al segundo escenario tenemos que el usuario reclamante cuestiona el exceso de consumo pero no se ha dado aún el corte de servicio, en estos casos la empresa tendrá un plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente de la recepción, para emitir resolución sobre el fondo del reclamo.

Al momento de resolver el reclamo, la empresa podrá emitir tres distintos pronunciamientos, los cuales son los siguientes:

- a) Fundado: En estos casos la empresa distribuidora le da la razón al usuario reclamante por lo que se considera procedente y se realiza el procedimiento adecuado para lograr la eficacia de esta resolución.
- b) Fundado en parte: Esta situación se da cuando la empresa distribuidora le da la razón al usuario, pero solo en alguna parte del reclamo; no obstante, la empresa deberá definir los extremos fundados y cuales no fueron declarados infundados, así también deberá motivar su resolución.
- c) Infundado: Este caso es el más negativo, pues aquí no se le da la razón al usuario por lo que puede proceder con el recurso impugnativo.

Dentro de esta etapa referida a la resolución de ElectroSur, es decir la resolución de primera instancia se contempla la posibilidad de la aplicación del silencio administrativo positivo según la RCD N° 269-2014, por cuanto operará el silencio administrativo positivo en los siguientes supuestos:

- a) Cuando no exista pronunciamiento por parte de la empresa distribuidora sobre el reclamo, o sobre alguno de los puntos reclamados, en los plazos regidos por la RCD N° 269-2014.
- b) Cuando la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) ha declarado la nulidad de una resolución previamente emitida y la empresa distribuidora no emite pronunciamiento sobre el reclamo presentado por el usuario o incluso por no resolver alguna parte solicitada.
- c) Cuando en el plazo de diez (10) días hábiles la empresa distribuidora, no se pronuncia sobre el recurso de reconsideración, previsto en la presente Directiva.
- d) Cuando la empresa distribuidora, en el plazo de cinco (5) días hábiles, no notifica su resolución.

“Si la empresa distribuidora se pronuncia fuera de los plazos establecidos, esta resolución es nula. Si la notifica fuera de plazo es ineficaz. En cualquiera de los casos, a solicitud del usuario o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que su reclamo se considerará fundado, teniendo el carácter de resolución que pone fin al procedimiento”.
(OSINERGMIN, 2005)

2.2.7.3 Presentación de recurso impugnativo

El usuario tiene derecho de interponer distintos recursos cuando la resolución emitida no le sea favorable:

- a) Reconsideración: “Será resuelto por la empresa distribuidora, por lo que se requiere que el usuario ofrezca nuevos medios probatorios para la reevaluación de lo resuelto. No constituye requisito para el recurso de apelación. Será resuelto en el plazo de diez (10) días hábiles”. (Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, 2014)

- b) Apelación: “Será resuelto por JARU, órgano que evaluará si lo resuelto por la empresa distribuidora se ajusta a la regulación y normativa vigentes. Se interpone también contra lo resuelto sobre el recurso de reconsideración”. (Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, 2014)

Los dos recursos pueden ser presentados a la institución que emitió la resolución dentro de un plazo de quince (15) días hábiles que deben ser tomados en cuenta desde la notificación.

La RCD 269-2014, establece que “cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o que le es remitido por Osinergmin”. (Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, 2014)

2.2.7.4 Resolución del reclamo por Osinergmin

La resolución en segunda y última instancia administrativa estará a cargo del regulador y específicamente de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, quien resolverá el recurso de apelación presentado en los siguientes plazos:

- a) En un primer escenario resolverá los reclamos en un plazo no superior del plazo de diez (10) días hábiles, cuando mediante el reclamo se esté cuestionando el corte injustificado del servicio eléctrico efectuado y se solicite su reposición:
- b) En un segundo escenario resolverá los reclamos en un plazo no superior a quince (15) días hábiles, cuando se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica por parte de los usuarios en la opción tarifaria BT5B.
- c) En el tercer escenario se encuentran los reclamos que se refieran a otras materias distintas a las mencionadas: dichos reclamos serán resueltos en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles.

El mencionado plazo debe ser computado desde que la empresa distribuidora recibe el expediente completo.

Es pertinente mencionar que JARU al resolver el recurso de apelación podrá:

- a) En un primer escenario, confirmar la resolución emitida por la empresa distribuidora
- b) En su segundo escenario, revocar la resolución por lo que deberá otorgarle un nuevo sentido a la misma.

De oficio o a solicitud de alguna de las partes, se podrá solicitar la aclaración sobre algún punto o cálculo en la resolución emitida por el regulador Osinergmin.

De acuerdo a la RCD 269-2014, en cuanto a la resolución de segunda y última instancia administrativa opera el silencio administrativo negativo, en los siguientes escenarios:

Cuando hayan pasado el plazo previsto para la resolución del recurso de apelación el usuario deberá entender que su solicitud fue denegada por lo que se encuentra expedito para entablar las acciones judiciales que corresponda, también el usuario podrá esperar el pronunciamiento del regular, ya que este mantiene su obligación de emitir resolución así los plazos para su emisión se encuentren vencidos.

Al ser la resolución de Osinergmin la última instancia administrativa es que con la emisión de este acto se da el agotamiento de la vía administrativa quedando expedito el derecho del usuario a recurrir al poder judicial para obtener una resolución favorable.

2.2.8 Definición de usuario del servicio público de electricidad

En la presente investigación se busca establecer la relación que existe entre la satisfacción del usuario y el procedimiento administrativo de reclamos, de esta manera entender si el procedimiento se ajusta a las exigencias de los usuarios, para esto es necesario conceptualizar y/o definir al usuario de electricidad quien es el actor principal dentro del procedimiento.

Podemos diferenciar dos clasificaciones en cuanto a los usuarios de electricidad, la primera referida a la potencia contratada y la segunda en referencia a la actividad que desempeñan.

2.2.9 Satisfacción de los usuarios de servicios públicos

Sobre la satisfacción del usuario Kotler y Armstrong (2004, p.45) precisan que “Se refiere al conjunto de actitudes y comportamientos hacia un objetivo particular, es una revisión panorámica de los estudios realizados nos permite afirmar que la satisfacción del usuario, con los servicios públicos, depende en gran medida del costo o contraprestación que retribuye el usuario por el servicio, así como del acceso a este servicio como su continuidad”.

2.2.10 Relación entre satisfacción y calidad

De acuerdo a Costas (2006), “Ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos como sinónimos, por lo que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos”.

Por otro lado Del Carpio (2013) indica que “A pesar que en ambos casos hablamos de evaluaciones subjetivas por parte de los consumidores o usuarios, es importante destacar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posterior al consumo o compra, mientras que la investigación sobre actitudes ha enfatizado la atención en evaluaciones previas a la decisión de consumo o compra”.

2.2.11 Dimensiones de la variable satisfacción de usuarios de electricidad

Teniendo en cuenta la relación que guarda la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de servicios, se ha considera el “Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio”, el cual fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) el cual busca mejorar la calidad percibida por cualquier usuario o consumidor.

En este modelo se evalúa la calidad del servicio a lo largo de cinco dimensiones:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta y/o comunicación
- Seguridad
- Empatía.
- Elementos tangibles.

Según el modelo que fundamenta la investigación y la base conceptual de las variables de estudio, se ha contextualizado los términos según la perspectiva de servicio público de electricidad. Una primera modificación ha sido suprimir la dimensión de seguridad pues el usuario que desea plasmar un reclamo sobre el servicio de electricidad no lo hace por la seguridad ya que la norma prevé otro mecanismo en caso de riesgo eléctrico cuya atención es inmediata mediante una denuncia ante la empresa concesionaria o el regulador.

Otro ajuste al modelo fue subdividir el aspecto empatía por cortesía, respeto y amabilidad, ya que al plasmar un reclamo deseamos que la persona que nos atiende lo haga con respeto, nos informe del procedimiento y nos guíe a través del mismo con empatía para así tener una mejor percepción del servicio, al no darse estos tres elementos el usuario denotara indefensión pues la norma prevé que su reclamo será resuelto en primera instancia por la empresa concesionaria por lo que el personal de esta institución debe prestar la mayor diligencia en los casos de reclamos, pues está en juego el prestigio de su institución ya que este prestigio está ligado a la percepción de los usuarios y un usuario mal atendido será un duro juez al momento de expedir opinión sobre la institución.

El aspecto referido a elementos tangibles hace referencia a la infraestructura del lugar, pero se ha modificado por accesibilidad en merito a que para un usuario reclamante no es relevante la infraestructura de la empresa sino los medios por los que puede acceder a este reclamo, y como ya ha sido explicado este reclamo no solo puede hacerse presencial sino también telefónico motivo por lo que la accesibilidad es muy importante dentro de la percepción que tiene el usuario del “Procedimiento de atención de reclamos”.

Por ultimo hemos modificado la dimensión de Capacidad de Respuesta y Comunicación por la dimensión de Comunicación y Publicidad, ya que se ajusta más al “Procedimiento de atención de reclamos” en merito a la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública – Ley 27806, así como a los Principios de Transparencia y Publicidad recaídos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444, que son aplicables a todo procedimiento administrativo como es el caso del “Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios de Electricidad – RCD 269-2014-OS-CD.

2.2.11.1 Fiabilidad

La dimensión de fiabilidad, hace referencia a la percepción que tiene el reclamante de la habilidad que tiene tanto la empresa de electricidad como el regulador de poder llevar su procedimiento de reclamo adecuadamente, dentro de los márgenes de la ley, actuando con imparcialidad, diligencia para y así poder obtener buenos resultados, es la probabilidad que percibe el usuario del buen funcionamiento del procedimiento.

La fiabilidad es la seguridad que percibe el usuario que su reclamo será resuelto adecuadamente, sin que esto implique la necesidad de obtener siempre un resultado favorable sino más bien la necesidad de sentirse protegido por un

mecanismo que resulte eficaz, que sea llevado con transparencia, imparcialidad y no generando en el usuario un sentimiento de indefensión.

Se debe considerar en este punto que el reclamante tiene un mecanismo de protección de sus derechos, el cual está a cargo de la misma empresa que motivo su reclamo, hasta ahí el usuario ya percibe una incomodidad pues la empresa de electricidad, actúa como “juez y parte”, precisamente este sentimiento desaparece al momento que su reclamo llega a una segunda etapa mediante un escrito de apelación ante la situación que su reclamo sea considerado infundado, este sentimiento percibido por el usuario no cambia totalmente pues cuando su reclamo llega a segunda instancia y es resuelto ya han transcurrido cerca de (04) cuatro meses motivo por el cual se encuentra cansado y agobiado y en merito a esto el sentimiento de percepción de indefensión aun continua.

2.2.11.2 Cortesía, respeto y amabilidad

La dimensión referida a cortesía, respeto y amabilidad hace referencia a la recepción que tendrá el usuario reclamante al momento de ser atendido por personal que lo atiende.

En este punto es muy importante considerar que el usuario que va a ejercer su derecho de reclamo se siente vulnerado pues percibe que existe una presunta injusticia en su contra por lo que el personal que atenderá a este usuario debe ser consciente de la carga negativa y malestar con la que llega el reclamante por lo que debe practicar los valores de la cortesía, respeto y amabilidad, para que la percepción del usuario cambie y pueda entender que existen mecanismos para ejercer su derecho, y que estos mecanismos están amparados por ley, de esta manera el sentimiento de indefensión del usuario se reducirá y podrá tomar una decisión basada en un buen juicio y no solamente en la molestia que le conlleva la presunta injusticia percibida.

El personal de atención al usuario, debe estar capacitados para brindar una adecuada información y facilitar la recepción de los malestares de los usuarios, esa es la única forma en la que el usuario tendrá una percepción positiva sobre de estas instituciones; esta percepción es muy importante pues de acuerdo al trato de su personal es como este usuario valorara la atención y en un futuro emitirá un juicio sobre la calidad de atención tanto de la empresa concesionaria de electricidad como del regulador.

2.2.11.3 Accesibilidad

Esta dimensión no hace referencia únicamente a la infraestructura del local donde se llevará a cabo la recepción del reclamo, sino que incluye también los canales de recepción, así como las facilidades que se le brinda al reclamante para ejercer su derecho

Según la RCD 269-2014-OS-CD, directiva del “Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios de Electricidad”, existe la posibilidad que el usuario reclamante plasme su reclamo de forma presencial, es decir acudiendo a la oficinas de la empresa concesionaria de electricidad o en su defecto a las instalaciones del regulador, razón por la cual la dimensión de accesibilidad en este caso sería la adecuada infraestructura y localización de las sedes pues debe ser lo más accesibles posibles para facilitar al usuario la posibilidad de interponer un reclamo.

Por otro lado, la norma citada también prevé que el reclamo a ser interpuesto por el usuario disconforme puede hacerse vía telefónica, pero en este caso será únicamente ante la concesionaria de electricidad, por lo que esta debe habilitar diferentes y numerosas vías telefónicas destinadas a la atención de reclamos.

Por último, se menciona que la accesibilidad también hace referencia a la simpleza con la que alguien puede ejercer su derecho a reclamar motivo por el cual tanto la concesionaria de electricidad como el regulador deben facilitar a los reclamantes formatos de reclamo para que su recepción sea mucho más rápida y simple.

2.2.11.4 Comunicación y publicidad

Cabe enfatizar que, nuestro tema principal es acerca del Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de Usuarios de Electricidad, el cual es un procedimiento administrativo sujeto a lo estipulado por el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y este cuerpo normativo precisa que todo procedimiento administrativo se hará bajo los principios de transparencia y publicidad, y estos principios guardan estrecha relación con esta dimensión.

Como se ha mencionado esta dimensión está referido a la percepción del usuario reclamante de la forma en que recibe información o accede a ella durante el procedimiento de reclamo, las concesionarias han optado por notificar sus actos administrativos mediante cartas notariales las cuales les dan fecha cierta a sus notificaciones, esto en merito a que la RCD 269-2014 “Directiva del Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de Usuarios de Electricidad”, estipula que si la concesionaria eléctrica no resuelve dentro del plazo legal opera el silencio administrativo positivo, eso quiere decir que se da por atendido el reclamo del usuario declarándolo fundado.

Caso distinto ocurre en sede del regulador, pues para llegar a esta etapa previamente ha tenido que existir una resolución impugnada y apelada, pero en este caso en esta fase según la misma directiva opera el silencio administrativo negativo, por lo que el usuario reclamante tendrá por denegada su solicitud y por tanto agotada la vía administrativa, por lo que si desea podrá continuar en la vía judicial en un proceso contencioso-administrativo.

Se considera que se debe plasmar en esta fase una de la problemáticas más grandes que enfrentan los usuarios reclamantes; si bien es cierto en primera instancia opera el silencio administrativo positivo, en segunda instancia es lo contrario razón por la cual se salvaguarda los intereses de las concesionarias eléctricas a expensas de los reclamantes pues deben quedar a la espera de los plazos y en caso no se resuelva en el plazo legal deberán dar entendido que su reclamo fue declarado infundado por lo que nuevamente estamos frente a una total indefensión del usuario reclamante.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- a) **Empresa distribuidora:** “Toda entidad que se encuentra facultada por la normativa para brindar los servicios públicos de electricidad y gas natural”. (Lasheras, 1999).
- b) **JARU:** “Tribunal Administrativo de Osinergmin, creado por ley, con plena autonomía funcional”. (OSINERGMIN, 2005)
- c) **Lineamientos Resolutivos:** “Documento aprobado en la Sala Plena de JARU, que recoge criterios aplicados de forma constante, y que se publican para generar predictibilidad de las decisiones”. (OSINERGMIN, 2005)
- d) **Opción tarifaria BT5B:** “Opción tarifaria contratada por el usuario para su suministro de electricidad de baja tensión en la que se le factura como consumo solo el cargo por energía”. (OSINERGMIN, 2005)
- e) **Reclamo:** “Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural”. (Muñoz. 1998)

- f) **Servicios públicos de distribución de electricidad:** “Prestaciones reguladas por Osinergmin que tienden a satisfacer las necesidades de la colectividad y han sido declarados como servicios públicos mediante Ley”. (Lasheras, 1999)
- g) **Solicitud:** “Pedido realizado por el usuario ante la empresa distribuidora tendiente a obtener información que no implique controversia. Se distingue del reclamo por su naturaleza no contenciosa y, por ello, no es atendida dentro del procedimiento administrativo de reclamo”. (OSINERGMIN, 2005)
- h) **Usuario:** “Persona natural o jurídica que es titular del suministro, o usuario del servicio instalado, o que tiene calidad de ser un tercero con legítimo interés, que inicia un procedimiento regulado bajo los alcances de la presente Directiva. Excluye a quienes sean titulares o reciban los servicios de electricidad en calidad de clientes libres”. (OSINERGMIN, 2005)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de Investigación

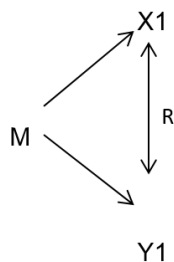
“El tipo de investigación es básica o pura, dado que se busca aportar al conocimiento”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

3.1.2 Diseño de Investigación

Para efectos de la contratación de la hipótesis: “Se utilizó el diseño no experimental, debido a que se observa y analiza el fenómeno de estudio sin manipulación de alguna de las variables en estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad”. (Ávila, 2001)

“El Diseño de la presente investigación es relacional o correlacional”, tomando en cuenta a Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.159).

A continuación, el modelo:



- M : Muestra
- X1 : Variable Independiente: Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos
- Y1 : Variable dependiente: Satisfacción desde la perspectiva de los Usuarios del servicio de Electricidad
- R : Relación entre variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

La población fueron los usuarios que presentaron su reclamo y han hecho uso de su recurso de apelación, completaron el procedimiento y recibieron una resolución de segunda y última instancia dictada por Osinergmin en 2019 (N= 203 expedientes de reclamos) (Anexo 6).

3.2.2 Muestra

Para la determinación de la muestra se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

- Nivel de confiabilidad al 95%. (Z = 1,96)
- Margen de error \pm 5,0%. (e)
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50%. (P)

- Población es 203. (N)
 - Muestra estimada: 133 usuarios
 - Tipo de muestreo: muestreo aleatorio

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Identificación de las variables

Variable 1: Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos

Dimensiones:

- Presentación del reclamo
- Resolución del reclamo por ElectroSur
- Presentación de recurso impugnativo
- Resolución del reclamo por Osinergmin

Variable 2: Satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad.

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Cortesía, respeto y amabilidad
- Accesibilidad
- Comunicación y publicidad

3.3.2 Caracterización de las variables

Este procedimiento es la norma vigente para la atención de reclamos de Electricidad y Gas Natural dictado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) mediante “Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS-CD, dictada en mérito al inciso c) del

numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, donde establece la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, la misma que comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y materia de su respectiva competencia, los procedimientos a su cargo y normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios”.

Dimensiones

- X1 = presentación del reclamo: la normativa que rige el Procedimiento de Atención de Reclamos de usuarios de Electricidad, RCD N° 269-2014-OS-CD, contempla que el reclamo puede ser presentado tanto en la empresa de distribución eléctrica (Electrosur) como en Osinergmin, dando un plazo de (05) cinco días hábiles al regulador para remitir el reclamo presentado en sus oficinas a Electrosur. La presentación del reclamo será calificada por Electrosur, acorde a las materias reclamables instauradas en la RCD N° 269-2014-OS-CD y será declarada su admisión.
- X2 = resolución del reclamo por Electrosur: esta etapa comprende desde el momento en que es admitido a trámite el reclamo hasta la emisión de una resolución por parte de Electrosur dentro de los (30) treinta días hábiles siguientes de admitido el reclamo, en esta resolución el reclamo podrá ser declarado fundado, fundado en parte o Infundado, tal resolución es considerada como una resolución de primera instancia pues puede ser impugnada y elevada en apelación a Osinergmin quien resolverá en segunda y última instancia administrativa
- X3 = presentación del recurso impugnativo: la normativa que rige el Procedimiento de Atención de Reclamos de usuarios de Electricidad,

RCD N^a 269-2014-OS-CD, provee dos formas de impugnar una resolución: el recurso de reconsideración que será resuelto en el plazo de (10) días hábiles nuevamente por la empresa de electricidad cuando exista nueva prueba y el recurso de apelación el mismo que será elevado y resuelto por Osinergmin dentro de (30) treinta días hábiles, contados desde la recepción del recurso.

- X₄ = resolución del reclamo por Osinergmin: desde el momento en que el usuario presento su recurso de apelación la competencia sobre la resolución del reclamo pasa a Osinergmin, motivo por el cual esta resolución será de segunda y última instancia por lo que agota la vía administrativa, la norma establece un plazo de treinta (30) días hábiles para emitir la resolución de Osinergmin.

Variable 2: satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de Electricidad:

Implica la percepción del usuario sobre la calidad en la aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos de Electricidad, y en qué nivel cubre sus expectativas este procedimiento referido a la superación de la vulneración percibida por el reclamante.

Dimensiones

- Y₁ = Fiabilidad: de acuerdo a Muñoz (1998), “La fiabilidad es algo que toda institución debe tener en cuenta, sobre todo en cuanto a la prestación de servicios públicos, pues es la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad del servicio que se le presta, es la capacidad del personal de realizar el servicio de forma correcta, considerando la veracidad y creencia en la honestidad, lo que aumenta la probabilidad buen funcionamiento de algo”.

- Y2 = cortesía, respeto y amabilidad: es la forma en la que el personal atiende a los usuarios, la urbanidad y empatía que presenta el personal que presta el servicio. También comprende el entender y conocer al cliente lo cual a su vez implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas, considerando la satisfacción como el fin de la prestación del servicio.
- Y3 = accesibilidad: implica el aprovechamiento del servicio y la facilidad del contacto, es la percepción que tiene el usuario de poder acceder al servicio y la facilidad con la que puede sentirse protegido ante alguna vulneración de sus derechos.
- Y4= comunicación y publicidad: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender y brindándoles los medios adecuados para dar seguimiento a sus requerimientos.

3.3.3 Definición operacional de las variables

Tabla 1

Variables y dimensiones

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable 1: Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos	Es la forma como se lleva a cabo el procedimiento vigente para la Atención de reclamos de Electricidad y Gas Natural dictado por El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) mediante Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS-CD.	Presentación del reclamo	<ul style="list-style-type: none"> – Formas de presentación de reclamo, – Admisión y registro de reclamo, – Materias reclamables.
		Resolución del reclamo por ElectroSur	<ul style="list-style-type: none"> Resolución que declara: – Fundado el reclamo – Fundado en parte el reclamo – Infundado el reclamo.
Variable 2: Satisfacción de los Usuarios de Electricidad	Implica la percepción del usuario sobre la calidad del Procedimiento de Atención de Reclamos de Electricidad, y en qué nivel cubre sus expectativas el mencionado procedimiento referido a la superación de la vulneración percibida por el reclamante.	Presentación del recurso impugnativo	<ul style="list-style-type: none"> – Recurso de reconsideración de – Recurso de apelación
		Resolución del reclamo por Osinergmin	<ul style="list-style-type: none"> – Resolución que confirma la primera instancia. – Resolución que revoca la primera instancia.
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> – Oportunidad de atención, credibilidad y honestidad
Variable 2: Satisfacción de los Usuarios de Electricidad	Implica la percepción del usuario sobre la calidad del Procedimiento de Atención de Reclamos de Electricidad, y en qué nivel cubre sus expectativas el mencionado procedimiento referido a la superación de la vulneración percibida por el reclamante.	Cortesía, respeto y amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> – Atención los usuarios, urbanidad y empatía
		Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> – Aprovechamiento del servicio y facilidad de contacto. informados
Variable 2: Satisfacción de los Usuarios de Electricidad	Implica la percepción del usuario sobre la calidad del Procedimiento de Atención de Reclamos de Electricidad, y en qué nivel cubre sus expectativas el mencionado procedimiento referido a la superación de la vulneración percibida por el reclamante.	Comunicación y publicidad	<ul style="list-style-type: none"> – Escuchar a los usuarios y mantenerlos informados.

Fuente: Elaboración propia

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

Se construyó un cuestionario para medir la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos de 22 ítems, con cinco alternativas de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Dentro del cuestionario fueron impresas todas las instrucciones necesarias para su realización y a su vez fueron leídas a los participantes.

El instrumento de recolección de datos sobre la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad: consta de 22 ítems, con cinco posibilidades de respuesta: totalmente insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho y totalmente satisfecho.

Dentro del cuestionario fueron impresas todas las instrucciones necesarias para su realización y a su vez fueron leídas a los participantes. Los reactivos de los cuestionarios Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos y Satisfacción desde la perspectiva del usuario de Electricidad, fueron medidos a través de la escala de *Likert*, posteriormente fueron codificados como es de verse en el instrumento y procesadas en el sistema estadístico SPSS, buscando encontrar la relación entre las variables y así confirmar la hipótesis alterna planteada. Por último, se debe mencionar que el encuestador hizo hincapié en que los cuestionarios eran totalmente anónimos.

3.4.1 Las fichas técnicas de los instrumentos

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Autores	Regis André Junior Fernández Argandoña
Año	2019
Tiempo de llenado de cuestionario	8 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Fiabilidad	0,898 Coeficiente <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i>
Propósito	Determinar el nivel de adecuación de la aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

Autores	Regis André Junior Fernández Argandoña
Año	2019
Tiempo de llenado de cuestionario	8 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Fiabilidad	0,909 Coeficiente <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i>
Propósito	Determinar el nivel de Satisfacción de los Usuarios de electricidad

Fuente: Elaboración propia.

3.4.2 Descripción de la prueba

❖ Cuestionario Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos

El cuestionario sobre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos consta de 22 ítems, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Presenta cuatro dimensiones:

- Presentación del reclamo (Ítems: 1; 2; 3; 4; 5).
- Resolución del reclamo por Electrosur (ítems: 6, 7; 8; 9; 10,11).
- Presentación de recurso impugnativo (Ítems: 12; 13 14; 15,16,17).
- Resolución del reclamo por Osinergmin (Ítems: 18; 19; 20; 21; 22).

❖ Cuestionario sobre la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

El cuestionario que mide la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad consta de 22 ítems, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho y Totalmente satisfecho. Presenta cuatro dimensiones y son: totalmente insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho y totalmente satisfecho.

- Fiabilidad (Ítems: 1; 2; 3; 4; 5).
- Cortesía, respeto y amabilidad (ítems: 6, 7; 8; 9; 10).
- Accesibilidad (Ítems: 11, 12, 13, 14; 15; 16).
- Comunicación y publicidad (Ítems: 17; 18; 19; 20; 21; 22).

3.4.3 Baremo

De acuerdo a Zapata (2007), “Para determinar el nivel obtenido en cada una de las variables y dimensiones, se deben plantear escalas de valoración, en función al número de ítems, por cada valor de la escala de Likert, las que definen niveles según la puntuación sumada”.

a) Variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Tabla 4

Escala de valoración de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos

NIVELES	PUNTAJE
Aplicación inadecuada del procedimiento de atención e reclamos	[22 – 51>
Aplicación regularmente adecuada del procedimiento de atención e reclamos	[52 – 81>
Aplicación adecuada del procedimiento de atención e reclamos	[82 – 110]

Fuente: Elaboración propia

b) Variable satisfacción desde la perspectiva de los usuarios de electricidad

Tabla 5

Escala de valoración de la variable satisfacción desde la perspectiva de los usuarios de electricidad

NIVELES	PUNTAJE
Bajo nivel de satisfacción	[22 – 51>
Regular nivel de satisfacción	[52 – 81>
Alto nivel de satisfacción	[82 – 110]

Fuente: Elaboración propia.

3.5 CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Acorde a George y Mallery (2003), plantean que: “El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica, por lo que sugieren recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach”.

Tabla 6

Escala de Alfa de Cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa > 0.9	Excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Inaceptable

Fuente: Elaboración Propia

3.5.1 Confiabilidad de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Tabla 7

Alfa de Cronbach de la variable Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,898	22

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 7, el Alfa de Cronbach tiene el valor de 0,898 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable procedimiento de atención de reclamos es bueno.

3.5.2 Confiabilidad de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

Tabla 8

Alfa de Cronbach de la variable satisfacción desde la perspectiva del Usuario de electricidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,909	22

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según se observa en la tabla 8, el *Alfa de Cronbach* tiene el valor de 0,909 lo cual indica que nuestro instrumento respecto a la variable “Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad” es excelente.

3.6 VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

3.6.1 Validez de contenido de la variable Aplicación del Procedimiento de atención de reclamos

Tabla 9

Juicio de expertos de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos

INDICADORES	CRITERIOS	Juez 1	Juez 2	Juez 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	3	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	4	4	3
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	4	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	5	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos	4	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.	3	4	4

8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	5
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico	4	4	4

Fuente: elaboración propia

Tabla 10

Calificación del instrumento para la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos

ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 -2,417	A	Adecuación total
0,000 -2,298	B	Adecuación en gran medida
2,299 – 4,597	C	Adecuación promedio
4,598 – 6,896	D	Adecuación escasa
6,897 – 9,195	E	Inadecuación

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Según las tablas 9 y 10, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.410 por lo que ubicaríamos en el primer intervalo encontrado una adecuación total lo que significa que el instrumento “Procedimiento de atención de reclamos”, supera la prueba de validez.

3.6.2 Validez de contenido de la variable satisfacción del usuario de electricidad

Tabla 11

Juicio de expertos de la ficha de observación para la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

INDICADORES	CRITERIOS	Juez 1	Juez 2	Juez 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	3	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	4	3	3
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	3	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	4	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.	4	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	3	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	4	3
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico	4	4	5

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

Calificación del instrumento para la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 -2,173	A	Adecuación total
2,174 – 4,347	B	Adecuación en gran medida
4,348 - 6,521	C	Adecuación promedio
6,522- 8,695	D	Adecuación escasa
8,696- 10,869	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según las Tablas 11 y 12 la distancia de puntos múltiples (DPP) es 1,290 y se ubica dentro del Intervalo A de Adecuación total. Por tanto, el instrumento supera la prueba de validez.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos obtenidos se empleó tablas de frecuencia y gráficos de distribución. Los resultados de la encuesta se analizaron con el software estadístico computacional IBM SPSS – 23, y la verificación de la hipótesis con la aplicación del estadístico Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

La presente investigación se ajusta al paradigma positivista; de la concepción filosófica de las variables, de la unidad de análisis y el criterio epistemológico se ha permitido identificarlos, clasificarlos y utilizarlos de manera coherente en la medición de la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y su relación con la satisfacción del usuario de electricidad en la ciudad de Tacna, 2019.

La postura ontológica está centrada en la persona humana; la cual relaciona la realidad objetiva frente a una situación de vulneración y puede percibir la eficiencia en el sistema de organización tanto de la empresa distribuidora de electricidad como la del regulador, debido a que los funcionarios y/o servidores de ambas instituciones deben cumplir con la aplicación de la normativa instaurada en la RCD 269-2014, llamado "Procedimiento de Atención de Reclamos del Usuario de Electricidad", de lo anterior podemos precisar que la postura ontológica recae en el ser humano pues es quien percibirá la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra y podrá expresar su nivel de satisfacción con el procedimiento que busca corregir esta situación de vulneración.

Por otro lado, el aspecto ontológico dirigido hacia la persona humana se basa también en que uno de los principales fines de la administración pública es la satisfacción de los ciudadanos, y en el caso de las instituciones que prestan servicios públicos su principal fin es la satisfacción del usuario.

Por lo que, para lograr medir la satisfacción en cuanto a la prestación de un servicio, como la aplicación del procedimiento administrativo de atención de

reclamos de usuarios de electricidad, como mecanismo idóneo para que un usuario puede solicitar a la administración pública el respeto de sus derechos.

Medir la satisfacción de los usuarios reclamantes es complejo, ya que son servicios intangibles, razón por la cual nos basamos en el Modelo SERVQUAL basado en la teoría de Parasuman, Zeithmal y Berry (1988), para medir la calidad del servicio basado en la satisfacción (diferencia entre sus expectativas y sus percepciones) del consumidor y/o usuario.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS POR DIMENSIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DE ELECTRICIDAD

5.1.1 Dimensión fiabilidad

Tabla 13

Frecuencia de la dimensión fiabilidad

FIABILIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de fiabilidad	58	43,6	43,6	43,6
Regular nivel de fiabilidad	57	42,9	42,9	86,5
Alto nivel de fiabilidad	18	13,5	13,5	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

Interpretación

Los resultados de la Tabla 13 y Figura 1, representan la dimensión denominada fiabilidad de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad. El resultado obtenido fue que existe bajo nivel de fiabilidad con el 43,61 %, seguido de un regular nivel de fiabilidad con el 42,86 %. Resulta preocupante, los hallazgos de que solo un 13,53 % consideran un alto nivel de fiabilidad del procedimiento de atención de reclamos.

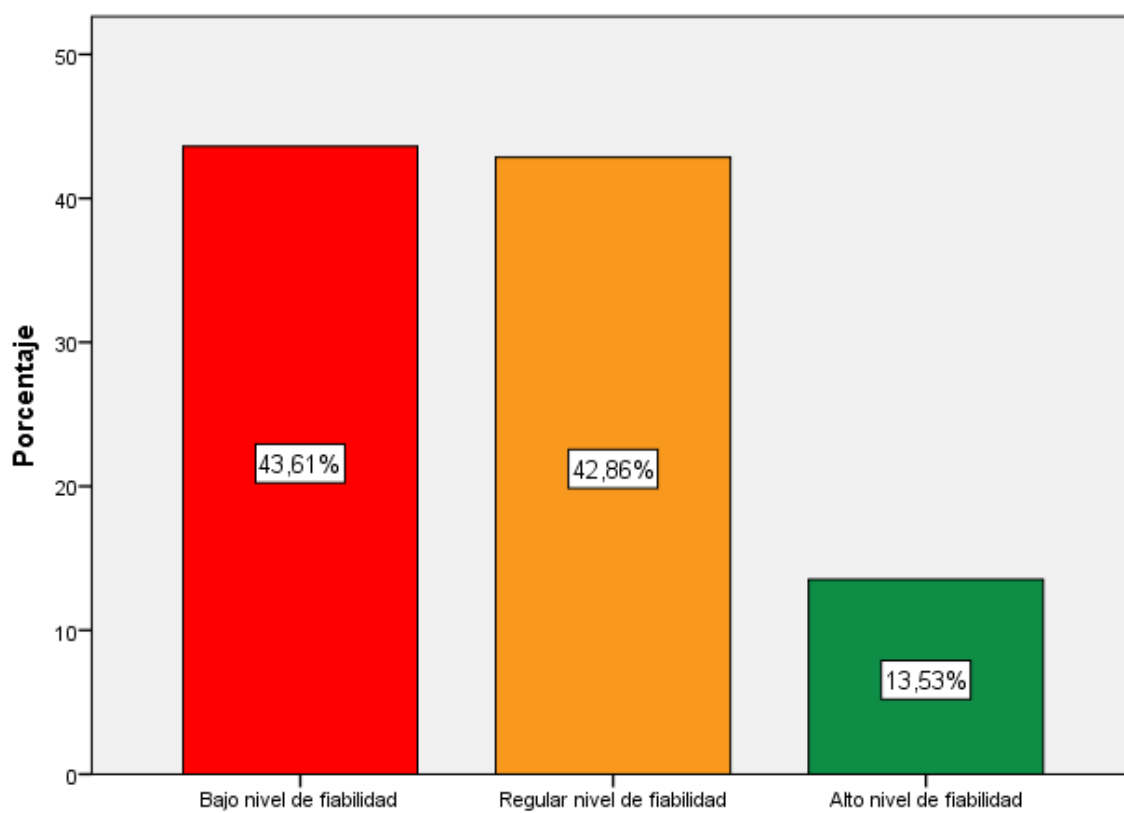


Figura 1. *Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según dimensión fiabilidad*

Fuente: Tabla 13

Tabla 14

Escala de valoración de la dimensión fiabilidad

Niveles	Puntaje
Bajo nivel de fiabilidad	[5 – 11)
Regular nivel de fiabilidad	[12 – 18)
Alto nivel de fiabilidad	[19 – 25]

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La Tabla 14 nos muestra la valoración de la dimensión fiabilidad, dividiéndola en tres niveles: bajo nivel de fiabilidad, regular nivel de fiabilidad y alto nivel de fiabilidad, estas escalas son obtenidas dependiendo de la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario, específicamente a la dimensión fiabilidad se le han asignado cinco ítems.

5.1.2 Dimensión cortesía, respeto y amabilidad.

Tabla 15

Frecuencia de la dimensión cortesía, respeto y amabilidad

CORTESÍA, RESPETO Y AMABILIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de cortesía, respeto y amabilidad	45	33,8	33,8	33,8
Regular nivel de cortesía, respeto y amabilidad	88	66,2	66,2	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario sobre la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

Interpretación

Los resultados de la Tabla 15 y Figura 2 , representan la dimensión denominada cortesía, respeto y amabilidad de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad.

El resultado obtenido fue que existe un nivel medio de cortesía, respeto y amabilidad con el 66,67 %, situando un bajo nivel del mismo criterio en un 33,83 %. Cabe resaltar que del total de encuestados el porcentaje de un nivel alto de cortesía, respeto y amabilidad es inexistente, lo que debe tomarse en cuenta para futuras mejoras en el procedimiento.

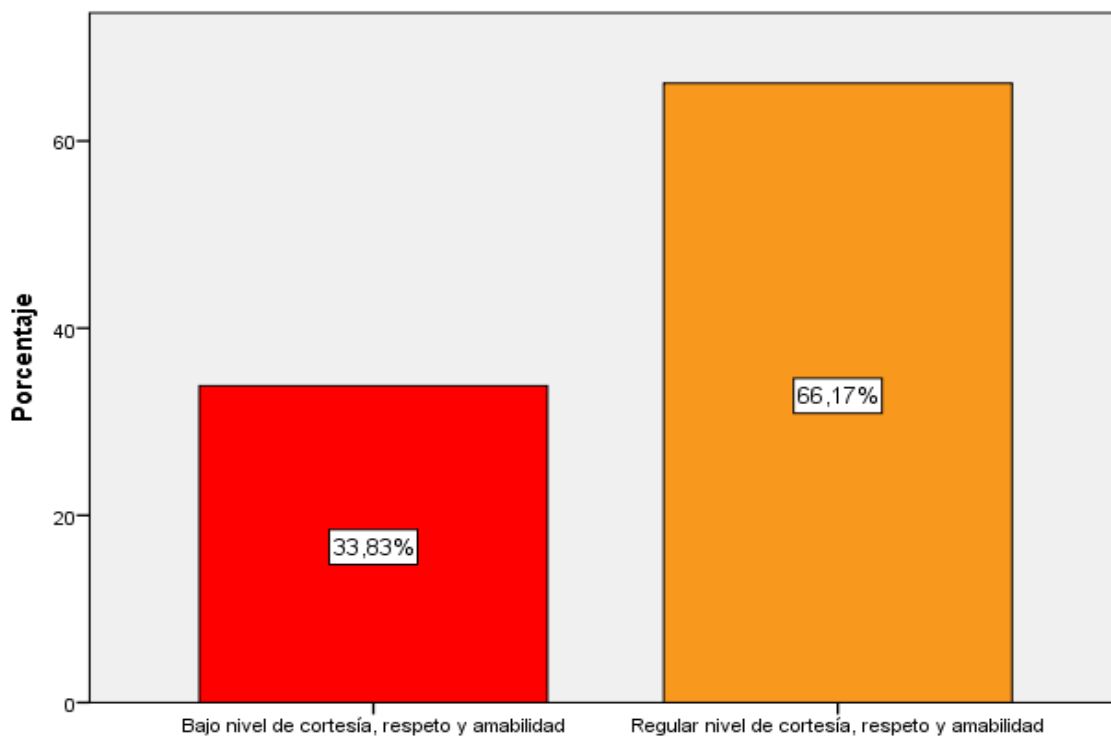


Figura 2. *Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según la dimensión cortesía, respeto y amabilidad.*
Fuente: Tabla 15

Tabla 16

Escala de valoración de la dimensión cortesía, respeto y amabilidad.

Niveles	Puntaje
Bajo nivel de cortesía, respeto y amabilidad	[5 – 11)
Regular nivel de cortesía, respeto y amabilidad	[12 – 18)
Alto nivel de cortesía, respeto y amabilidad	[19 – 25]

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La Tabla 16 nos muestra la valoración de la dimensión cortesía, respeto y amabilidad, dividiéndola en tres niveles: bajo nivel de cortesía, respeto y amabilidad, medio nivel de cortesía, respeto y amabilidad y alto nivel de cortesía, respeto y amabilidad, estas escalas son obtenidas dependiendo de la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario, específicamente a la dimensión cortesía, respeto y amabilidad se le han asignado cinco ítems.

5.1.3 Dimensión accesibilidad

Tabla 17

Frecuencia de la dimensión accesibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de accesibilidad	41	30,8	30,8	30,8
Regular nivel de accesibilidad	83	62,4	62,4	93,2
Alto nivel de accesibilidad	9	6,8	6,8	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la variable Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

Interpretación

De la observación de la Tabla 17 y Figura 3, podemos decir que representan la dimensión accesibilidad de la variable “Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad”. Como resultado se obtuvo que existe un regular nivel de accesibilidad con el 62,41 %, seguido de un nivel bajo de accesibilidad con el 30,83 %, mientras que las personas que consideran un alto nivel de accesibilidad tan solo ascienden al 6,77 %.

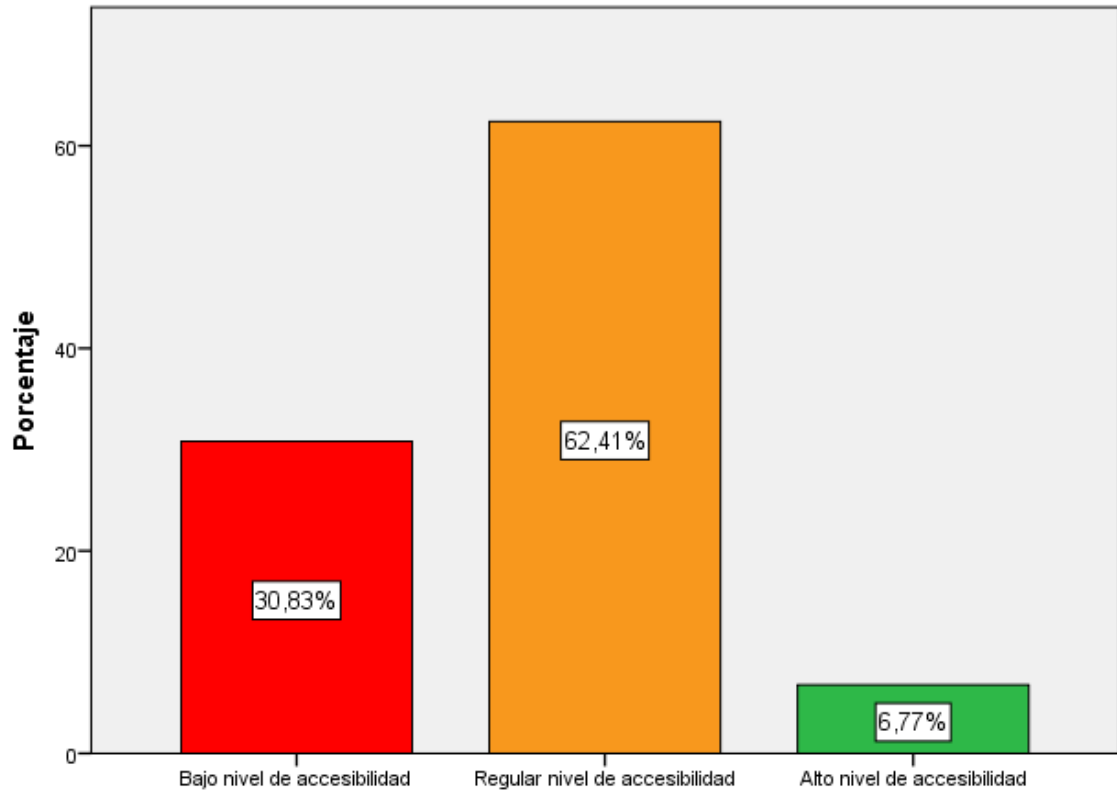


Figura 3. *Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según dimensión accesibilidad*
Fuente: Tabla 17

Tabla 18

Escala de valoración de la dimensión accesibilidad

Niveles	Puntaje
Bajo nivel de accesibilidad	[6 – 13)
Regular nivel de accesibilidad	[14 – 21)
Alto nivel de accesibilidad	[22 – 30]

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La Tabla 18 nos muestra la valoración de la dimensión accesibilidad, dividiéndola en tres niveles: bajo nivel de accesibilidad, regular nivel de accesibilidad y alto nivel de accesibilidad. Estas escalas son obtenidas dependiendo de la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario, específicamente a la dimensión accesibilidad se le han asignado seis ítems.

5.1.4. Dimensión comunicación y publicidad

Tabla 19

Frecuencia de la dimensión comunicación y publicidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de comunicación y publicidad	10	7,5	7,5	7,5
Regular nivel de comunicación y publicidad	118	88,7	88,7	96,2
Alto nivel de comunicación y publicidad	5	3,8	3,8	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad.

Interpretación

Los resultados de la Tabla 19 y Figura 4, representan la dimensión denominada comunicación y publicidad de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad. El resultado obtenido fue que existe un regular nivel de comunicación y publicidad con un 88,72 % seguido de un bajo nivel del mismo criterio con un 7,52 %. Es necesario mencionar que solo el 3,76 % de los encuestados consideran un alto nivel de comunicación y publicidad.

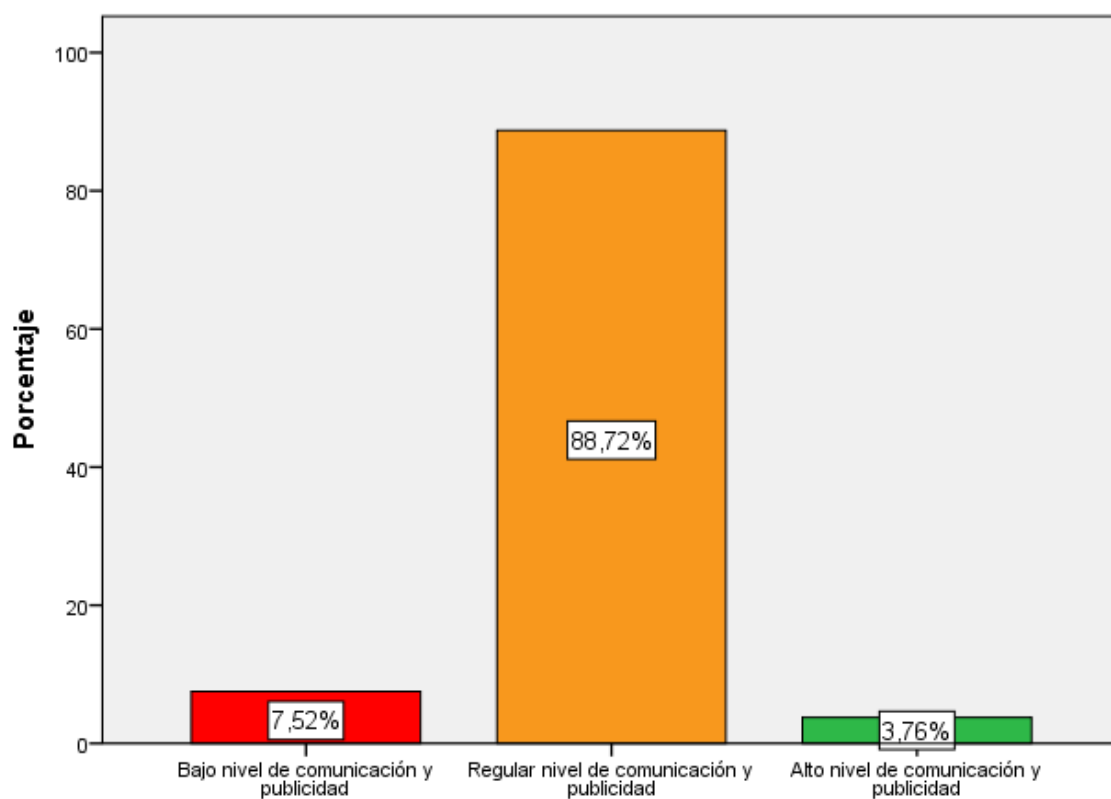


Figura 4. *Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según dimensión comunicación y publicidad*

Fuente: Tabla 19

Tabla 20

Escala de valoración de la dimensión comunicación y publicidad

Niveles	Puntaje
Bajo nivel de comunicación y publicidad	[6 – 13)
Regular nivel de comunicación y publicidad	[14 – 21)
Alto nivel de comunicación y publicidad	[22 – 30]

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La Tabla 20 nos muestra la valoración de la dimensión comunicación y publicidad, dividiéndola en tres niveles: bajo nivel de comunicación y publicidad, regular nivel de comunicación y publicidad y alto nivel de comunicación y publicidad, estas escalas son obtenidas dependiendo de la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario, específicamente a la dimensión comunicación y publicidad se le han asignado seis ítems.

5.2 ANÁLISIS GLOBAL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO DE ELECTRICIDAD

Tabla 21

Frecuencia de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de satisfacción	41	30,8	30,8	30,8
Regular nivel de satisfacción	92	69,2	69,2	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

Interpretación

Los resultados de la Tabla 21 y Figura 5, representan el comportamiento de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad. El resultado obtenido fue que los usuarios de electricidad presentan un regular nivel de satisfacción con un 69,17 % seguido de un bajo nivel de satisfacción del 30,83 %. Cabe resaltar que de la totalidad de encuestados ninguno siente una alta satisfacción como usuario.

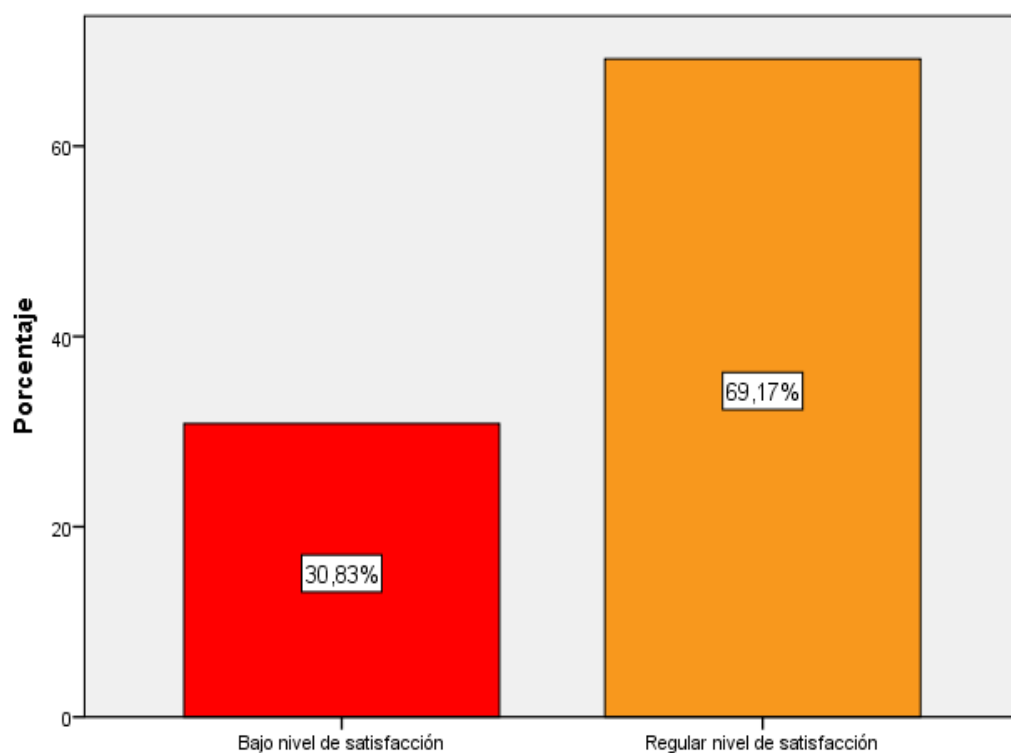


Figura 5. *Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad*
Fuente: Tabla 21

Tabla 22

Escala de valoración de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad.

Niveles	Puntaje
Bajo nivel de satisfacción	[22 – 51)
Medio nivel de satisfacción	[52 – 81)
Alto nivel de satisfacción	[82– 110]

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 22 nos muestra la valoración de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad, dividiéndola en tres niveles: bajo, medio y alto nivel de satisfacción, obtenidas según los 22 ítems del cuestionario de satisfacción.

5.3 ANÁLISIS POR DIMENSIÓN DE LA VARIABLE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

5.3.1 Dimensión presentación del reclamo.

Tabla 23

Frecuencia de la dimensión presentación del reclamo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aplicación inadecuada respecto a la presentación del reclamo	53	39,8	39,8	39,8
Aplicación regularmente adecuada respecto a la presentación del reclamo	62	46,6	46,6	86,5
Aplicación adecuada respecto a la presentación del reclamo	18	13,5	13,5	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Interpretación

Los resultados de la Tabla 23 y Figura 6, representan la dimensión presentación del reclamo de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos. El resultado obtenido fue que los usuarios precisan que el procedimiento de atención de reclamos en su etapa de presentación de reclamos tiene una aplicación regularmente adecuada con un 46,62 %, seguido de un nivel inadecuado de la forma de presentación del reclamo con el 39,85 %, y el porcentaje más bajo de 13,53 % corresponde a aquellos que consideran adecuada esta etapa del procedimiento.

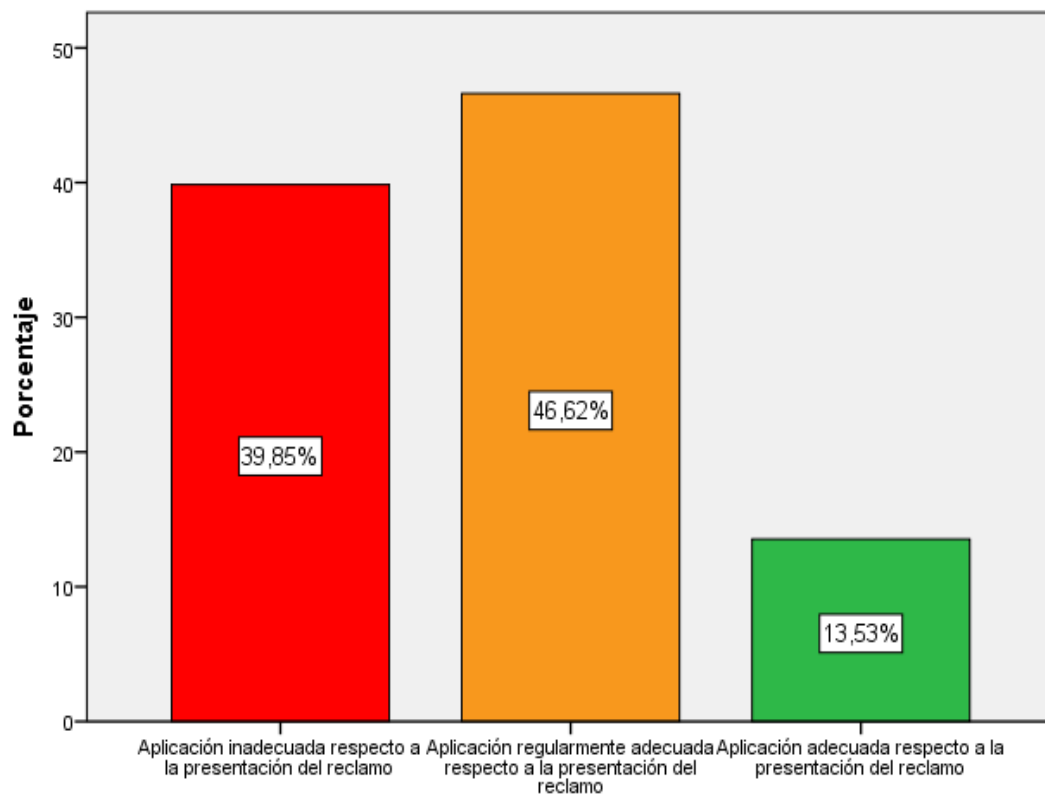


Figura 6. *Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión presentación del reclamo.*

Fuente: Tabla 23

Tabla 24*Escala de valoración de la dimensión presentación del reclamo*

Niveles	Puntaje
Aplicación inadecuada respecto a la presentación del reclamo	[5 – 11)
Aplicación regularmente adecuada respecto a la presentación del reclamo	[12 – 18)
Aplicación adecuada respecto a la presentación del reclamo	[19 – 25]

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 24 nos muestra la valoración de la dimensión presentación del reclamo, dividiéndola en tres niveles: aplicación inadecuada, regularmente adecuada y adecuada respecto a la presentación del reclamo, según la sumatoria de los cinco ítems de esta dimensión.

5.3.2 Dimensión resolución del reclamo por Electrosur

Tabla 25

Frecuencia de la dimensión resolución del reclamo por Electrosur

RESOLUCION DEL RECLAMO POR ELECTROSUR				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Percepción no favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Electrosur	67	50,4	50,4	50,4
Percepción medianamente favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Electrosur	66	49,6	49,6	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Interpretación

Los resultados de la Tabla 25 y Figura 7, representan la dimensión resolución del reclamo por Electrosur de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos. El resultado obtenido fue que de los usuarios encuestados el 50,38% tienen una percepción no favorable sobre las consecuencias de las resoluciones del reclamo emitidas por Electrosur, mientras que el 49,62% manifiesta una percepción medianamente favorable; cabe resaltar que ninguno de los encuestados tiene una percepción favorable sobre las consecuencias de las resoluciones del reclamo emitidas por Electrosur.

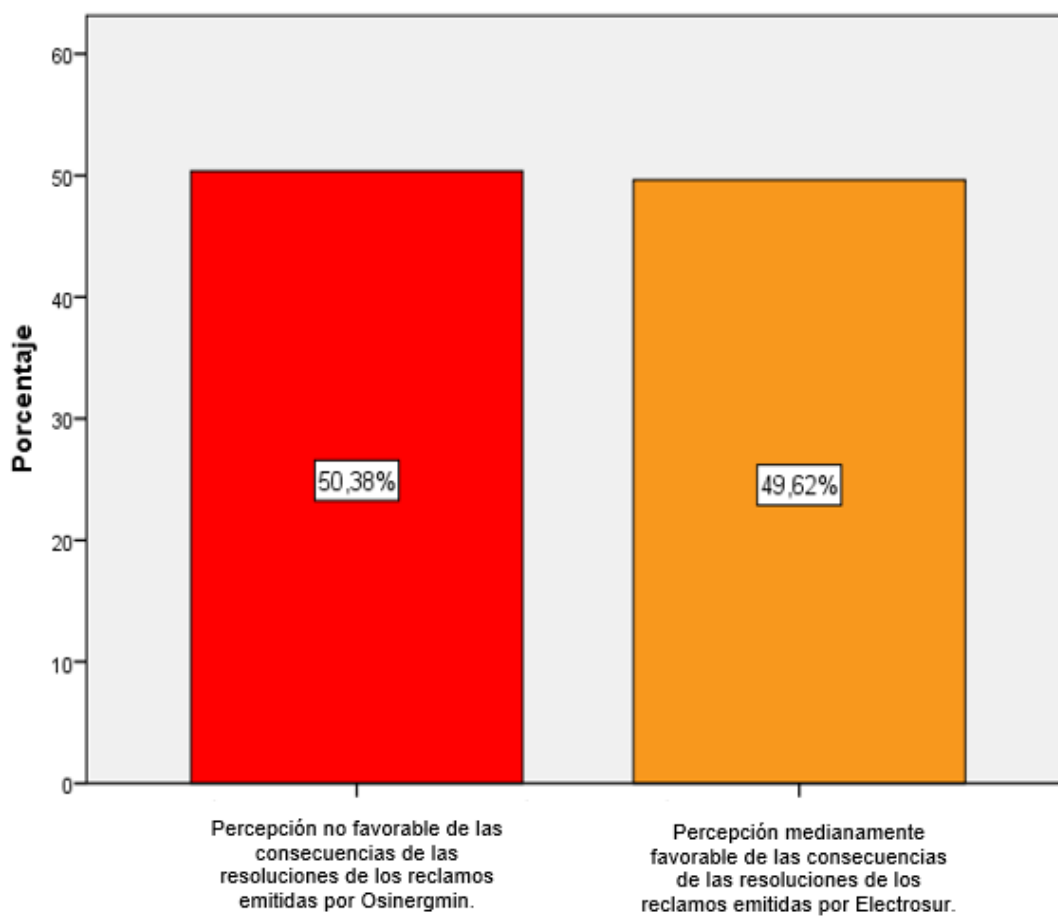


Figura 7. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión resolución del reclamo por Electrosur
 Fuente: Tabla 31

Tabla 26

Escala de valoración de la dimensión resolución del reclamo por ElectroSur.

Niveles	Puntaje
Percepción no favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por ElectroSur	[6 – 13)
Percepción medianamente favorable de la consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por ElectroSur	[14 – 21)
Percepción favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por ElectroSur	[22 – 30]

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 26 nos muestra la valoración de la dimensión resolución del reclamo por ElectroSur, dividiéndola en tres niveles: percepción no favorable, medianamente favorable y percepción favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por ElectroSur, obtenidas según la sumatoria de los seis ítems del cuestionario para esta dimensión.

Tabla 27

Frecuencia de la dimensión presentación del recurso de Impugnación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aplicación inadecuada respecto a la presentación del recurso impugnatorio	55	41,4	41,4	41,4
Aplicación regularmente adecuada respecto a la presentación del recurso impugnatorio	69	51,9	51,9	93,2
Aplicación adecuada respecto a la presentación del recurso impugnatorio	9	6,8	6,8	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Interpretación

Los resultados de la Tabla 27 y Figura 8, representan la dimensión presentación del recurso impugnatorio de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos. Se halló que 51,88 % de la muestra percibe que la aplicación del procedimiento en cuanto a la presentación del recurso impugnatorio es regular, seguido de una aplicación inadecuado del mismo criterio con un 41,35 %; y una minoría con un 6,77 % refieren percibir una aplicación adecuada de en cuanto a la presentación del recurso impugnatorio.

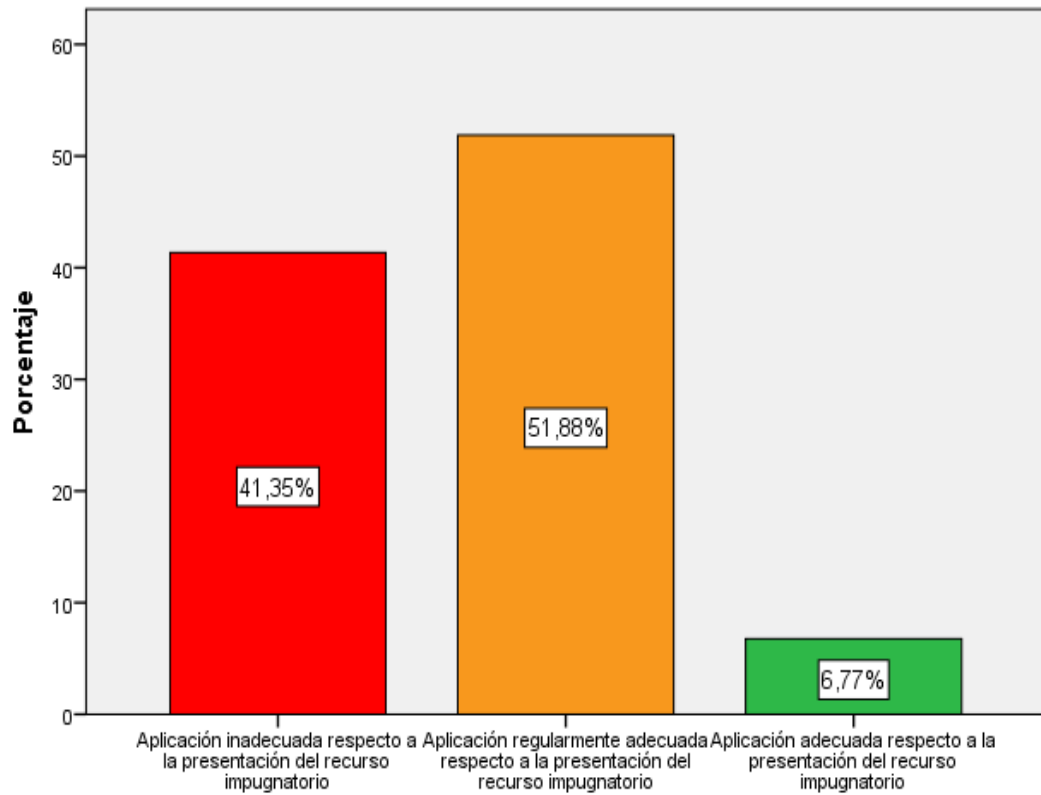


Figura 8. *Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Presentación del recurso de Impugnación.*
 Fuente: Tabla 27

5.3.3 Dimensión Presentación del recurso de Impugnación

Tabla 28

Escala de valoración de la dimensión presentación del recurso de impugnatorio.

Niveles	Puntaje
Aplicación inadecuada respecto a la presentación del recurso impugnatorio	[6 – 13)
Aplicación regularmente adecuada respecto a la presentación del recurso impugnatorio	[14 – 21)
Aplicación adecuada respecto a la presentación del recurso impugnatorio	[22 – 30]

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 28 nos muestra la valoración de la dimensión presentación del recurso impugnatorio, dividiéndola en tres niveles: aplicación inadecuada, aplicación regularmente adecuada y aplicación adecuada respecto a la presentación del recurso impugnatorio, los que se obtuvieron de la sumatoria y ponderación de los seis ítems del cuestionario asignados a esta dimensión.

5.3.4 Dimensión Resolución del reclamo por Osinergmin

Tabla 29

Frecuencia de la dimensión resolución del reclamo por Osinergmin

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Percepción no favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin.	24	18,0	18,0	18,0
Percepción medianamente favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin.	84	63,2	63,2	81,2
Percepción favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin.	25	18,8	18,8	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Interpretación

Los resultados de la Tabla 29 y Figura 9, representan la dimensión resolución del reclamo por Osinergmin de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos. El resultado obtenido fue que un 53,16 % de la muestra tienen una percepción medianamente favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin, seguida de un 18,80 % y un 18,05 % referidos a una percepción favorable y no favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin respectivamente, hallazgos que evidencian que los usuarios perciben de modo más favorable el contenido de la resolución de Osinergmin, aunque la proporción es baja.

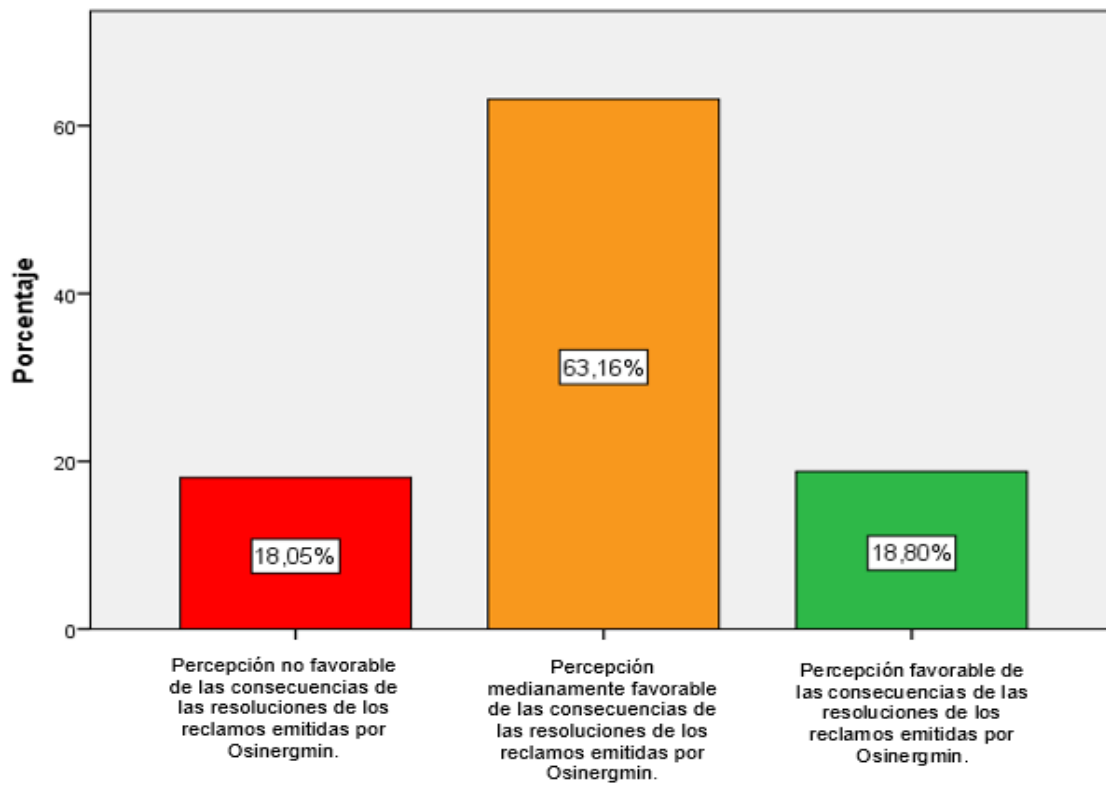


Figura 9. *Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión resolución del reclamo del reclamo por Osinergrmin.*

Fuente: Tabla 29

Tabla 30*Escala de valoración de la dimensión resolución del reclamo por Osinergmin*

Niveles	Puntaje
Percepción no favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin.	[5 – 11)
Percepción medianamente favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin.	[12 – 18)
Percepción favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin.	[19 – 25]

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 30 nos muestra la valoración de la dimensión resolución del reclamo por Osinergmin, dividiéndola en tres niveles: percepción no favorable, percepción medianamente favorable y percepción favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin, que se obtienen de la sumatoria y ponderación de los cinco ítems de la dimensión resolución del reclamo por Osinergmin del cuestionario.

5.4 ANÁLISIS GLOBAL DE LA VARIABLE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.

Tabla 31

Frecuencia de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos

APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aplicación inadecuada del procedimiento de atención de reclamos	53	39,8	39,8	39,8
Aplicación regularmente adecuada del procedimiento de atención de reclamos	80	60,2	60,2	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Interpretación

La Tabla 31 y Figura 10, se dan en función de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos. El resultado que se obtuvo fue que los usuarios perciben la aplicación procedimiento de atención de reclamos de manera regular en un 60,15 %, la diferencia de 39,85 % lo percibe como inadecuado. Cabe resaltar que de la totalidad de encuestados ninguno percibe una aplicación adecuada del procedimiento de atención de reclamos, lo cual es preocupante.

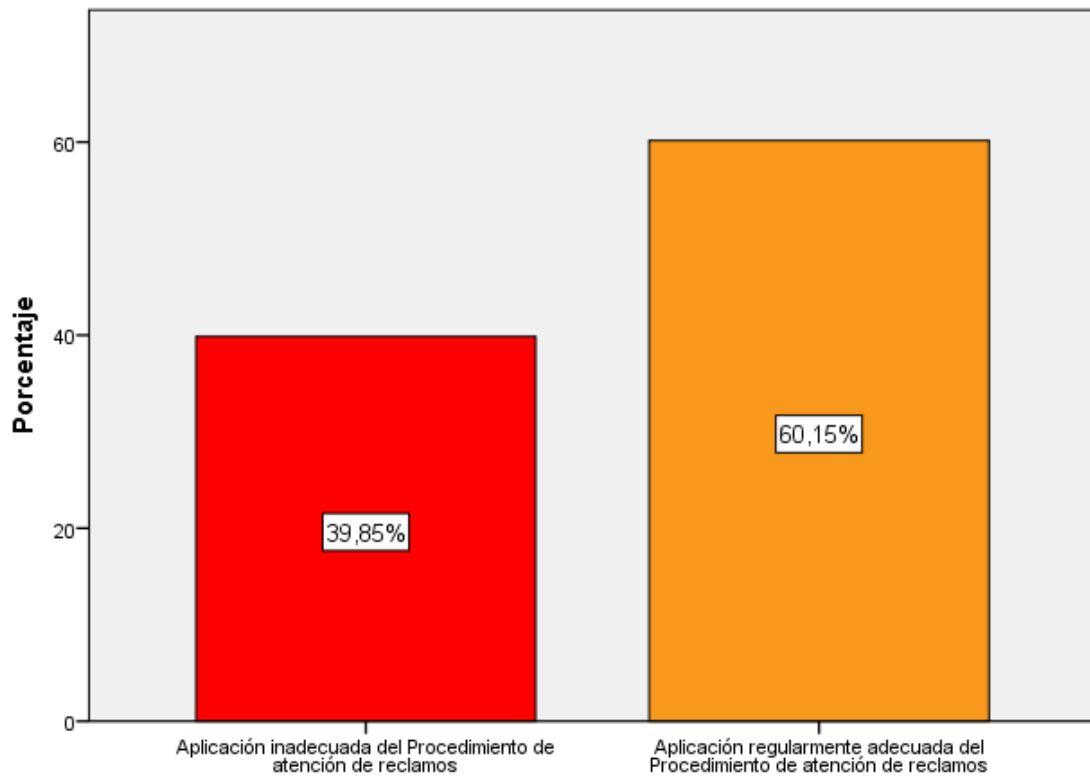


Figura 10. *Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados de la Variable Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos.*

Fuente: Tabla 31

Tabla 32

Escala de valoración de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Niveles	Puntaje
Aplicación inadecuada del procedimiento de atención de reclamos	[22 – 51)
Aplicación regularmente adecuada del procedimiento de atención de reclamos	[52 – 81)
Aplicación adecuada del procedimiento de atención de reclamos	[82– 110]

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 32 nos muestra la valoración de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos, dividiéndola en tres niveles: aplicación inadecuada, aplicación regularmente adecuada y aplicación adecuada del procedimiento de atención de reclamos. Esta escala, se obtuvo de los 22 ítems del cuestionario sobre aplicación del procedimiento de atención de reclamos.

5.5 ANÁLISIS CRUZADO DE LAS VARIABLES

Tabla 33

Tabla cruzada de las variables de investigación

		SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO DE ELECTRICIDAD			Total
		Bajo nivel de satisfacción	Regular nivel de satisfacción		
APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS		N°	41	12	53
	Aplicación inadecuada del Procedimiento de atención de reclamos	%	77,4	22,6	100,0
		%	100,0	13,0	39,8
		N°	0	80	80
	Aplicación regularmente adecuada del Procedimiento de atención de reclamos	%	0,0	100,0	100,0
		%	0,0	87,0	60,2
Total		N°	41	92	133
		%	30,8	69,2	100,0
		%	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según se aprecia en la Tabla 33, en relación con la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos, de los 133 de los encuestados, 80 personas que representa el 60,2 % calificaron de regularmente adecuado el procedimiento de atención de reclamos; y el 100 % presenta un nivel medio de satisfacción. Por otro lado, 53 (39,8 %) encuestados manifestaron que consideran inadecuada la aplicación del procedimiento de atención de reclamos, de los que el 77,4 % presentan un nivel bajo de satisfacción.

En relación con la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de los 133 encuestados, 41 (30,8 %) usuarios manifestaron un bajo nivel de satisfacción y un 69,2 % presentan un regular nivel de satisfacción.

Se considera relevante mencionar que, del total de encuestados ninguno manifestó alta satisfacción ni aplicación adecuada del procedimiento de atención de reclamos, lo que sugiere que ningún usuario está satisfecho con la aplicación del procedimiento de atención de reclamos. Estos resultados, evidencian una problemática en la empresa distribuidora (Electrosur) como del regulador (Osinergmin), quien debería buscar las herramientas para aumentar este índice tan bajo y desolador que muestran los usuarios de electricidad respecto a la satisfacción que tienen del procedimiento al momento de plantear un reclamo.

5.6. PRUEBA DE NORMALIDAD

5.6.1. De la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

- H_0 : Los datos provienen de una distribución normal.
- H_1 : Los datos no provienen de una distribución normal.

Sig. o p-valor $> 0,05$: No se rechaza la H_0

Sig. o p-valor $< 0,05$: Se rechaza la H_0

Tabla 34

Prueba de normalidad de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad
		133
Parámetros normales ^{a,b}	Media	58,17
	Desviación estándar	10,924
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,145
	Positivo	0,145
	Negativo	-0,129
Estadístico de prueba		0,145
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, se aprecia que la significancia asintótica ó p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza H_0 . Por lo que los datos de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad no provienen de una distribución normal. (Tabla 34)

5.6.2 De la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos.

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

- H_0 : Los datos provienen de una distribución normal.
- H_1 : Los datos no provienen de una distribución normal.

Sig. o p-valor > 0,05: No se rechaza la H_0

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza la H_0

Tabla 35

Prueba de normalidad aplicación del procedimiento de atención de reclamos

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos
N		133
Parámetros normales ^{a,b}	Media	59,45
	Desviación estándar	9,158
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,226
	Positivo	0,226
	Negativo	-0,124
Estadístico de prueba		0,226
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Según la prueba de Kolomogorov Smirnov para una muestra según se aprecia en Tabla 35, la significancia asintótica ó p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza H_0 . En tal sentido, los datos de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos no provienen de una distribución normal. (Tabla 35)

5.7 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

5.7.1 Verificación de las hipótesis específicas

5.7.1.1 Verificación de la primera hipótesis específica

H₀: No existe correlación significativa entre la presentación del reclamo y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

H₁: Existe correlación significativa entre la presentación del reclamo y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

a) Nivel de significancia

Se rechaza H_0 para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H_1

b) Zona de rechazo

Se acepta H_0 y se rechaza H_1 para todo valor de probabilidad mayor que 0,05.

c) Estadístico de prueba

Se optó por la prueba no paramétrica de *Rho de Spearman*, ya que los datos no presentan una distribución normal.

Tabla 36

Rho de Spearman de la primera hipótesis específica

Correlaciones

		Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad		Presentación del reclamo
Rho de Spearman	Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,894**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	133	133
	Presentación del reclamo	Coeficiente de correlación	0,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	133	133

Fuente: Cuestionario sobre aplicación del procedimiento de atención de reclamos y cuestionario sobre satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad.

d) Regla de decisión:

Sig. o p-valor > 0,05: No se rechaza la H_0

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza la H_0

Interpretación

En la Tabla 36, observamos que el Sig. (Bilateral) es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1); es decir: existe correlación significativa entre la presentación del reclamo y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad” en Tacna, 2019. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo muy fuerte ($P= 0,894$), por lo que se concluye que la primera hipótesis secundaria queda completamente comprobada.

5.7.1.2 Verificación de la segunda hipótesis específica

H₀: No existe correlación significativa entre la resolución del reclamo por ElectroSur y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

H₁: Existe correlación significativa entre la resolución del reclamo por ElectroSur y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

a) Nivel de significancia

Se rechaza H₀ para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H₁

b) Zona de rechazo

Se acepta H₀ y se rechaza H₁ para todo valor de probabilidad mayor que 0,05.

c) Estadístico de prueba

Se optó por la prueba no paramétrica de *Rho de Spearman*, ya que los datos no presentan una distribución normal.

Tabla 37*Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica*

		Correlaciones		
			Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	Resolución del reclamo por Electrosur
Rho de		Coeficiente		
Spearman	Satisfacción desde	de	1,000	0,876**
	la perspectiva del	correlación		
	usuario de	Sig. (bilateral)		0,000
	electricidad	N	133	133
		Coeficiente		
	Resolución del	de	0,876**	1,000
	reclamo por	correlación		
	Electrosur	Sig. (bilateral)	0,000	
		N	133	133

Fuente: Cuestionario sobre aplicación del procedimiento de atención de reclamos y cuestionario sobre satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad".

d) **Regla de decisión:**

Sig. o p-valor > 0,05: No se rechaza la H_0

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza la H_0

Interpretación

En la Tabla 37, observamos que el Sig. (Bilateral) es 0,000 que es menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); y se afirma que existe una correlación significativa entre la resolución del reclamo por Electrosur y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo muy fuerte ($P=0,876$), por

lo que se concluye que la segunda hipótesis secundaria queda completamente comprobada.

5.7.1.3 Verificación de la tercera hipótesis específica

H₀: No existe correlación significativa entre la presentación del recurso impugnatorio y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

H₁: Existe correlación significativa entre la presentación del recurso impugnatorio y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

a) Nivel de significancia

Se rechaza H₀ para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H₁

b) Zona de rechazo

Se acepta H₀ y se rechaza H₁ para todo valor de probabilidad mayor que 0,05.

c) Estadístico de prueba

Se optó por la prueba no paramétrica de *Rho de Spearman*, ya que los datos no presentan una distribución normal.

Tabla 38*Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica*

		Correlaciones		
			Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	Presentación del recurso impugnatorio
Rho de Spearman	Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 133	0,877** 0,000 133
	Presentación del recurso impugnatorio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,877** 0,000 133	1,000 . 133

Fuente: Cuestionario sobre aplicación del procedimiento de atención de reclamos y cuestionario sobre satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad.

d) **Regla de decisión:**

Sig. o p-valor > 0,05: No se rechaza la H_0

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza la H_0

Interpretación

En la Tabla 38, observamos que el Sig. (bilateral) es 0,000 que es menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); y se afirma que existe una correlación significativa entre la presentación del recurso impugnatorio y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo muy fuerte ($P=0,877$), por lo que se concluye que la tercera hipótesis secundaria queda completamente comprobada.

5.7.1.4 Verificación de la cuarta hipótesis específica

H₀: No existe correlación significativa entre la “Resolución del reclamo por Osinergmin” y la “Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

H₁: Existe correlación significativa entre la “Resolución del reclamo por Osinergmin” y la “Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

a) Nivel de significancia

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H₁ y se rechaza H₀.

b) Zona de rechazo

Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H₀ y se rechaza H₁.

c) Estadístico de prueba

Se optó por la prueba no paramétrica de *Rho de Spearman*, ya que los datos no presentan una distribución normal.

Tabla 39*Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica*

		Correlaciones		
			Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	Resolución del reclamo por Osinermin
Rho de Spearman	Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 133	0,516** 0,000 133
	Resolución del reclamo por Osinermin	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,516** 0,000 133	1,000 . 133

Fuente: Cuestionario sobre aplicación del procedimiento de atención de reclamos y cuestionario sobre satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad”.

d) Regla de decisión:

Sig. o p-valor > 0,05: No se rechaza la H_0

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza la H_0

Interpretación

En la Tabla 39, observamos que el Sig. (bilateral) es 0,000 por lo que es menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ya que existe una correlación significativa entre la resolución del reclamo por Osinermin” y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo considerable ($P=0,516$), por lo que se concluye que la cuarta hipótesis secundaria queda comprobada.

5.7.2. Verificación de la Hipótesis General

H₀: No existe correlación significativa entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

H₁: Existe correlación significativa entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos” y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019.

a) Nivel de significancia

Se rechaza H_0 para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H_1

b) Zona de rechazo

Se acepta H_0 y se rechaza H_1 para todo valor de probabilidad mayor que 0,05.

c) Estadístico de prueba

Se optó por la prueba no paramétrica de *Rho de Spearman*, ya que los datos no presentan una distribución normal.

Tabla 40*Rho de Spearman de la hipótesis general*

		Correlaciones		
			Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	Aplicación del procedimiento de reclamos
Rho de Spearman	Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,973**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	133	133
	Aplicación del procedimiento de reclamos	Coeficiente de correlación	0,973**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	133	133

Fuente: Cuestionario "Aplicación del Procedimiento de atención de reclamos" y cuestionario "Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad".

d) **Regla de decisión:**

Sig. o p-valor > 0,05: No se rechaza la H_0

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza la H_0

Interpretación

En la Tabla 40, observamos que el Sig. (Bilateral) es 0,000 por lo que es menor a 0,05 en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ya que existe una correlación significativa entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo perfecto ($P=0,973$), por lo que se concluye que la hipótesis general queda comprobada.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

En este apartado se analizan los resultados , siendo relevantes los hallazgos sobre los usuarios de electricidad que perciben la aplicación del procedimiento de atención de reclamos como regularmente adecuado con un 60,20 % seguido de un 39,80 % que precisan que la aplicación de este procedimiento es inadecuado, en esta parte es necesario acotar que de la totalidad de encuestados nadie (0,00 %) percibe al procedimiento de atención de reclamos como un procedimiento adecuado para resolver sus problemas, lo cual es totalmente preocupante porque es el único medio con el que cuentan los usuarios para poder expresar su malestar ante una situación de vulnerabilidad de sus derechos.

Del análisis de las dimensiones de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos, se encontró respecto a la etapa de presentación de reclamos, que es percibida regularmente adecuada con un 46,62 %, seguido de una percepción de aplicación inadecuado con el 39,85 % por lo que podemos concluir que más del 85 % de los encuestados no perciben como adecuada la etapa de presentación de reclamos, ya sea por la información que reciben o por la complejidad que encuentran para poder presentarlos lo cual nos da un indicio que esta etapa debe ser mejorada dentro del Procedimiento, cabe resaltar que esta etapa le corresponde netamente a Electrosur, aunque la norma permite que el reclamo se presente también en el regulador Osinergmin, pero éstos deben remitir mediante un oficio el mencionado reclamo a Electrosur en un plazo no mayor de cinco días hábiles, lo cual significa una dilación en el trámite del reclamo, pues en este aspecto la norma no favorece a la celeridad de la restitución del derecho vulnerado al usuario.

Asimismo, también se analizó la dimensión de la variable aplicación del procedimiento de reclamos que es la etapa de la resolución del reclamo por ElectroSur, obteniendo como resultados un 50,38 % que tienen una percepción no favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por ElectroSur, seguido de un 49,62 % que perciben como regular estas consecuencias, por otro lado la percepción favorable de esta dimensión obtuvo un 0,00 % lo cual es altamente preocupante, esta etapa corresponde única y totalmente a ElectroSur, y los usuarios nos dan un indicio de la percepción negativa que tienen con la forma de resolver los reclamos por parte de ElectroSur, es más que no exista un porcentaje que perciba como adecuado este mecanismo de defensa de los derechos de los usuarios es altamente alarmante pues denotamos una total insatisfacción por parte de la población, si bien es cierto mencionamos que esta etapa le corresponde únicamente al distribuidor (ElectroSur), pero esto no exime al regulador de buscar y/o plantear soluciones a esta percepción por parte de la población tacneña, pues la labor de Osinergrmin precisamente es regular y supervisar la correcta prestación del servicio por parte de ElectroSur, entendiendo dentro de esta prestación la aplicación adecuada del mecanismo de reclamos ante una posible vulneración de los derechos de la población.

La tercera dimensión analizada de la variable aplicación del procedimiento de reclamos es la presentación del recurso impugnatorio, entendiéndose por tal la reconsideración y la apelación. Los resultados en esta dimensión son un 51,88 % que perciben como regular la aplicación de esta etapa y un 41,35 % la perciben como inadecuada; teniendo solamente un 6,77 % de percepción sobre una aplicación adecuada; lo cual continúa dentro de la línea de las anteriores dimensiones denotando la insatisfacción del usuario en las diferentes etapas del mecanismo de defensa de sus derechos; en esta etapa debo acotar que la norma permite que el medio impugnatorio sea presentado tanto en ElectroSur como en Osinergrmin, pero hay que detenerlos un momento a analizar esto, si presentamos la apelación ante Osinergrmin, como podría el regulador analizar el reclamo si

hasta ese momento desconocía la existencia del reclamo, es mas no cuenta con el expediente del reclamo. Ante esta situación es que el regulador remite mediante un oficio el medio impugnatorio a ElectroSur para que lo adjunte al expediente del reclamo y lo vuelva a elevar a Osinergmin, teniendo un plazo de cinco días hábiles para las dos situaciones mencionadas por lo que nuevamente conlleva a una dilación innecesaria para el usuario ya que los plazos cuentan desde que el expediente ingrese completo a Osinergmin, por lo que podría afirmar que la norma nos da diferentes opciones de presentación de la impugnación pero no son eficaces pues generan una mayor dilación del procedimiento.

En relación a la dimensión resolución del reclamo por Osinergmin de la variable aplicación del procedimiento de reclamos, entendida como la última respuesta administrativa que se le brinda al usuario reclamante, es la dimensión obtiene un panorama de aceptación por parte del usuario ligeramente superior al de la segunda dimensión (resolución del reclamo por ElectroSur), estos resultados fueron que el 53,16 % tienen una percepción medianamente favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin, seguida de un 18,80 % y un 18,05 % referidos a una percepción favorable y no favorable de las consecuencias de las resoluciones de los reclamos emitidas por Osinergmin respectivamente, lo que nos indica que el porcentaje que perciben el procedimiento de manera positiva es casi idéntico al que lo perciben de manera negativa, considerando además que este porcentaje de aceptación de un 18,80 % sigue siendo muy bajo pues recordemos que esta es la última etapa del procedimiento y con la que finaliza, por lo que si esta resolución es desfavorable al usuario administrativamente ya no tendrá otra opción para buscar la aceptación de su reclamo a menos que recurra a la vía judicial lo cual demandara gasto de recursos económicos y más dilación en la restitución de sus derechos.

Por otra parte, en lo que concierne a la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario, los resultados obtenidos fue que los usuarios de

electricidad sienten un regular nivel de satisfacción con un 69,17 % seguido de un bajo nivel de satisfacción del 30,83 % (Tabla 27) .Cabe resaltar que, de la totalidad de encuestados ninguno siente una alta satisfacción como usuario lo cual es preocupante pues tanto Electrosur como Osinergmin no están alcanzando las expectativas de los usuarios para poder satisfacer sus necesidades, en este caso referidas a la forma de aplicación de su procedimiento de atención de reclamos.

En cuanto a los hallazgos, de la primera dimensión denominada fiabilidad referida a la confianza que tienen los usuarios sobre ambas instituciones, en la que se comprende la confianza en el personal que los atiende, la confianza en el monto de la facturación y en las resoluciones que emiten ambas instituciones , se encontró que existe bajo nivel de fiabilidad con el 43,61 %, seguido de un regular nivel de fiabilidad con el 42,86 % y tan solo 13,53 % consideran un alto nivel de fiabilidad, por lo que ambas instituciones tendrán que buscar una mejora en la imagen que están reflejando a la ciudadanía pues la confianza un valor primordial para poder hablar de satisfacción de los usuarios.

En relación a la segunda dimensión denominada cortesía, respeto y amabilidad de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad, se encontró que existe un nivel medio de cortesía, respeto y amabilidad con el 66,67 %, seguido de un regular nivel de cortesía, respeto y amabilidad con el 66,17 %, situando un bajo nivel del mismo criterio en un 33,83 %. Cabe resaltar que del total de encuestados el porcentaje que percibe un alto nivel de cortesía, respeto y amabilidad es inexistente lo cual es alarmante y debe tomarse en cuenta para futuras mejoras en el procedimiento, pues un criterio tan sencillo de cumplir como es la cortesía, el respeto y la amabilidad no se está cumpliendo comprobándose de esta manera una incorrecta asignación de las funciones al personal pues el usuario no está percibiendo respeto ni cortesía al momento de acercarse a la oficinas a plantear un reclamo; en esta etapa podríamos decir que el personal es insuficiente para la cantidad de usuarios,

pues es cierto que al acercarte a las oficinas de ElectroSur, estas están amotinadas de usuarios a toda hora, pero esto no es excusa para prestar un mal servicio por lo que la gerencia debe buscar una mejor forma de distribución del personal, humildemente en la fase de las recomendaciones plantear una idea que podría ser tomada en cuenta por el distribuir de electricidad de nuestra ciudad.

En lo que toca a la tercera dimensión denominada accesibilidad de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad, los resultados evidencian que existe un regular nivel de accesibilidad con el 62,41 %, seguido de un nivel bajo de accesibilidad con el 30,83 %, mientras que las personas que consideran un alto nivel de accesibilidad tan solo ascienden al 6,77 % (Tabla 23). La perspectiva de análisis se aborda según el modo en el que el usuario percibe que puede acercarse a las oficinas de ElectroSur y de Osinergmin y plantear su reclamo, las que no obstante estar ubicados en el cercado de la ciudad, no resultaría suficiente, ya que el tiempo de traslado a la oficina podría ser breve, lo que no ocurriría con el tiempo de espera del usuario para ser atendido. En esta dimensión podría plantearse alguna modificación del horario de atención o buscar la forma de realizar un horario corrido para buscar una mayor satisfacción del usuario, el horario corrido que mencionamos ya está siendo aplicado en Osinergmin teniendo un buen porcentaje de aceptación por parte del usuario, esta actitud debería asumirse también por ElectroSur.

En la dimensión denominada comunicación y publicidad de la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad, los resultados evidencian que la percepción se ubica mayormente en el nivel regular de comunicación y publicidad con un 88,72 % seguido de un bajo nivel del mismo criterio con un 7,52 % y solo el 3,76 % de los encuestados consideran un alto nivel de comunicación y publicidad (Tabla 25). Estos hallazgos, indican que la población percibe de manera regular la información que recibe por parte de ambas instituciones, así como la forma de la notificación en sus procedimientos,

lo cual no es un resultado alarmante pero también podría ser mejorado sobre todo para poder brindar cada vez un mejor servicio a la ciudadanía.

En lo que atañe a la metodología, el método de consistencia interna basado en el *alfa de Cronbach* permite estimar la fiabilidad de los instrumentos, los resultados encontrados fueron para la variable satisfacción desde la perspectiva del usuario un 0,909 y para la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos un 0,898 y que según la Escala de Cronbach estos instrumentos son excelente y muy bueno respectivamente.

En cuanto a la validez de los instrumentos se aplicó la validez de contenido por intermedio de jueces, también denominada “Juicio de Expertos” tomando como referentes al Dr. Edward Vargas Valderrama, Doctor en derecho y magister en Derecho Constitucional quien se desempeña actualmente como Jefe de la Oficina Defensorial de Tacna con amplia experiencia en temas como la atención al ciudadano y el respeto de sus derechos humanos, también firmada la validez por el Mg. Rolando Balarezo Plata, Magister en Derecho Constitucional y Magister en Gestión Pública, quien se desempeña como catedrático en distintas universidades de la ciudad y quien laboró tanto en Osinergmin como en Osiptel por lo que su experiencia en materia de regulación es muy amplia; por último y de ninguna manera menos importante la validez de los instrumentos fue revisada y firmada por el Mg. Luis Ticona Carbajal, magister en Derecho Civil y Comercial, quien también se desempeña como catedrático en distintas universidades de Tacna y ostenta el puesto de comisionado en la Defensoría del Pueblo de nuestra ciudad, por lo que es un especialista en temas de defensa de derechos humanos y constitucionales; luego de la revisión y calificación teórica de estos notorios profesionales es que los instrumentos de ambas variables obtuvieron la calificación “A” que corresponde a una “Adecuación Total”.

La contrastación de la hipótesis general demostró que existe una correlación significativa entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad, de Tacna en 2019.

Haciendo referencia a los antecedentes de la investigación tenemos a Vergara (2014) quien investigó “Las dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile” , la mencionada investigación fue de carácter descriptivo y concluye en que no existe un criterio unificado para medir la satisfacción de los usuarios y que la calidad es medida acorde a la percepción que tiene el usuario sobre como el servicio es cubierto, en referencia podemos decir que si bien es cierto no existen criterios establecidos para medir la satisfacción pues siempre estará ligada a la percepción del usuario como bien lo indica en su investigación pero contrario sensu a su postura podemos recomendar tomar como base al Modelo SERVQUAL de calidad de servicio, el cual fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, este modelo evalúa la calidad del servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y/o comunicación, seguridad, Empatía y elementos tangibles, este modelo ha sido tomado como base en nuestra presente investigación pero se le ha realizado algunos ajustes y pequeñas modificaciones con el fin de adaptarla aún más al servicio público de electricidad.

Asimismo, en referencia a otro antecedente de la investigación tenemos a Sánchez (2012) quien investigó; “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe”, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a atenderse por consulta externa. Uno de los principales resultados de esta investigación fue en cuanto a la accesibilidad, pues fue encontraron que el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción y el tiempo de duración de la

consulta pero no el tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico, siguiendo esta línea nosotros no compartimos totalmente estos resultados pues hemos considerado como parte de la accesibilidad, el tiempo de espera desde que ingresas a la oficinas hasta que eres atendido, obteniendo resultados satisfactorios, la razón de haber considerado este criterio y Sánchez no, obedece a que su investigación está ligada a la atención medica mientras que la nuestra a la atención de un reclamo, y psicológicamente hablando el estado de ánimo con el que llegas a un lugar a poner un reclamo es totalmente distinto al que tienes cuando vas por una consulta externa a un centro de salud, razón por la cual el tiempo de espera es muy importante en nuestra investigación pues es un factor que se relaciona totalmente a la satisfacción de un usuario que va realizar un reclamo porque desea que le den una solución ante la vulneración de sus derechos lo más pronto posible.

Continuando este análisis tenemos la investigación de Reyes (2014) titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango la cual obtuvo como resultados que la asociación carece de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, hay demoras en gestión administrativa, refleja poca prontitud al momento de atender al cliente y no existe un protocolo de servicio”. Por lo anterior, se considera que existe insatisfacción de los clientes, concordando con lo expuesto anteriormente en cuanto a la atención del personal, en la dimensión de cortesía, respeto y amabilidad se han denotado deficiencias en ambas instituciones por lo que uno de los factores al igual que este autor sería una falta de capacitación en el personal, pues no cumplen las expectativas de los usuarios.

Por ultimo debemos mencionar a Quispe (2015) quien investigo “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas – 2015”, y conforme a sus resultados obtenidos se afirmó que existe relación entre la percepción de la

satisfacción del usuario y la calidad de servicio del área de “Traumatología del Hospital nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas”, lo que apoya nuestros resultados pues en la presente investigación se encontró una correlación significativa entre la aplicación del procedimiento y la satisfacción de los usuarios, entendiendo por tal la calidad en la aplicación de la norma, es decir la forma en que está aplicando y estos parámetros se pueden utilizar también para medir la calidad del servicio.

CONCLUSIONES

1. Existe una correlación significativa entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019 [Coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo perfecto ; $P=0,973$] .
2. Existe una correlación significativa entre la presentación del reclamo y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019 [Coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo ; $P=0,894$] .
3. Existe una correlación significativa entre la resolución del reclamo por ElectroSur y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019 [Coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo ; $P=0,876$] .
4. Existe una correlación significativa entre la presentación del recurso impugnatorio y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de Tacna en 2019 [Coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo muy fuerte ; $P=0,877$] .
5. Existe una correlación significativa entre la resolución del reclamo por Osinergmin y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de Tacna en 2019 [Coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo considerable; $P=0,516$].

RECOMENDACIONES

1. A la luz de los resultados obtenidos se establece una recomendación basada en una Propuesta de Ley, vinculada con la modificación de diversos artículos de la RCD-269-2014-OS/CD, que es la resolución de consejo directivo que rige el procedimiento de atención de reclamos a nivel nacional, tanto para las empresas de electricidad, en nuestro caso ElectroSur, como también para el regulador Osinergmin.

a) Proyecto de ley que modifica la resolución de consejo directivo 269-2014-os/cd

Artículo Único. - Modifíquese los artículos 16°, 22°, 23° y 27° de la resolución de Consejo Directivo 269-2014-OS/CD, los cuales quedan redactados según los siguientes textos:

“Artículo 16°.- Garantías a favor de reclamante

16.1 En ningún caso la empresa distribuidora podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto reclamado, ni sus intereses, esta información deberá ser difundida y acreditada su entrega al usuario de forma que no exista duda de su difusión.

16.2 Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada, sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo. La empresa distribuidora tampoco podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas, esta información deberá

ser difundida y acreditada su entrega al usuario de forma que no exista duda de su difusión.”

“Artículo 22º.- Recursos administrativos

22.2 Ambos recursos se presentan ante la empresa distribuidora, dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución que cuestiona. De ser presentado ante Osinergmin, será remitido a la empresa distribuidora.

En cualquiera de los casos se considerará presentado en la fecha en que esté acreditada fehacientemente su recepción ante la empresa distribuidora u Osinergmin, corriendo el plazo para resolver desde que el recurso haya sido presentado tanto en ElectroSur como en Osinergmin.”

“Artículo 23º.- Remisión del expediente administrativo

23.1 Cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir digitalmente el expediente administrativo a JARU dentro de las 24 horas de presentado el recurso, de igual forma el expediente en físico será remitido en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles, los plazos de resolución serán computados desde la remisión digital del expediente no quedando supeditado a la entrega física de los documentos.”

“Artículo 27º.- Silencio administrativo negativo

Transcurridos los plazos establecidos para la resolución del recurso de apelación, según la materia que se trate, sin que JARU haya emitido pronunciamiento, el usuario podrá acercarse al regulador a fin de solicitar una respuesta formal a su reclamo bajo

responsabilidad administrativa por parte del personal de Osinergmin. Con la respuesta formal al reclamo el usuario en caso no se encuentre de acuerdo podrá interponer las acciones judiciales correspondientes.”

b) Exposición de motivos

En cuanto al artículo 16° sobre las garantías a favor del reclamante se ha modificado la redacción del citado artículo incorporando lo siguiente: “Esta información deberá ser difundida y acreditada su entrega al usuario de forma que no exista duda de su difusión. Esto obedece a que precisamente ambas instituciones encargadas del procedimiento de atención de reclamos deben difundir la información fidedigna y oportuna al reclamante, la mencionada información muchas veces es obviada por el personal lo cual perjudica de sobre manera a los reclamantes, por lo que es necesario que ambas instituciones acrediten de manera fehaciente haber brindado la información completa y oportuna al reclamante de forma que su apersonamiento al órgano administrativo sea transparente y brinde resultados positivos, lo cual vendría a ser el fin de la administración pública.

Ahora, para que la modificación del artículo 22 antes señalado surta efectos, debe haber una iniciativa para que ambas instituciones partes del procedimiento de atención de reclamos puedan compartir usuarios de sus software entre ellas, con el fin de aumentar la celeridad en la comunicación de los mismos, pues para evitar dilaciones el recurso será ingresado digitalmente en cualquiera de las instituciones y ambas podrán tener acceso inmediato al recurso por lo que se reduciría el plazo de remisión del documento entre Osinergmin y ElectroSur.

En cuanto a la modificación del artículo 23° de la Resolución de Consejo Directivo 269-2014-Os/CD, al igual que el punto anterior un uso compartido de usuarios y sistemas apoyara notablemente a reducir los plazos de resolución, en este caso los expedientes serán remitidos inicialmente vía digital por lo que el documento en físico del expediente puede ser remitido posteriormente.

Por último, en cuanto al artículo 27° sobre la aplicación del silencio administrativo negativo, no se pretende una modificación a la ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, sino únicamente se pretende que la institución en todos los casos brinde una respuesta al reclamante, para que así esta persona pueda hacer valer su derecho de forma oportuna en sede judicial a través del procedimiento contencioso administrativo, en caso no se encuentre conforme con la resolución emitida por el órgano de segunda y última instancia administrativa.

c) Análisis Costo Beneficio

La aprobación de la presente modificación normativa no irrogará costos adicionales al estado, pues como se ha explicado en la exposición de motivos, las modificaciones se centran básicamente en dos puntos fundamentales, el primero en brindar mejor información al reclamante y acreditar la entrega de la información; y el segundo punto vendría el ser el hecho que ambas instituciones participantes del procedimiento de atención de reclamos pueden compartir sus software entre ellas a modo que puedan existir usuarios digitales para ambas y de esa forma recortar en demasía los plazos innecesarios de traslación de documentos entre estas instituciones, y de esta forma mejorará la percepción en cuanto a la celeridad por parte del

usuario reclamante y sus derechos serán reconocidos de mejor forma.

2. En cuanto a los resultados ligados a la calidad de atención como celeridad en la atención, cortesía, respeto, amabilidad y capacidad del personal de atención, se podría plantear lo siguiente:

a) Electrosur al recibir masivamente los reclamos deberá gestionar a través de su gerencia un cambio en la modalidad de atención a los usuarios, dejando su oficina preferentemente para atención de reclamos, los demás trámites administrativos deberán ser tramitados electrónicamente, al referimos a los tramites que no son reclamos, estaríamos hablando de solicitudes de nuevo suministro, cambio de titular, modificación de la potencia, etc.

b) Logrando reducir la cantidad de usuarios en las oficinas, el personal de atención podrá mejorar notablemente su respuesta ante los problemas de los usuarios, así como al dedicarse únicamente a la atención de reclamos podrán recibir capacitaciones de acuerdo con la materia.

3. Por último, se recomienda el manejo de un sistema de gestión documentaria compartido por ambas instituciones para evitar dilaciones en la resolución de los reclamos, pues los usuarios pueden presentar de acuerdo con la norma sus escritos tanto en el distribuidor como en el regulador, pero si esto deriva en más plazos burocráticos no hablamos de una ventaja al usuario sino lo contrario por lo que este sistema compartido sería una solución útil para resolver estos problemas.

Al referirnos a un software compartido por ambas instituciones no debemos verlo como algo imposible de realizar; todo lo contrario pues Osinergmin

podría adiestrar personal para que capaciten a los trabajadores de Electrosur, pero para que esto se pueda llevar a cabo se necesita la voluntad de ambas instituciones pues el regulador Osinergmin tendría que enviar personal para capacitar a los trabajadores de Electrosur, y ésta institución tendría que dar la disponibilidad a sus colaboradores para asistir a las capacitaciones; pues siendo sinceros esta situación no se solucionaría contratando nuevo personal, pues es improbable que alguien ajeno a estas instituciones tenga conocimientos sobre los sistemas de gestión documentaria tanto de Electrosur como de Osinergmin.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariño, G. (2004). *Principios de Derecho Público Económico*, Lima: Editorial Ara
- Ávila, R. (2001). *Metodología de la investigación*. Lima: Edición Estudios y Ediciones R. A.
- Bonifaz, J. (2001). *Distribución eléctrica en el Perú: regulación y eficiencia. Serie Diagnóstico y propuesta N° 3*. Lima: Consorcio de Investigación Económica, CIUP.
- Costas, A (2006). *Regulación y calidad de los servicios públicos liberalizados*, (Tesis). Universidad de Barcelona, Barcelona.
- Dammert, A. (2010). *Regulación y Supervisión del sector eléctrico*. Lima: Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Del Carpio, J. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana* (Tesis de licenciatura). Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Galetovic A. (1999). *Regulación de Servicios Públicos: ¿hasta dónde ir?*, Departamento de Economía, Universidad de Chile, Santiago.
- Gordillo, A (2003). *Tratado de derecho administrativo*, Lima: Editorial Ara.
- Hernández, R.; Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill. 6° Edición.

Kotler, P., y Armstrong. (2004). *Fundamentos de Marketing*, Estados Unidos.

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

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

Ordoñez, J. (2010). *Regulación Económica de los Servicios Públicos y la función que cumplen los Organismos Reguladores de Servicios. Dos décadas de Regulación de Servicios Públicos en Iberoamérica*, Lima: ARA Editores.

OSINERGMIN (2005). *Supervisión y Fiscalización del Servicio de Alumbrado Público en el Perú, Documento de Trabajo No 01-GFE*, Lima.

Parasuraman, A., Zeithalm, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

Quispe (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto*, Andahuaylas – 2015 (Tesis). Universidad Nacional María Arguedas; Andahuaylas.

Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin N° 269-2014-OS-CD, obtenido el 02 de agosto de 2018, de http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/PlantillaMarcoLegalBusqueda/OSINERGMIN%20No.269-2014-OS-CD.pdf

- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española (22 ed.)*”. Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- Reyes, J. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango*” (Tesis). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Sánchez, P. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe* (Tesis). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Scott, D. (2008). *La satisfacción del cliente: La otra mitad de su trabajo*. Buenos Aires:Grupo Editorial Latinoamericano.
- Tamayo, T. y Tamayo, Mario (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.
- Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444, obtenido el 05 de agosto de http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/texto-unico.pdf
- Urbiztondo S. (2000). *La regulación de la calidad del servicio eléctrico*”, Reunión anual de la Asociación Argentina de Economía Política, Córdoba.
- Vergara, R. (2014). *Las dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile* (Tesis). Universidad de Chile, Santiago.

Zapata, O. (2007). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. México: Editorial Pax México.

Zegarra, D. (2005). *El servicio público. Fundamentos*. Lima: Editorial Palestra.

A N E X O S

ANEXO 1: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
TACNA



“Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los Usuarios del servicio de Electricidad en Tacna, 2019”

ESTIMADO COLABORADOR:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los Usuarios de Electricidad en la ciudad de Tacna; es por ello que hemos elaborado estas preguntas para saber su opinión.

SECCIÓN I: DATOS GENERALES DE LA PERSONA ENCUESTADA

1.1 Edad

¿Cuántos años tiene Usted?

años

1.2 Género

Masculino..... 1

Femenino..... 2

1.3 Nivel de Instrucción

- 1) Sin Estudios
- 2) Primaria
- 3) Secundaria
- 4) Superior No universitaria
- 5) Superior Universitaria

SECCIÓN II: VARIABLE 1: APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Califique los siguientes conceptos relacionados al Procedimiento de Atención de Reclamos, dependiendo de cuanto está de acuerdo con los enunciados previstos en esta norma.
 Considere:

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

	TD	D	N	A	TA
DIMENSION 1: Presentación Del Reclamo					
1. ¿Cómo considera que los reclamos sobre electricidad puedan presentarse de forma escrita, vía telefónica y verbalmente en las oficinas de ElectroSur?					
2. ¿Cómo considera usted que los reclamos sobre electricidad sean gratuitos?					
3. ¿Cómo considera que para poder presentar un reclamo no sea necesario el pago del monto reclamado?					
4. ¿Considera usted sencillo poder presentar un reclamo de forma telefónica?					
5. ¿Al momento de presentar un reclamo siempre le entregan un código que le permita darle seguimiento?					
DIMENSION 2: Resolución del reclamo por ElectroSur					
6. ¿Cómo considera que el plazo que tiene ElectroSur para resolver sus reclamos sea de treinta (30) días?					
7. ¿Cómo considera que los días que se toman en cuenta para el plazo de resolución, solamente sean días hábiles?					
8. ¿Cómo considera que no exista una etapa real de conciliación previa a la resolución de ElectroSur?					
9. ¿Está de acuerdo en que la resolución de su reclamo sea notificado vía carta notarial?					
10. ¿Cómo considera que adicional a los treinta (30) días hábiles para resolver el reclamo, la ley le otorgue cinco (5) días hábiles más para hacerle llegar la notificación?					
11. ¿Cómo considera usted que ante la situación que ElectroSur no resuelva dentro del plazo legal, deba presentar una queja por aplicación del silencio administrativo positivo ante Osinergmin?					
DIMENSION 3: Presentación de recurso impugnativo					
12. ¿Cómo considera que una vez notificada la resolución de su reclamo tenga quince (15) días hábiles para impugnar la resolución?					
13. ¿Está usted de acuerdo con la existencia de dos formas de impugnar la resolución de ElectroSur, mediante la Reconsideración que la hará nuevamente ElectroSur y la Apelación que será vista por Osinergmin?					
14. ¿Cómo considera que la Reconsideración a su reclamo sea resuelta por ElectroSur dentro de quince (15) días hábiles?					
15. ¿Cómo considera que el recurso de apelación pueda ser presentado tanto en ElectroSur como en Osinergmin?					
16. ¿Cómo considera que el recurso de apelación no sea firmado obligatoriamente por un abogado?					

17. ¿Cómo considera que al presentar su apelación, ElectroSur tenga cinco (5) días hábiles para remitir todo su expediente a Osinergmin?					
DIMENSION 4: Resolución del reclamo por Osinergmin					
18. ¿Cómo considera que al no estar de acuerdo por lo resuelto por ElectroSur, usted pueda presentar una apelación la cual será revisada por Osinergmin?					
19. ¿Cómo considera que el plazo para resolver las apelaciones sea de 30 días hábiles?					
20. ¿Cómo considera que el recurso de apelación sea resuelto en la ciudad de Lima, por lo que si desea comunicarse con el encargado de su reclamo tendrá que ser únicamente de forma telefónica?					
21. ¿Cómo considera que no exista ningún recurso administrativo contra la resolución de Osinergmin, con excepción de recurrir al Poder Judicial?					
22. ¿Cómo considera la situación en que si Osinergmin no resuelve dentro del plazo, se aplique el silencio administrativo negativo y deba dar por denegado su reclamo?					

Tacna, 2019

ANEXO 2: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
TACNA



“Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los Usuarios del servicio de Electricidad en Tacna, 2019”

ESTIMADO COLABORADOR:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los Usuarios de Electricidad en la ciudad de Tacna; es por ello que hemos elaborado estas preguntas para saber su opinión.

SECCIÓN I: DATOS GENERALES DE LA PERSONA ENCUESTADA

1.1 Edad

¿Cuántos años tiene Usted?

años

1.2 Género

Masculino..... 1
Femenino..... 2

1.3 Nivel de Instrucción

- 1) Sin Estudios
- 2) Primaria
- 3) Secundaria
- 4) Superior No universitaria
- 5) Superior Universitaria

SECCIÓN II: VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Califique los siguientes conceptos relacionados a la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios de electricidad.

Considere:

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

	TI	I	N	S	TS
DIMENSION 1: Fiabilidad					
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al monto de la facturación mensual de su recibo (Electrosur)?					
2. ¿Respecto a su nivel de satisfacción sobre las resoluciones de los reclamos (Electrosur), podemos decir?					
3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la capacidad del personal que atiende a los usuarios (Electrosur)?					
4. ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la capacidad del personal que atiende a los usuarios (Osinerghmin)?					
5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las resoluciones de las apelaciones de los reclamos por Osinerghmin?					
DIMENSION 2: Cortesía, respeto y amabilidad					
6. ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la atención que recibe por parte de los trabajadores de Electrosur?					
7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención que recibe por parte de los trabajadores de Osinerghmin?					
8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al interés que muestran los trabajadores de Electrosur cuando usted le consulta alguna duda?					
9. ¿Respecto a su nivel de satisfacción sobre el respeto al orden de llegada de los clientes a la atención del personal en ventanilla en las oficinas de Electrosur, podemos decir?					
10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al interés que muestra el personal de Osinerghmin cuando le consulta sobre alguna duda?					
DIMENSION 3: Accesibilidad					
11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de traslado de su casa a las oficinas de Electrosur?					
12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con las opciones que le da la empresa Electrosur para comunicarse telefónicamente y presentar un reclamo y/o pedir información?					
13. ¿Respecto a su nivel de satisfacción sobre el tiempo de traslado de su casa a las oficinas de Osinerghmin, podemos decir?					
14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el tiempo que espera en la sala antes de pasar a una ventanilla en Electrosur?					
15. ¿Cuán satisfecho se encuentra con los horarios de atención convenientes en Electrosur?					
16. ¿Cuán satisfecho se encuentra con los horarios de atención convenientes en Osinerghmin?					

DIMENSION 4: Comunicación y Publicidad					
17. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la Orientación que recibe para ahorrar en el consumo de en energía?					
18. ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la información que recibe sobre un reclamo en trámite por parte de la empresa ElectroSur?					
19. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la información que recibe sobre las formas de impugnar (apelar) su reclamo denegado por ElectroSur?					
20. ¿Respecto a la Información proporcionada a los usuarios sobre su trámite de apelación en Osinergmin, cuan satisfecho se encuentra?					
21. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la notificación de la resolución de su reclamo por parte de ElectroSur?					
22. ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la notificación de la apelación de su reclamo por parte de Osinergmin?					

Tacna, 2019

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ELECTRICIDAD EN LA CIUDAD DE TACNA, 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Balarezo Plata Rolando José
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Decano de la facultad de derecho - Universidad CIM
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Encuesta de opinión (anónima) Satisfacción del usuario de Electricidad
- 1.4. Autor del instrumento: Abog. Regis André Junior Fernández Argandoña

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excelente

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 10 enero 2019
 Teléfono N°: 955809138

[Firma]
Firma del Experto Informante
 DNI: 41667538

M.G. ROLANDO JOSÉ BALAREZO PLATA
 ABOGADO
 DOCENTE UNIVERSITARIO



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA**

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ELECTRICIDAD EN LA CIUDAD DE TACNA, 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Balarezo Plata Rolando José
 1.2. Cargo e institución donde labora: Decano de la Facultad de Derecho - Universidad CITA
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Encuesta de opinión (anónima) Procedimiento de Atención de Reclamos
 1.4. Autor del Instrumento: Abog. Regis André Junior Fernández Argandoña

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excelente

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 10 enero 2019
 Teléfono N°: 455 209138

Firma del Experto Informante
 DNI: 41667570

ING. ROLANDO JOSÉ BALAREZO PLATA
 ABOGADO
 DOCENTE UNIVERSITARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ELECTRICIDAD EN LA CIUDAD DE TACNA, 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Ticona Carbajal Luis Alberto
 1.2. Cargo e institución donde labora: Defensoría del Pueblo
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Encuesta de opinión (anónima) Satisfacción del Usuario
 1.4. Autor del Instrumento: Abog. Regis André Junior Fernández Argandoña


II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			X		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy Buena

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 06 Lima 2019
 Teléfono N°: 958081327


 Mg. Luis Ticona Carbajal
 Firma del Experto Informante
 DNI: 00122526



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ELECTRICIDAD EN LA CIUDAD DE TACNA, 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Vargas Valderrama Edward
 1.2. Cargo e institución donde labora: Defensoría del Pueblo
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Encuesta de opinión (anónima) Procedimiento de Reclamo
 1.4. Autor del Instrumento: Abog. Regis André Junior Fernández Argandoña

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excelente

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:
 Lugar y fecha: Tacna, 08 de mayo 2019
 Teléfono N°: 989408024

Firma del Experto Informante
 DNI: 7.00486558
 Mag Abog EDUARDO VARGAS VALDERRAMA
 Maestro en Derecho Constitucional
 «Docente Universitario»



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ELECTRICIDAD EN LA CIUDAD DE TACNA, 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Vargas Valderrama Edward
 1.2. Cargo e institución donde labora: Defensoría del Pueblo
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Encuesta de opinión (anónima) Satisfacción del usuario
 1.4. Autor del Instrumento: Abog. Regis André Junior Fernández Argandoña

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X		
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excelente

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 08 mayo 2019
 Teléfono Nº: 989408024

Firma del Experto Informante
 DNI: 702586557
 Mag. Abog. EDUARDO VARGAS VALDERRAMA
 Maestro en Derecho Constitucional
 Docente Universitario

ANEXO 4: SOLICITUD PARA INICIO DE TRABAJO DE CAMPO

 ESCUELA DE POSGRADO **UNJBG**
Av. Bolognesi Cuadra 15 1° Piso / Teléfonos: (0051) (052) 241192 - (0051) (052) 583000 Anexos 3051 y 2052
Web: <http://esp.unjbg.edu.pe/> E-mail: esp@unjbg@gmail.com / Tacna - Perú

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 002-2020-ESPG/UNJBG.
Tacna, 09 de enero del 2020

Señor
Ing. Víctor Raúl Monzón Gonzáles
ELECTROSUR S.A.
TACNA.-

De mi especial consideración:

Es grato hacerle llegar un cordial saludo y a la vez aprovechar la ocasión para presentar al Sr. **REGIS ANDRÉ JUNIOR FERNÁNDEZ ARGANDOÑA**, egresado de la Maestría en Gerencia Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, con la finalidad de que se sirvan otorgarle las facilidades para aplicar los instrumentos de evaluación, recolección de datos y elementos valederos que son necesarios para el desarrollo del Proyecto de Tesis denominada: **“APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD EN TACNA, 2019”**.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;



Dr. Tolomeo Raúl Soto Pérez
DIRECTOR ESPG

/Emma G.



CARTA DE PRESENTACIÓN N° 003-2020-ESPG/UNJBG.

Tacna, 09 de enero del 2020

Señor

Ing. Iván Traverso Bedon
JEFE DE LA OFICINA REGIONAL DE OSINERGMIN
TACNA.-

De mi especial consideración:

Es grato hacerle llegar un cordial saludo y a la vez aprovechar la ocasión para presentar al Sr. **REGIS ANDRÉ JUNIOR FERNÁNDEZ ARGANDOÑA**, egresado de la Maestría en Gerencia Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, con la finalidad de que se sirvan otorgarle las facilidades para aplicar los instrumentos de evaluación, recolección de datos y elementos valederos que son necesarios para el desarrollo del Proyecto de Tesis denominada: **"APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD EN TACNA, 2019"**.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;



Dr. Tolomeo Raúl Soto Pérez
Dr. Tolomeo Raúl Soto Pérez
DIRECTOR ESPG

/Emma G.

ANEXO 5: APELACIONES POR REGIÓN

Apelaciones por región

REGION	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
LIMA	4584	4969	6200	6915	9493	12670	44831
PIURA	1118	1059	1182	1220	1280	1264	7123
AREQUIPA	950	898	1031	1086	1407	1043	6415
LA LIBERTAD	603	578	743	1038	1060	1267	5289
TUMBES	488	501	443	528	409	446	2815
JUNIN	324	299	452	476	664	468	2683
ANCASH	507	501	344	358	404	566	2680
HUANUCO	481	520	347	221	421	423	2413
UCAYALI	146	179	499	328	501	504	2157
LAMBAYEQUE	359	314	262	242	295	223	1695
TACNA	492	307	276	219	162	203	1659
ICA	199	163	241	292	343	225	1463
LORETO	156	190	108	154	118	127	853
AYACUCHO	134	96	21	83	280	205	819
CAJAMARCA	77	128	113	120	128	165	731
CUSCO	51	39	77	146	185	189	687
SAN MARTIN	61	33	69	70	71	86	390
PUNO	54	70	74	65	31	38	332
MOQUEGUA	36	42	36	42	54	104	314
PASCO	49	22	16	53	34	39	213
HUANCAVELICA	11	5	18	27	19	22	102
APURIMAC	1	23	10	6	11	17	68
AMAZONAS	5		6	17	6	31	65
MADRE DE DIOS		1	1	2	4	1	9
Total	10886	10937	12569	13708	17380	20326	85806

Fuente: Junta de apelaciones y resoluciones de usuarios JARU de Osinergmin