

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



Evaluación del conocimiento sobre reclamos y derechos vulnerados  
en usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes, 2024

**TESIS**

Para optar el título profesional de abogado(a)

**Autores:**

Br. Mónica Fernanda Cabanillas Granda

Br. Oscar David Cruz Córdova

Tumbes, 2025

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



Evaluación del conocimiento sobre reclamos y derechos vulnerados  
en usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes, 2024

**Tesis aprobada en estilo y forma por:**

Dr. Hugo Chanduvi Vargas (Presidente) \_\_\_\_\_

Dra. Carmen R. Alcántara Mío (Vocal/Asesor) \_\_\_\_\_

Mg. Christian Joel López Farias (Accesitario) \_\_\_\_\_

Tumbes, 2025

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



Evaluación del conocimiento sobre reclamos y derechos vulnerados  
en usuarios del servicio eléctrico, distrito de Tumbes, 2024

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en forma y  
estilo:**

Br. Cabanillas Granda, Monica Fernanda (Autora)

ORCID: 0009-0008-7904-102X



Br. Cruz Córdova, Oscar David (Autor)

ORCID: 0009-0009-8926-8786



Dra. Carmen Rosa Alcántara Mio (Asesora)

ORCID 0000-0001-8794-0844



Tumbes, 2025

## CERTIFICACIÓN

Dra. Carmen Rosa Alcántara Mio

Docente, principal, ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrita al Departamento Académico de Derecho, de la Facultad de Derecho y Ciencia Política.

### CERTIFICA:

Que el Informe de Tesis: "Evaluación del conocimiento sobre reclamos y derechos vulnerados en usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes, 2024", presentado por los Bachilleres, Bach. Mónica Fernanda Cabanillas Granda y Bach. Oscar David Cruz Cordova, ha sido asesorado y revisado por mi persona, por tanto, quedan autorizados para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 07 de febrero de 2025



---

**Dra. Carmen Rosa Alcántara Mio**  
Asesor del Informe de Tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Tumbes, a los ocho días del mes de abril del dos mil veinticinco, a las 18:00 horas, los integrantes del jurado, designado con la Resolución Decanal N°377-2024/UNTUMBES-FDCP-D(e): 15 de noviembre del 2024; integrado por el Mg. Hugo Chanduvi Vargas, con DNI N° 80453434 en su condición de presidente, Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío, con DNI N° 00252831 en su condición de asesor-vocal y Mg. Christian Joel López Farias, con DNI N° 45204856, en su condición de accesitario, con la finalidad de realizar la evaluación del informe final de tesis, titulado: "Evaluación del conocimiento sobre reclamos y derechos vulnerados en usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes, 2024", para optar el Título Profesional de Abogado, de los bachilleres: Monica Fernanda Cabanillas Granda y Oscar David Cruz Cordova, la que se realiza en FORMA PRESENCIAL, en la Sala de Simulación de Audiencias de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de Tumbes

En conformidad con el artículo 71 y siguientes del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, la sustentación de tesis es un acto público de exposición y defensa, amparado en las normas reglamentarias invocadas. El presidente del jurado dio por iniciado el acto de sustentación, concediendo el uso de la palabra a los tesistas, MONICA FERNANDA CABANILLAS GRANDA y OSCAR DAVID CRUZ CORDOVA, para que procedan a la sustentación de la Tesis.


Luego de la sustentación, se procedió a la formulación de preguntas y finalmente a la deliberación del jurado, en conformidad con el artículo 75 del Reglamento Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes. Declaran aprobado por unanimidad con el calificativo de Regular ( ) Buena ( ) Muy Buena ( ) y Sobresaliente (X).

Por tanto, los Bachiller, quedan APTOS para iniciar los trámites administrativos, y el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, expida el Título Profesional de Abogada, en conformidad con lo estipulado en el Artículo N° 90 del Estatuto de la Universidad Nacional de Tumbes y lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos.

Siendo las 18 horas con 40 minutos, del mismo día, el presidente del jurado dio por concluido el presente acto académico, de sustentación de tesis, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.

  
Mg. HUGO CHANDUVI VARGAS  
DNI N° 80453434  
Código ORCID 0000-0002-7655-8487  
Presidente

  
Dra. CARMEN ROSA ALCANTARA MIO  
DNI N° 00252831  
Código ORCID: 0000-0001-8794-0844  
Asesor vocal

  
Mg. CHRISTIAN JOEL LOPEZ FARIAS  
DNI N° 45204856  
Código ORCID: 0000-0001-6465-9267  
Accesitario

# Evaluación del conocimiento sobre reclamos y derechos vulnerados en usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes, 2024o

por MONICA FERNANDA CABANILLAS GRANDA



Dr. Carmen R. Alcantara Mio  
ABOGADA - ICAT Reg. 076  
DOCENTE PRINCIPAL FDCP - UNTUMBES

**Fecha de entrega:** 28-ene-2025 03:02p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2573878536

**Nombre del archivo:** RME\_FINAL\_TESIS.\_M\_NICA\_CABANILLAS\_Y\_DAVID\_CRUZ.Rev.28.1.25.docx (183.93K)

**Total de palabras:** 14130

**Total de caracteres:** 79445

# Evaluación del conocimiento sobre reclamos y derechos vulnerados en usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes, 2024o

## INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
3	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://redi.unjbg.edu.pe">redi.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
5	Amy Overbay, Ashley S. Patterson, Ellen S. Vasu, Lisa L. Grable. "Constructivism and technology use: findings from the IMPACTing Leadership project", Educational Media International, 2010 Publicación	<1%
6	Viviana Elizabeth Bonilla-Segura, Efrén Montenegro-Cueva. "La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la empresa	<1%

  
Dr. Carmen R. Alcántara Mío  
ABOGADA - ICAT R.9. 076  
DOCENTE PRINCIPAL EDICP - UNTUMBES

eléctrica pública estratégica Corporación  
Nacional de Electricidad CNEC EP, Bolívar  
2024", Technology Rain Journal, 2024  
Publicación

7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.epnewman.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	cybertesis.uni.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

  
Dr. Carmen A. Alcántara Mío  
ABOGADA - ICAT Reg. 076  
DOCENTE PRINCIPAL FDCP - UNTUMBES

17	Submitted to UNIBA Trabajo del estudiante	<1 %
18	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %
21	purl.org Fuente de Internet	<1 %
22	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.mercadonegro.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
25	revistas.ulead.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	HYGEO MIN PERU S.A.C.. "PAD de la Subestación de Transformación Caraz- IGA0017544", R.D. N° 0022-2022- MINEM/DGAAE, 2022 Publicación	<1 %

  
 Lic. Socorro Alcántara Mico  
 INDOGADA - ICA Reg. 076  
 DIRECTOR PRINCIPAL FDCP - UNTUMBES

27	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
28	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
32	www.ricoh-americalatina.com Fuente de Internet	<1 %
33	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	en.esic.edu Fuente de Internet	<1 %
35	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %

  
 Universidad Alameda Mío  
 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA  
 INSTITUTO TECNOLÓGICO VITICULTORES

38

# Submitted to Universidad Privada San Pedro

Trabajo del estudiante

<1 %

39

# Submitted to Universidad de Lima

Trabajo del estudiante

<1 %

40

# agenda.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

La Cármen E. Alcántara Mto.  
ABOGADA - ICAT Neg. 076  
DOCENTE PRINCIPAL SUP - UTRUMBES

- Excluir citas      Activo
- Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

## DEDICATORIA

*A nuestros queridos padres,  
No hay palabras suficientes para expresar  
nuestra gratitud por todo el amor, apoyo y  
sacrificio que nos han brindado a lo largo de  
nuestra vida. Ustedes han sido nuestra fuerza e  
inspiración, y sin su constante guía y aliento, no  
podríamos haber llegado hasta aquí. Este logro  
es tanto suyo como nuestro, pues todo lo que  
somos y hemos conseguido es gracias a ustedes.*

*Br. Cabanillas Granda, Mónica Fernanda*

*Br. Oscar David Cruz Córdova*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios nuestro creador,*

*Por ser nuestra guía y fortaleza, y por permitimos soñar y alcanzar nuestras metas. Con gratitud y fe en su infinita bondad, le dedicamos este trabajo.*

*A nuestros padres y hermanos,*

*Porque en ustedes encontramos el primer y más importante ejemplo de esfuerzo y amor incondicional. Este logro también es suyo, ya que, sin su aliento y compañía, no hubiese sido posible.*

*A nuestra asesora, la Dra. Carmen Rosa Alcántara Mio,*

*Por su valiosa orientación, paciencia y constante apoyo durante todo este proceso. Sus enseñanzas y consejos han sido fundamentales para la culminación de este trabajo. Gracias por su compromiso y dedicación, los cuales han dejado una huella imborrable en nuestra formación académica y personal.*

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
INDICE GENERAL.....	VI
INDICE DE TABLAS .....	VII
INDICE DE ANEXOS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	17
III. METODOLOGÍA.....	34
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	44
V. CONCLUSIONES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
VI. RECOMENDACIONES .....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conocimiento .....	44
Tabla 2 Servicio eléctrico .....	46
Tabla 3 Vulneración de derechos.....	48
Tabla 4 Relación de variables .....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario .....	60
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	63
Anexo 3.Operacionalización de variables .....	64
Anexo 4.Certificado de originalidad.....	65

## RESUMEN

Este estudio, se planteó como objetivo determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024, empleando como metodología de tipo descriptiva y correlacional, no experimental transversal, método hipotético deductivo y de enfoque cuantitativo, fijando como población a los usuarios del servicio eléctrico de Tumbes, con una muestra total de 382 sujetos, obteniendo, así como resultado de Alfa de Cronbach 0,91, concluyendo en que un 62,6% de los usuarios, se encuentran en el nivel bajo, es decir desconocen las vías, plazos y procedimientos de interposición de reclamos, así como el estado de vulnerabilidad en el que se encuentra, 60,5% en el nivel bajo, es decir existe desconocimiento específico en los reclamos, 51% en el nivel bajo, es decir que desconoce los plazos establecidos ante la interposición de una queja, así mismo después de la aplicación de la prueba estadística Tau de Kendall ( $r=0.307$ :  $p\text{-valor}: 0,001 > 0,05$ ), es decir existe una relación altamente significativa entre ambas variables.

**Palabras claves:** Eléctrico, energía, plazos, reclamos, vulneración

## ASBTRACT

The objective of this study was to determine the level of knowledge of the users about claims and the violation of their rights in the electric service of the district of Tumbes during the year 2024, using a descriptive and correlational methodology, non-experimental transversal, hypothetical deductive method and quantitative approach, setting as population the users of the electric service of Tumbes, with a total sample of 382 subjects, obtaining a result of Cronbach's alpha of 0,91, concluding that 62.6% of the users are in the low level, that is, they do not know the ways, terms and procedures for filing complaints, as well as the state of vulnerability in which they are, 60.5% in the low level, that is, there is specific ignorance in the complaints, 51% in the low level, that is, they do not know the terms established for filing a complaint, likewise after the application of the Kendall's Tau statistical test ( $r=0.307$ ;  $p\text{-value}: 0.001 > 0.05$ ), i.e. there is a highly significant relationship between the two variables.

**Key words:** Electric, energy, deadlines, claims, violation.

## I. INTRODUCCIÓN

El servicio de electricidad es un recurso esencial que influye directamente en el desarrollo económico y el bienestar social de la población. La provisión de energía eléctrica debe garantizar el suministro continuo y seguro a los hogares y negocios, cumpliendo con estándares de calidad, asequibilidad y accesibilidad, para asegurar que los derechos de los consumidores se respeten de manera efectiva. En la región de Tumbes, el suministro de electricidad presenta fallas recurrentes que afectan a los usuarios, generando una creciente insatisfacción con el servicio.

El 19 de septiembre de 2023, el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) emite la Resolución Ministerial N° 367-2023-MINEM/DM, el (MINEM, 2023) otorga la concesión definitiva a la empresa Electronoroeste S.A. para la transmisión de energía eléctrica en los departamentos de Piura y Tumbes. A pesar de los compromisos de la empresa en términos de calidad y responsabilidad, persisten en el departamento de Tumbes múltiples fallas en el suministro de electricidad, lo que ha llevado a un incremento en los reclamos por parte de los usuarios.

Sin embargo, la falta de conocimiento por parte de los usuarios sobre el procedimiento adecuado para presentar sus reclamos, junto con las deficiencias en la atención brindada, afecta negativamente la capacidad de los consumidores para hacer valer sus derechos. Este estudio planteó como pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024?

Para responder a esta interrogante, se propuso como objetivo general: Determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024.

Los objetivos específicos son: i) Evaluar el nivel de conocimiento que los usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes poseen sobre reclamos durante el año 2024. ii) Analizar el nivel de conocimiento que los usuarios tienen sobre la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito Tumbes durante el año 2024. iii) Establecer la relación entre el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre reclamos y su nivel de conocimiento acerca de la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024.

La investigación se enfocó en dos variables: la evaluación del conocimiento sobre reclamos, como variable independiente, y los derechos vulnerados en usuarios, como variable dependiente. Estas variables permitieron analizar de qué manera la falta de conocimiento sobre reclamos influye en la percepción de los usuarios respecto a la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024.

Esta investigación es relevante porque puede generar conocimientos teóricos y prácticos que contribuyan tanto a la comunidad académica como a los organismos reguladores, a las empresas del sector eléctrico y principalmente a los usuarios. Los resultados de este estudio pueden no solo contribuir al avance científico en la gestión de servicios públicos, sino también proporcionar recomendaciones útiles para mejorar los mecanismos de atención de reclamos, asegurando una mayor protección de los derechos del consumidor en la región de Tumbes.

Electronoroeste S.A., encargada de la distribución y comercialización de electricidad en los departamentos de Piura y Tumbes, enfrenta serias deficiencias en la provisión de su servicio en Tumbes. A pesar de los compromisos asumidos por la empresa en relación con la calidad, responsabilidad y uso de tecnología avanzada, los usuarios de esta región experimentan interrupciones frecuentes y continuas fallas en el suministro eléctrico.

Estas interrupciones afectan no solo las actividades domésticas, sino también el funcionamiento de las empresas y actividades productivas, generando un impacto negativo en la vida cotidiana de los usuarios y en la economía local.

A nivel nacional, los reclamos sobre el servicio eléctrico han crecido en promedio un 7.3% anual durante los últimos 14 años según reportes del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería o como en adelante será llamado en el presente trabajo, Osinergmin (Osinergmin., 2022). Sin embargo, en 2023, se observó un notable incremento del 21% en los reclamos relacionados con el servicio de electricidad, lo que refleja un deterioro en la calidad percibida por los usuarios (Rumbo Minero, 2023). En el caso particular de Tumbes, las fallas recurrentes y prolongadas, como la desconexión de la línea de transmisión Talara-Zorritos en marzo de 2023, han llevado a que la región dependa de la importación de energía desde Ecuador para mantener el servicio operativo (Rumbo Minero, 2023). Este escenario ha agravado la percepción de insatisfacción y vulnerabilidad entre los usuarios, quienes dependen del suministro eléctrico constante para sus actividades diarias.

Un factor preocupante que agrava esta problemática es el desconocimiento generalizado de los usuarios sobre los procedimientos formales para presentar reclamos ante Electronoroeste S.A. La falta de información clara y accesible sobre cómo proceder en caso de fallas en el servicio crea una barrera significativa para que los consumidores exijan sus derechos. De acuerdo con un informe del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin., 2022) un alto porcentaje de usuarios no presenta reclamos debido a la falta de conocimiento sobre los procedimientos o por dificultades en el acceso a los medios de presentación de quejas, ya sea de manera virtual o presencial.

En este contexto, el desconocimiento de los derechos y la falta de acceso a mecanismos efectivos de reclamo generan un ciclo de insatisfacción y vulnerabilidad entre los usuarios. La empresa, al no implementar estrategias de comunicación claras y accesibles, perpetúa una gestión deficiente de los reclamos. Esta situación genera una percepción de impunidad, lo que incrementa la sensación de frustración y desconfianza hacia la empresa. Es fundamental para este estudio analizar y cuantificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio eléctrico en Tumbes, así como investigar las barreras que impiden una gestión efectiva de los reclamos.

Se deben considerar factores como la limitada cobertura de información en zonas rurales, el bajo acceso a plataformas digitales y las posibles barreras educativas que impiden a los usuarios comprender y ejercer plenamente sus derechos como consumidores de un servicio esencial.

En el ámbito académico, este estudio ofrece una contribución significativa al conocimiento existente sobre la gestión de reclamos en servicios públicos, específicamente en el sector eléctrico. La investigación busca profundizar en el análisis teórico de los procedimientos de atención de reclamos, así como en la vulneración de los derechos de los usuarios, en el contexto de los servicios esenciales. En particular, es relevante porque aborda un área poco estudiada en el distrito de Tumbes, brindando datos empíricos que pueden ser utilizados para sustentar estudios futuros y para la formulación de políticas públicas orientadas a la mejora del servicio eléctrico.

El marco teórico de este trabajo se apoya en los fundamentos de la teoría de los derechos del consumidor y la gestión de calidad en los servicios públicos, lo que permite a los investigadores y académicos contar con un referente teórico-práctico sobre los desafíos que enfrentan las empresas distribuidoras de electricidad y sus usuarios. Asimismo, el estudio amplía el debate académico en torno a la relación entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y la capacidad de las empresas para garantizar un servicio eficiente y justo.

Al identificar las principales causas de los reclamos y las áreas donde se vulneran los derechos de los usuarios, las empresas distribuidoras podrán implementar mejoras específicas en sus procesos, reduciendo interrupciones y mejorando la calidad del suministro eléctrico. Desde una perspectiva social, esta investigación es de suma importancia para la población de Tumbes, ya que aborda un problema contemporáneo que afecta directamente la calidad de vida de los usuarios del servicio eléctrico. Las fallas en el suministro y la falta de una gestión eficaz en los procedimientos de atención de reclamos generan una vulneración de derechos que trasciende el ámbito individual y afecta el desarrollo social y económico de la región.

Este estudio tiene como propósito sensibilizar tanto a las empresas proveedoras de servicios como a los reguladores del sector eléctrico sobre la importancia de implementar mecanismos efectivos de atención de reclamos que garanticen el respeto de los derechos del consumidor.

Además, se busca educar a los usuarios sobre sus derechos, fomentando una mayor participación ciudadana en la defensa de los servicios públicos de calidad. De esta manera, la investigación contribuirá a fortalecer la relación entre las empresas proveedoras y los consumidores, promoviendo una cultura de derechos y responsabilidades en el marco de los servicios esenciales.

En cuanto a su aplicabilidad práctica, esta investigación tiene impacto directo en la gestión operativa de las empresas proveedoras de servicios públicos, particularmente en el sector eléctrico. A través del análisis del nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de atención de reclamos y sus derechos, se podrán identificar áreas críticas donde la empresa Electronoroeste S.A. debe mejorar sus canales de comunicación y gestión de reclamos.

El estudio proporciona recomendaciones prácticas que permiten a las empresas del sector, implementar mejoras en sus procesos de atención al cliente, lo que se traducirá en una mayor satisfacción de los usuarios y una reducción de los conflictos derivados de la falta de información o la ineficiencia en la atención de quejas. Asimismo, los resultados de la investigación fueron útiles para las autoridades reguladoras del servicio eléctrico, que podrán utilizar la información obtenida para desarrollar políticas públicas orientadas a mejorar la gestión de servicios y la protección de los derechos del consumidor.

Los principales beneficiarios de esta investigación fueron los usuarios del servicio eléctrico en Tumbes, quienes, a través de este estudio, podrán obtener información valiosa sobre los procedimientos de reclamación y los derechos que les asisten. La investigación no solo busca diagnosticar la problemática existente en el sistema de reclamos, sino que también tiene como objetivo empoderar a los usuarios, proporcionando herramientas y conocimientos que les permitan ejercer sus derechos de manera efectiva.

Adicionalmente, las empresas proveedoras de electricidad, como Electronoroeste S.A., también fueron beneficiarias de este estudio, ya que se ofrecen insumos valiosos para mejorar su gestión interna y los canales de atención al cliente. Al adoptar las recomendaciones derivadas de la investigación, las empresas pueden así reducir la insatisfacción de los usuarios y mejorar la calidad de su servicio, lo que contribuirá a una mejor reputación corporativa y una relación más equilibrada con sus consumidores.

Por último, los reguladores del sector eléctrico se benefician del conocimiento generado por este estudio, ya que les permite desarrollar estrategias efectivas para monitorear y garantizar el cumplimiento de los derechos del usuario en los servicios públicos esenciales.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Bases teóricas

La revisión de la literatura se centra en diversas teorías relevantes que sustentan el estudio del conocimiento de los usuarios sobre los reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico.

#### 2.1.1 Teoría de la Protección al Consumidor

La **Teoría de la Protección al Consumidor** tiene sus raíces en el trabajo de John F. Kennedy, quien en 1962 proclamó los cuatro derechos fundamentales de los consumidores: el derecho a la seguridad, a ser informado, a elegir y a ser escuchado (Kennedy, 1962). Esta teoría busca garantizar que los consumidores puedan acceder a productos y servicios justos y equitativos. En el contexto del servicio eléctrico, los usuarios tienen el derecho de presentar reclamos cuando el servicio no cumple con los estándares de calidad, y la empresa tiene la responsabilidad de procesar dichos reclamos de manera adecuada (Kennedy, 1962), (Indecopi, 2010). La teoría refuerza la necesidad de que los consumidores estén informados y tengan mecanismos efectivos para reclamar sus derechos en caso de fallas del servicio.

#### 2.1.2 Teoría de la Gestión de Reclamos

La **Teoría de la Gestión de Reclamos**, fundamentada en los principios de calidad total propuestos por Kaoru Ishikawa y William Deming, establece que la gestión eficiente de quejas es fundamental para mejorar el servicio y garantizar la satisfacción del cliente (Ishikawa, 1985); (Deming, 1986). Esta teoría sostiene que el manejo adecuado de los reclamos no solo resuelve problemas inmediatos, sino que también permite identificar áreas de mejora dentro de la empresa, lo cual es crucial en sectores como el eléctrico, donde las quejas por interrupciones y facturación incorrecta son comunes.

Una empresa que gestiona los reclamos de manera eficaz no solo mejora su servicio, sino que también refuerza la lealtad del cliente y su imagen corporativa (Ishikawa, 1985).

### **2.1.3 Teoría de la Comunicación Organizacional**

La **Teoría de la Comunicación Organizacional**, desarrollada por autores como Barnard y Schramm, subraya la importancia de una comunicación clara y efectiva entre la empresa y sus clientes (Schramm, 1954). Esta teoría es clave en el contexto de los reclamos de servicios eléctricos, ya que la falta de información o una mala comunicación entre la empresa y los usuarios puede agravar la insatisfacción y dar lugar a la vulneración de derechos (Barnard, 1938). Una comunicación organizacional eficaz no solo facilita el proceso de resolución de quejas, sino que también mejora la percepción del cliente sobre la empresa y su capacidad de respuesta (Schramm, 1954); (Barnard, 1938).

### **2.1.4 Teoría de los Derechos Humanos y el Acceso a Servicios Básicos**

Esta teoría, basada en documentos internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) y la Convención Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966), sostiene que el acceso a servicios básicos como la electricidad es un derecho humano fundamental (Comision, 1948), (Unidas., 1966). La teoría enfatiza que cualquier vulneración en la prestación de estos servicios constituye una violación de los derechos humanos. En el caso del servicio eléctrico, la falta de acceso a un mecanismo de reclamos eficiente se considera una violación de este derecho básico, lo que subraya la importancia de garantizar que los usuarios puedan ejercer sus derechos sin barreras (Comision, 1948).

### **2.1.5 Teoría de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**

La **Teoría de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, propuesta por Carroll (1979) y Freeman (1984), establece que las empresas no solo deben generar beneficios económicos, sino también cumplir con sus responsabilidades hacia la sociedad y el medio ambiente. En el sector eléctrico, esto implica que las empresas deben garantizar un servicio confiable, accesible y eficiente, y deben facilitar que los usuarios puedan presentar sus reclamos de manera efectiva (Carroll, A three-dimensional conceptual model of corporate performance., 1979); (Freeman, Strategic Management: A stakeholder approach. Pitman., 1984). Esta teoría es fundamental para este estudio, ya que la incapacidad de las empresas para responder adecuadamente a los reclamos de los usuarios puede impactar negativamente su reputación y su responsabilidad social.

### **2.1.6 Teoría de la Calidad del Servicio (SERVQUAL)**

La **Teoría SERVQUAL**, desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se enfoca en medir la calidad del servicio a través de la comparación entre las expectativas de los consumidores y las percepciones del servicio recibido. Esta teoría es aplicable al presente estudio, ya que permite evaluar cómo los usuarios perciben la calidad del servicio eléctrico y su relación con los procedimientos de reclamos (Parasuraman, SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality., 1988). La diferencia entre lo que los usuarios esperan del servicio y lo que efectivamente reciben puede explicar gran parte de su insatisfacción y su percepción de vulneración de derechos.

## **2.2 Antecedentes**

### **2.2.1 Antecedentes internacionales**

Estudios internacionales han resaltado la importancia de la protección de los derechos del consumidor en el sector eléctrico. Por ejemplo, Torres (2021) analizó el régimen jurídico de la supervisión del servicio eléctrico en Colombia, comparándolo con otros países, incluido Perú. La investigación reveló deficiencias en la implementación del marco regulatorio, lo que afecta la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios. Aunque su enfoque fue regulatorio, coincidió con este estudio en la necesidad de mejorar la supervisión y la protección de los usuarios en el sector eléctrico (Torres, 2021). La investigación siguió una metodología cualitativa, basada en un enfoque analítico-comparativo que revisa normativas y documentos legales.

En cuanto a los resultados, se encontró que, aunque el marco regulatorio colombiano es sólido, presenta deficiencias en su implementación, lo que afecta la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios. En las conclusiones, la autora sugiere la actualización del marco legal para garantizar una mayor eficacia en la supervisión del servicio eléctrico. Las limitaciones del estudio incluyen la falta de análisis sobre la prestación del servicio en áreas rurales. Al compararlo con el estudio presente, ambos coinciden en señalar la importancia de mejorar la supervisión y la protección de los derechos de los usuarios; sin embargo, la investigación actual se enfoca en medir el nivel de conocimiento de los usuarios sobre los procedimientos de reclamos y su relación con la vulneración de sus derechos.

Otro ejemplo es el trabajo de Nogueira Azevedo (2020), que investigó los mecanismos extrajudiciales de resolución de disputas en Brasil, como la mediación y la conciliación, utilizados por agencias reguladoras en servicios públicos. Este estudio resaltó la importancia de dichos mecanismos para mejorar la atención al cliente y proteger los derechos de los usuarios, algo que también se aborda en el presente estudio al analizar los procedimientos de reclamos en Tumbes (Nogueira Azevedo, 2020). La investigación se basó en un enfoque cualitativo con un método analítico que revisó la normativa brasileña y documentos relevantes para el tema. Entre los resultados, se destaca que las agencias reguladoras logran reducir la carga judicial y mejorar el diálogo entre las partes mediante la implementación de mecanismos accesibles para los consumidores. En las conclusiones, Azevedo resalta la importancia de fortalecer el papel de estas agencias para garantizar la protección de los derechos del usuario y asegurar un servicio de calidad. No obstante, el estudio presenta como limitación la falta de análisis sobre la efectividad de estos mecanismos en áreas rurales, donde los usuarios pueden tener dificultades de acceso. Al compararlo con el estudio presente, ambos trabajos coinciden en la necesidad de mejorar los procedimientos de resolución de conflictos y la protección de los derechos de los consumidores, aunque el estudio de Tumbes se centra en el conocimiento de los usuarios sobre los procedimientos de reclamos, mientras que Azevedo enfoca su análisis en la intervención estatal mediante procesos regulatorios y de mediación.

(Manzano Mantilla, 2022) En su investigación realizada en 2022, titulada *"Situación actual del sector eléctrico ecuatoriano y sus desafíos"*, la autora analiza el estado actual del sector eléctrico en Ecuador, identificando sus principales desafíos y realizando una comparación con los sectores eléctricos de países vecinos como Colombia y Perú. El objetivo de la investigación fue identificar las debilidades estructurales y proponer soluciones para mejorar la eficiencia del sistema.

Utilizó una metodología cualitativa- documental, basada en la revisión de documentos oficiales y entrevistas a actores clave en el sector, cubriendo el periodo 2007-2017. Entre los resultados se encontró que, a pesar de la significativa inversión en el sector, persisten problemas como la ineficiencia en las reformas y la falta de inversión adecuada en infraestructura, lo que afecta la prestación del servicio. En las conclusiones, se recomendó mejorar la transparencia en la gestión y fomentar políticas estables que involucren al sector privado para aumentar la eficiencia del sistema. La limitación del estudio fue la dificultad para obtener datos actualizados sobre ciertas áreas clave. Al compararlo con el estudio presente, ambos coinciden en señalar la vulneración de los derechos de los usuarios y la necesidad de mejoras estructurales en el servicio eléctrico, aunque la investigación de Manzano abarca un análisis más general del sector en Ecuador, mientras que el estudio de Tumbes se enfoca en el conocimiento de los usuarios sobre los procedimientos de reclamo.

(López Tello G. M., 2023) En la investigación de Geovanna Mariana López Tello y Abigail Katherine Loor Albán titulada *"Estudio del uso de las plataformas virtuales como mecanismo de mejora de atención al cliente de la empresa Eléctrica Regional CENTROSUR C.A."*, realizada en 2023, las autoras analizaron el uso de herramientas digitales en la atención al cliente de esta empresa eléctrica en Ecuador. El objetivo principal fue describir cómo las plataformas virtuales podrían mejorar la atención al cliente, facilitando la migración de la presencialidad a la virtualidad en los trámites y servicios. El estudio utilizó un enfoque cualitativo y documental, complementado con entrevistas a los empleados de la empresa. Entre los resultados, se evidenció que a pesar de la existencia de múltiples canales digitales (como WhatsApp, Twitter, Facebook, entre otros), la mayoría de los usuarios aún prefieren acudir de manera presencial a las oficinas de la empresa. Las conclusiones sugieren que es necesario educar a los usuarios sobre los beneficios de las plataformas virtuales para optimizar el uso de los recursos de la empresa. La principal limitación identificada fue la baja adopción de los servicios virtuales por parte de los usuarios, a pesar de los esfuerzos de la empresa para promoverlos.

Al compararlo con el estudio presente, ambos estudios coinciden en la importancia de mejorar los procesos de atención al cliente, aunque el de CENTROSUR se enfoca en la migración a plataformas virtuales, mientras que el de Tumbes aborda la relación entre el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y el proceso de reclamos.

(Deramond, 2023), en su investigación realizada en 2023 titulada *"Efectividad de las sanciones como mecanismo correctivo: El caso de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles"*, analiza si las sanciones aplicadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) en Chile son efectivas para corregir las infracciones de las empresas distribuidoras de electricidad. El objetivo del estudio fue determinar la efectividad del sistema sancionatorio en cambiar el comportamiento de las empresas reguladas, particularmente en el ámbito de la distribución eléctrica. El estudio utilizó un enfoque cualitativo, complementado con herramientas cuantitativas, basándose en un análisis documental de disposiciones legales y reglamentarias, y entrevistas semiestructuradas a personal de la SEC y representantes de los consumidores. Entre los resultados, se encontró que las sanciones, especialmente las multas, no son suficientes para modificar el comportamiento de las grandes empresas como CGE y ENEL, que tienden a reincidir en sus infracciones.

En las conclusiones, se resalta la necesidad de modernizar el sistema de sanciones y mejorar la transparencia en los procedimientos sancionatorios. La principal limitación del estudio fue la falta de información completa sobre las sanciones aplicadas, lo que dificultó un análisis más exhaustivo. Al compararlo con el estudio presente, ambos coinciden en la necesidad de fortalecer los mecanismos de resolución de conflictos y protección de los derechos de los usuarios, aunque el enfoque de Deramond está en la regulación y sanción, mientras que el estudio de Tumbes se centra en el procedimiento de reclamos y el conocimiento de los usuarios.

(Choez Sánchez, 2023) David Alfonso Choez Sánchez y Walter Andrés Fierro Espinoza, en su investigación realizada en 2023 titulada *"Mejora en la optimización de los procesos comerciales usando herramientas de IA en la Corporación Eléctrica del Ecuador"*, analizaron cómo el uso de un asistente virtual con inteligencia artificial (IA) puede mejorar la eficiencia en los procesos comerciales y la atención al cliente de la Corporación Eléctrica del Ecuador (CNEL EP). El objetivo fue implementar un chatbot denominado "ELEKTRA", utilizando el marco metodológico SCRUM y una metodología mixta que incluyó encuestas a empleados y usuarios. Entre los resultados, se destaca una mejora del 20% en la eficiencia de la atención al cliente y un incremento del 35% en la capacidad para gestionar consultas simultáneas, además de una reducción del 10% en los tiempos de respuesta. Las conclusiones sugieren que la IA es fundamental para automatizar procesos rutinarios y mejorar la experiencia del cliente, aunque una de las principales limitaciones fue la integración incompleta de la IA con los sistemas internos de CNEL EP. Al compararlo con el estudio presente, ambos trabajos coinciden en la optimización de la atención al cliente, aunque la investigación actual se enfoca más en el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamos, mientras que el estudio de Choez y Fierro se centra en la implementación de herramientas tecnológicas.

En el proyecto de investigación titulado *"Mejora en el procedimiento para la gestión en la atención de reclamos en la empresa eléctrica pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad de negocios El Oro de la ciudad de Machala"* de (Patiño Amaya, 2021), se propone mejorar los procedimientos en la gestión de atención al cliente en la CNEL EP. El objetivo general de la investigación fue proponer mejoras en el procedimiento para la gestión de reclamos, con el fin de optimizar el servicio al cliente en la CNEL EP de Machala. El estudio sigue una metodología descriptiva y cuantitativa, utilizando encuestas a los usuarios de la CNEL EP y entrevistas a los técnicos de la empresa. Entre los resultados, se encontró que el principal problema en la atención al cliente radica en la demora en los tiempos de atención y errores en la lectura de medidores, lo que genera malestar en los usuarios.

La conclusión principal señala la necesidad de implementar un procedimiento actualizado y eficiente para la gestión de reclamos, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente y reducir los tiempos de respuesta. Comparando este estudio con la investigación presente, ambos enfoques se centran en la mejora de los procedimientos de atención al cliente, pero la investigación presente en Tumbes pone más énfasis en el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento, mientras que el estudio de Patiño se enfoca más en la mejora operativa interna de la empresa eléctrica.

### **2.2.2 Antecedentes nacionales**

En el contexto peruano (López Tello G. M., 2021), en su investigación realizada en 2021 titulada *"Evaluación del Esquema de Tarifas Eléctricas en Perú a partir de Casos Sancionados por el Organismo Regulador"*, evaluó el esquema tarifario del servicio eléctrico a partir de casos sancionados por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), destacando que el 40% de las sanciones estaban relacionadas con la falta de mantenimiento y calidad del servicio. Este estudio subraya la necesidad de mejorar los procedimientos de supervisión y protección de los derechos de los usuarios, un tema que se aborda en la presente investigación. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y utilizó un diseño documental. La limitación principal del estudio fue que se enfocó en sanciones de un periodo específico, por lo que las conclusiones no reflejan la situación actual. Al compararlo con el estudio presente, ambos trabajos coinciden en la necesidad de mejorar la supervisión y la regulación del servicio eléctrico, aunque la investigación de López y Loo se centra más en las sanciones regulatorias, mientras que el presente estudio se enfoca en el conocimiento del usuario sobre sus derechos y el procedimiento de reclamos.

(Verastegui Ángeles, 2023) Brahian Oscar Verastegui Ángeles, en su investigación realizada en 2023 titulada *"Metodología BPM aplicado al modelamiento de procesos en atención a reclamos por excesiva facturación y satisfacción del cliente en la empresa Electrocentro S.A. - Sede Chupaca"*, propuso un modelo de procesos basado en la metodología BPM (Business Process Management) para mejorar la atención a reclamos por facturación excesiva en la empresa Electrocentro. El objetivo principal del estudio fue optimizar los tiempos de atención a los reclamos de los clientes y, de este modo, mejorar la eficiencia operativa de la empresa. El estudio siguió una metodología cuantitativa, no experimental, donde los procesos no fueron manipulados, sino observados y modelados. Entre los resultados, se identificaron las actividades que generaban mayores demoras y se propusieron mejoras que redujeron considerablemente los tiempos de respuesta a los reclamos y aumentaron la satisfacción de los clientes.

Las conclusiones destacan que la implementación del nuevo modelo de procesos no solo mejoró los tiempos de atención, sino que también redujo costos operativos para la empresa. Como limitación, se menciona que el estudio solo abarcó la sede Chupaca, por lo que los resultados no pueden generalizarse a toda la empresa. Al compararlo con el estudio presente, ambos trabajos coinciden en la necesidad de mejorar los procesos de atención al cliente, pero el estudio de Verastegui se centra en la eficiencia de los procesos internos, mientras que el presente aborda el nivel de conocimiento de los usuarios sobre los procedimientos de reclamo y la vulneración de derechos.

(Baltazar Quito, 2023) Edward Paul Baltazar Quito, en su investigación realizada en 2023 titulada *"Análisis de la normativa aplicable a los reclamos por consumos de electricidad y gas por ducto para mejorar el proceso de atención en estados de emergencia"*, analizó la normativa utilizada para resolver los reclamos relacionados con el consumo de electricidad y gas natural por ducto durante los Estados de Emergencia en Perú, tales como los declarados por el fenómeno de El Niño Costero en 2017 y la pandemia de COVID-19 en 2020. El objetivo principal fue mejorar el proceso de atención a los reclamos presentados por usuarios afectados por problemas en la facturación de consumos estimados, al identificarse que el procedimiento especial implementado durante esos periodos no era efectivo para resolver de manera oportuna dichos reclamos. La investigación siguió una metodología descriptiva basada en el análisis de normativa y de los criterios utilizados por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU). Entre los resultados, se encontró que el procedimiento especial no permitía detectar a tiempo errores en la lectura de medidores ni verificar si los medidores de energía eléctrica operaban dentro de su vida útil. En las conclusiones, se propuso la modificación del procedimiento especial para mejorar la eficiencia en la atención de reclamos durante emergencias, particularmente en lo que respecta a los plazos excesivos para la resolución de los casos.

Las principales limitaciones del estudio incluyeron la falta de análisis detallado sobre la implementación en regiones con acceso limitado a los servicios de electricidad y gas. Al compararlo con el estudio presente, ambos coinciden en la necesidad de optimizar los procedimientos de atención al cliente, pero la investigación de Baltazar Quito se enfoca en la normativa aplicable y los Estados de Emergencia, mientras que el presente estudio se centra en el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamos y la vulneración de sus derechos.

(Alvarado Jerónimo, 2021) Tania Carolina Alvarado Jerónimo (2021), en su estudio titulado “Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021”, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la aplicación del Procedimiento Especial de Tramitación de Reclamos y la satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad en Lambayeque durante el año 2021. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 48 usuarios del servicio público de electricidad, y se emplearon dos cuestionarios para la recolección de datos, midiendo ambas variables a través de una escala Likert. Los resultados del estudio indicaron una relación positiva significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación de  $Rho=0.828$ , lo que sugiere que cuanto más adecuado sea el procedimiento de tramitación de reclamos, mayor será la satisfacción de los usuarios. En sus conclusiones, la autora destaca la importancia de mejorar los procedimientos de atención al usuario para elevar la percepción de calidad del servicio y, por ende, su satisfacción. Al compararlo con el estudio presente, ambos coinciden en la importancia de analizar el nivel de conocimiento y la satisfacción de los usuarios en relación con los procedimientos de reclamo, pero el estudio de Alvarado se enfoca en la satisfacción mientras que el estudio presente en el conocimiento sobre los derechos y reclamos.

Otro estudio relevante es el de Chávez Huertas (2021), quien analizó cómo mejorar los mecanismos regulatorios del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) para reducir los reclamos relacionados con la facturación excesiva. Su investigación reveló que los principales problemas que generan reclamos son los errores en la toma de lecturas, lo que destaca la importancia de mejorar los procedimientos de atención al cliente (Chávez Huertas, 2021). La metodología utilizada fue de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), apoyada en el análisis de casos y encuestas a los actores involucrados.

Entre los resultados, se identificó que los principales factores que generan reclamos son los errores en la toma de lecturas y la falta de precedentes de observancia obligatoria, lo cual afecta negativamente el proceso de atención a los reclamos. Las conclusiones subrayan la importancia de establecer mecanismos regulatorios más efectivos, como la mejora de la toma de lecturas y la implementación de precedentes vinculantes, para reducir los reclamos y mejorar la satisfacción de los usuarios. La principal limitación del estudio fue la dispersión normativa y la ausencia de precedentes claros, lo que dificulta una adecuada supervisión. Al compararlo con el estudio presente, ambos trabajos coinciden en la necesidad de optimizar los procedimientos de reclamos, aunque el estudio de Chávez se enfoca en la labor fiscalizadora de Osinergmin, mientras que el presente estudio se centra en el conocimiento del usuario sobre los procedimientos de reclamos y la vulneración de sus derechos.

(Arias Martinez, 2023) en su investigación titulada *"La Creación del Agente Comercializador de Energía Eléctrica en el Perú"* (2023), analizaron la viabilidad de crear un agente comercializador de energía eléctrica en el contexto del mercado peruano. El objetivo principal fue evaluar cómo la creación de este agente podría mejorar la eficiencia y competencia en el sector eléctrico del Perú. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo y cualitativo, basada en el análisis del mercado eléctrico y entrevistas a expertos del sector. Entre los resultados, se encontró que la creación de este agente permitiría una mayor competitividad en el mercado, reduciendo los costos para los consumidores finales y mejorando la oferta de servicios eléctricos. Las conclusiones señalan que la implementación de este agente es factible, pero requiere ajustes normativos y regulatorios. Al compararlo con el estudio presente, ambos trabajos buscan mejorar los procesos y la competitividad en el sector eléctrico, aunque el estudio actual de Tumbes se enfoca más en la atención a los reclamos y la vulneración de derechos, mientras que esta investigación se centra en la creación de un nuevo actor en el mercado energético.

(López Tello G. M., 2021) En este estudio, las autoras analizaron la relación entre el procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna en el año 2019. El principal objetivo fue determinar si existía una correlación significativa entre ambas variables, utilizando una metodología cuantitativa, con un diseño correlacional no experimental. La muestra incluyó a 133 usuarios que habían completado todo el proceso de reclamos. Los resultados demostraron una correlación positiva significativa, destacando un coeficiente de correlación de 0.973 para la hipótesis general. En cuanto a las hipótesis específicas, se observaron correlaciones significativas en los aspectos de presentación de reclamos, resolución de reclamos por Electro sur, y apelaciones ante el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin). Las autoras concluyen que existe una relación sólida entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción de los usuarios. Se señala como limitación la evaluación limitada a dos instituciones: Electro sur y Osinergmin. Al compararlo con el estudio presente, ambos trabajos coinciden en la importancia de evaluar la satisfacción de los usuarios en relación con los reclamos de servicios eléctricos, aunque el estudio de Tacna abarca un análisis más amplio sobre las etapas del procedimiento de reclamos.

### **2.2.3 Antecedentes regionales**

(Izquierdo, 2022) Para la investigación titulada "Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021" del autor Brandon Thomas Jesús Tarma Izquierdo (2022), la investigación se centró en analizar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y cómo esto afectaba los derechos de los usuarios en el distrito de Tumbes en el año 2021. El objetivo principal del estudio fue evaluar cómo el conocimiento sobre el procedimiento de reclamo influía en la defensa de los derechos del usuario.

En cuanto a la metodología, se empleó un enfoque cuantitativo y se aplicó un método descriptivo-explicativo.

Se utilizó una muestra de 100 usuarios seleccionados entre 1000 encuestados a través de aplicaciones electrónicas. Los resultados revelaron una correlación significativa entre el bajo nivel de conocimiento sobre el procedimiento de reclamo y el grado de afectación de los derechos de los usuarios, comprobado mediante la prueba estadística Tau-C de Kendall con una correlación negativa (-0.311). En conclusión, el estudio afirmó que el desconocimiento del procedimiento de reclamo impacta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios, lo que refuerza la necesidad de mejorar la difusión de información y formación sobre estos procedimientos entre la población.

Este estudio presenta limitaciones en cuanto a la representatividad geográfica de la muestra y no incluye el impacto en áreas rurales. Al comparar esta investigación con el estudio presente sobre los reclamos en el servicio de electricidad en Tumbes, ambos coinciden en la importancia de los conocimientos del usuario para proteger sus derechos, aunque difieren en el ámbito de los servicios analizados: telecomunicaciones versus electricidad.

#### **2.2.4 Definición de términos básicos**

##### **Procedimiento de atención de reclamos**

El procedimiento de atención de reclamos es el conjunto de pasos y acciones establecidos por una empresa para recibir, procesar y resolver las quejas presentadas por los usuarios. Según (Osinermin, 2014), este procedimiento debe ser transparente, accesible y eficiente, permitiendo al usuario presentar su reclamo de manera formal y obtener una respuesta oportuna.

Los elementos clave de este procedimiento incluyen:

- i) Recepción del reclamo: A través de canales como oficinas físicas, líneas telefónicas o plataformas digitales.
- ii) Registro y seguimiento: Documentación del reclamo y asignación de un número de seguimiento.
- iii) Análisis y resolución: Evaluación del reclamo y determinación de las acciones correctivas necesarias.
- iv) Comunicación de la respuesta: Informar al usuario sobre la decisión y las medidas adoptadas.
- v) Apelación: Posibilidad de que el usuario recurra la decisión si no está satisfecho con la resolución.

### **Vulneración de los derechos del usuario**

La vulneración de los derechos del usuario implica el incumplimiento o transgresión de los derechos reconocidos legalmente a los consumidores. De acuerdo con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi, 2010) estos derechos incluyen recibir un servicio de calidad, obtener información clara y veraz, y acceder a mecanismos efectivos para la atención de quejas y reclamos.

La vulneración de derechos puede manifestarse de diversas formas, como:

- i) Negativa a recibir un reclamo: Obstaculizar o impedir que el usuario presente una queja.
- ii) Demora injustificada en la atención: Exceder los plazos establecidos para responder al reclamo.
- iii) Resoluciones injustas o arbitrarias: Tomar decisiones que no se basan en una evaluación objetiva del reclamo.
- iv) Falta de información: No proporcionar al usuario la información necesaria sobre el procedimiento o sus derechos.

## **Satisfacción del Usuario**

La satisfacción del usuario es el grado en que las expectativas del cliente respecto al servicio recibido son cumplidas o superadas.

(Philip Kotler, 2016) definen la satisfacción como la sensación de placer o decepción resultante de comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con las expectativas del cliente. En el contexto de la atención de reclamos, la satisfacción del usuario se ve influenciada por factores como:

- i) Rapidez en la respuesta: Tiempo que tarda la empresa en atender y resolver el reclamo.
- ii) Eficacia de la solución: Medida en que la resolución satisface las necesidades y expectativas del usuario.
- iii) Calidad de la interacción: Trato recibido por el personal, incluyendo cortesía, empatía y profesionalismo.
- iv) Comunicación: Claridad y transparencia en la información proporcionada durante el proceso.

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad del servicio y puede tener un impacto significativo en la lealtad del cliente y la reputación de la empresa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

##### 3.1.1 Tipo de estudio

Este estudio fue de tipo **descriptivo-correlacional** con enfoque **cuantitativo** y diseño **no experimental de corte transversal**. Según Hernández et al. (2018), un estudio descriptivo busca detallar las características y propiedades importantes de un fenómeno o grupo de personas. En este caso, se describió el nivel de conocimiento que tienen los usuarios del servicio eléctrico del distrito de Tumbes sobre los procedimientos de atención de reclamos y la vulneración de sus derechos.

A su vez, el estudio es **correlacional**, ya que tiene como propósito principal determinar la relación entre dos variables: el nivel de conocimiento sobre los procedimientos de reclamo y el nivel de percepción de vulneración de derechos (Hernández, 2018). Los estudios correlacionales permiten medir el grado de asociación entre dos o más variables, lo cual es pertinente para este análisis.

El diseño fue **no experimental** puesto que no se manipularon las variables intencionadamente, sino que se observaron tal como se presentan en su entorno natural. Además, fue de **corte transversal**, lo que significa que la recolección de datos se realizó en un solo momento en el tiempo, específicamente durante el año 2024. Este enfoque permite obtener una "fotografía" del estado del conocimiento de los usuarios en un punto específico, facilitando el análisis de las relaciones entre variables en un momento particular (Hernández, 2018).

### 3.1.1.1 Diseño de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas, se utilizó el **coeficiente de correlación Tau-b de Kendall**, el cual es adecuado para analizar la asociación entre variables ordinales derivadas de escalas tipo Likert, especialmente en presencia de empates y distribuciones no normales (Siegel, 1988). Este coeficiente ha sido elegido porque las variables que se analizaron provienen de escalas ordinales y se espera una distribución simétrica en las respuestas. Además, el Tau-b de Kendall es preferido sobre el Tau-c en tablas cuadradas.

Se trabajó con un nivel de confianza del **95%** ( $\alpha = 0.05$ ). El criterio para la decisión fue: si el valor p es menor o igual a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

### 3.1.2 Población, muestra y muestreo

#### 3.1.2.1 Población

La población objetivo de este estudio estuvo compuesta por todos los usuarios titulares del servicio eléctrico en el distrito de Tumbes durante el año 2024. Según datos proporcionados por Electronoroeste S.A. y estimaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023), la población total de usuarios asciende a 50,000 personas aproximadamente.

### 3.1.2.2 Muestra

El cálculo del tamaño de la muestra se basó en la fórmula para poblaciones finitas, ya que se dispone de una estimación clara de la población total (50,000 usuarios). La fórmula utilizada fue:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n= tamaño de muestra
- N= tamaño de la población (50,000)
- Z= valor crítico de la distribución normal (para un nivel de confianza del 95%,  $Z = 1.96$ )
- p= probabilidad estimada de éxito (0.5, asumiendo máxima variabilidad)
- q= probabilidad estimada de fracaso ( $1 - p = 0.5$ )
- e= margen de error aceptable (5%, es decir,  $e = 0.05$ )

Sustituyendo los valores:

1. Cálculo de  $Z^2$ :

$$Z^2 = (1.96)^2 = 3.8416$$

2. Cálculo de  $p \times q$ :

$$p \times q = 0.5 \times 0.5 = 0.25$$

3. Calculamos el numerador:

$$\text{Numerador} = 50,000 \times 3.8416 \times 0.25 = 48,020$$

4. Calculamos el denominador:

$$\text{Denominador} = (50,000 - 1) \times (0.05)^2 + 3.8416 \times 0.25 = 125.9579.$$

5. Calculamos n:

$$n = \frac{48,020}{125.9579} \approx 381.41$$

El tamaño de muestra resultante es **382 usuarios**, lo cual se redondeó a **382** para asegurar la representatividad de la muestra.

### 3.1.2.3 Muestreo

Se aplicó un **muestreo probabilístico estratificado proporcional** para garantizar que todos los subgrupos de la población estén adecuadamente representados en la muestra, minimizando el sesgo (Hernández, 2018). Los estratos definidos para el estudio fueron:

- Zona geográfica: Urbana y rural.
- Tipo de usuario: Residencial, comercial e industrial.
- Nivel socioeconómico: Alto, medio y bajo.

El muestreo estratificado proporcional es el más adecuado para este estudio, ya que permitió obtener una muestra representativa de los diferentes grupos de usuarios del servicio eléctrico. Además, facilita el análisis de las diferencias entre los distintos estratos, lo cual es esencial para identificar posibles disparidades en el conocimiento de los procedimientos de reclamos y la vulneración de derechos.

#### 7.2.3.1. Procedimiento del muestreo

- **Definición de estratos:** Se determinaron los diferentes estratos de la población, en función de las variables antes mencionadas.
- **Estimación de la distribución poblacional en los estratos:** Se obtuvieron datos de fuentes oficiales como el INEI y Electronoroeste S.A. para distribuir proporcionalmente la muestra entre los estratos.

- **Selección aleatoria dentro de cada estrato:** Se utilizó un muestreo aleatorio simple dentro de cada estrato para asegurar que todos los usuarios tengan la misma probabilidad de ser seleccionados.

### 7.2.3.2. Justificación del método

El muestreo probabilístico estratificado proporcional es idóneo por las siguientes razones:

- **Representatividad:** Asegura que todos los subgrupos importantes de la población estén adecuadamente representados en la muestra, lo cual es crucial para obtener conclusiones válidas en una investigación jurídica.
- **Precisión:** Al disminuir la variabilidad dentro de cada estrato, se mejora la precisión de las estimaciones y se reduce el error estándar.
- **Análisis comparativo:** Facilita el estudio de diferencias entre estratos, permitiendo identificar grupos con mayor vulnerabilidad o desconocimiento de sus derechos y de los procedimientos de reclamo.

### 3.2.3.3. Implementación práctica

Se siguieron los siguientes pasos para garantizar la correcta implementación del diseño muestral:

1. **Capacitación del personal:** Los encuestadores recibieron formación sobre técnicas de muestreo y aplicación ética de los instrumentos de recolección de datos.

2. **Recopilación de datos:** Se obtendrá información actualizada sobre la distribución de los usuarios del servicio eléctrico de fuentes oficiales y registros confiables.
3. **Control de calidad:** Se implementarán procedimientos de supervisión y auditoría durante la recolección de datos para asegurar la fiabilidad de la información y el cumplimiento del diseño muestral.

### 3.1.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.1.3.1 Método de investigación

La presente investigación adoptó el método **hipotético-deductivo**, el cual es fundamental para contrastar hipótesis a través de la deducción lógica y la verificación empírica. Según (Behar, 2008), este método consiste en partir de enunciados generales para derivar conclusiones específicas que puedan ser sometidas a prueba mediante la observación y el análisis de datos. Este enfoque permitió examinar la veracidad de las hipótesis planteadas sobre el nivel de conocimiento de los usuarios respecto a los procedimientos de atención de reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes.

#### 3.1.3.2 Técnica de recolección de datos

Para la recopilación de información se empleó la **técnica de la encuesta**, herramienta esencial en investigaciones sociales y jurídicas para obtener datos directamente de los sujetos de estudio. (Espinoza, 2015) señalan que la encuesta es un método eficaz para recabar opiniones y percepciones de los individuos mediante un cuestionario estructurado y previamente diseñado.

### **3.1.3.3 Instrumentos de recolección de datos**

Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando un cuestionario estructurado como instrumento. La encuesta es una herramienta eficaz para recopilar información directamente de los sujetos de estudio y es adecuada para investigaciones de tipo descriptivo-correlacional (Hernández, 2018). En ese sentido, el cuestionario estuvo conformado por preguntas cerradas basadas en una escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 representa "Totalmente en desacuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo". Se ha optado por una escala de 5 puntos para aumentar la sensibilidad y precisión en las respuestas.

Asimismo, el cuestionario estuvo dividido en secciones que corresponden a las dimensiones e indicadores de las variables estudiadas. Se incluyeron preguntas relacionadas con:

- Conocimiento del procedimiento de reclamos.
- Conocimiento de los principios que rigen el procedimiento de reclamos.
- Conocimiento sobre la vulneración de los derechos del usuario.
- Experiencia con el procedimiento de reclamos.

Antes de su aplicación, el cuestionario fue sometido a un proceso de validación de contenido por expertos en el área de derecho administrativo y protección al consumidor, para asegurar que las preguntas sean relevantes y adecuadas. También se realizó una prueba piloto con un grupo reducido de usuarios (aproximadamente 30 personas) para evaluar la claridad de las preguntas, el tiempo de respuesta y detectar posibles problemas.

Se calculó el coeficiente de alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad interna del instrumento, esperando obtener un valor superior a 0.7, lo cual indica una buena consistencia interna (George & Mallery, 2003).

De igual manera, la investigación cumplió con los principios éticos establecidos para estudios con seres humanos:

- **Consentimiento informado:** Se informó a los participantes sobre los objetivos del estudio, asegurando que su participación es voluntaria y que pueden retirarse en cualquier momento sin repercusiones.
- **Confidencialidad y anonimato:** Los datos personales fueron manejados con estricta confidencialidad. Los resultados se presentan en forma agregada, sin identificar a los participantes.
- **Protección de datos personales:** Se cumplió con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733), garantizando que la información recolectada sea utilizada únicamente para los fines de la investigación.
- **Aprobación ética:** Se gestionó la aprobación del proyecto ante el comité de ética de la Universidad Nacional de Tumbes antes de iniciar la recolección de datos.

Para la verificación de la fiabilidad del instrumento se aplicó el siguiente test:

**Tabla 1:** Alfa de Cronbach

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
901	20

Del resultado obtenido se aprecia que el valor es de 0.901, lo que significa que el cuestionario goza de buena confiabilidad.

### **3.1.4 Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **3.1.4.1 Procesamiento de datos**

Una vez recolectados los cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio eléctrico del distrito Tumbes, se procedió al procesamiento de los datos obtenidos. Inicialmente, la información fue registrada y organizada en una hoja de cálculo utilizando Microsoft Excel, lo que permitió una gestión eficiente y ordenada de los datos. Esta etapa es crucial para garantizar la integridad y confiabilidad de la información recopilada. Posteriormente, los datos fueron importados al software estadístico **IBM SPSS Statistics versión 26.0**, herramienta reconocida por su eficacia en el análisis estadístico en investigaciones académicas y jurídicas. El uso de este software facilitó la realización de análisis descriptivo e inferencial, asegurando la precisión en los cálculos y la validez de los resultados obtenidos.

#### **3.1.4.2 Análisis de datos**

##### **Fase descriptiva**

En esta etapa, se llevó a cabo análisis estadísticos descriptivos con el objetivo de resumir y comprender las características principales de las variables estudiadas. Se calcularon frecuencias y porcentajes para las variables categóricas, y se determinaron medidas de tendencia central, como la media y la moda, así como medidas de dispersión, como la desviación estándar, para las variables cuantitativas.

Estos análisis permitieron visualizar la distribución de las respuestas e identificar patrones relevantes en el nivel de conocimiento de los usuarios sobre los procedimientos de atención de reclamos y la vulneración de sus derechos.

Los resultados fueron presentados mediante tablas y gráficos elaborados con el software SPSS, lo que facilitó su interpretación y discusión. Esta representación visual de los datos es fundamental para comunicar de manera clara y concisa los hallazgos de la investigación.

#### **3.1.4.3 Fase Inferencial**

Se empleó el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall para evaluar la relación entre las variables ordinales obtenidas de las escalas tipo Likert utilizadas en el cuestionario. Este coeficiente es adecuado para datos con distribuciones no normales y permite manejar empates en las respuestas. El análisis se llevó a cabo con un nivel de confianza del 95% ( $\alpha = 0.05$ ). Si el valor p es menor o igual a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre reclamos y la vulneración de derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes (Siegel, 1988).

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024.

**Tabla 1**

### Conocimiento

INDICADORES	ALTO (3)		MEDIO (2)		BAJO (1)	
	F	%	F	%	F	%
1	57	14,9	169	44,2	156	40,8
2	44	11,5	154	40,3	184	48,2
3	37	9,7	160	41,9	185	48,4
4	33	8,6	132	34,6	217	56,8
5	89	23,3	159	41,6	134	35,1
6	35	9,2	135	35,3	212	55,5
7	44	11,5	155	40,6	183	47,9
8	35	9,2	144	37,7	203	53,1
9	65	17	140	36,6	177	46,3
10	72	18,8	140	36,6	170	44,5
11	55	14,4	144	37,7	183	47,9
12	66	17,3	134	35,1	182	47,6
13	73	19,1	139	36,4	170	44,5
14	35	9,2	108	28,3	239	62,6
15	34	8,9	118	30,9	230	60,2
16	152	39,8	125	32,7	105	27,5
17	42	11	136	35,6	204	53,4
18	34	8,9	157	41,1	191	50
19	59	15,4	148	38,7	175	45,8
20	75	19,6	137	35,9	170	44,5

*Nota: Conocimiento de los usuarios sobre reclamos y vulneración de sus derechos.*

La tabla 1, se encuentra distribuida por 20 indicadores. El primer indicador obtuvo 44,2% en el nivel medio, un 40,8% en el nivel bajo y 14,9% en el nivel alto. En cuanto al segundo indicador se obtuvo 48,2% nivel bajo, 40,3% nivel medio y 11,5% nivel alto. En el tercer indicador se obtuvo 48,4% en el nivel bajo, 41,9% en el nivel medio y 9,7% en el nivel alto. En el indicador 4, se obtuvo 46,8% en el nivel bajo, 34,6% medio y 8,6% alto.

En el indicador 5, se obtuvo 41,6% nivel medio, 35,1% nivel bajo, 23,3% en el nivel alto. En el sexto indicador, obtuvo 55,5% nivel bajo, 35,3% nivel medio y 9,2% alto. En el indicador 7, se obtuvo 47,9% en el nivel bajo, 40,6% en el nivel medio y 11,5% alto. En relación al indicador 8 se obtuvo 53,1% en el nivel bajo, 37,7% medio y 9,2% nivel alto.

En el indicador 9, se obtuvo un 46,3% en el nivel bajo, 36,6% medio y 17% nivel alto. En relación al indicador 10, se obtuvo un 44,5% nivel bajo, 36,6% medio y 18,8% nivel alto. En el indicador 11, se obtuvo 47,9% en el nivel bajo, 37,7% nivel medio y 14,4% alto. En relación al indicador 12, se obtuvo 47,6% en el nivel bajo, 35,1% medio y 17,3% nivel alto.

En el indicador 13, se obtuvo 44,5% en el nivel bajo, 35,1% en el nivel medio y 19,1% nivel alto. En cuanto al indicador 14, se obtuvo 62,6% en el nivel bajo, 28,3% y 9,2% alto. En el indicador 15, se obtuvo 60,2% en el nivel bajo, 30,9% en nivel medio, 8,9% nivel alto. Respecto al indicador 16, se obtuvo 39,8% nivel alto, 32,7 nivel medio, 27,5% bajo.

En el indicador 17, se obtuvo 53,4% en el nivel bajo, 35,6% nivel medio, 11% nivel alto. Respecto al indicador 18, se obtuvo 50% en la opción bajo, 41,1% nivel medio y 8,9% nivel alto. En cuanto al indicador 19, se obtuvo 45,8% en el nivel bajo, 38,7% medio y 15,4% nivel alto. Por último, respecto al indicador 20, se obtuvo 44,5% nivel bajo, 35,9% medio y 19,6% nivel alto.

Respecto al segundo objetivo evaluar el nivel de conocimiento que los usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes poseen sobre reclamos durante el año 2024.

**Tabla 2**

**Servicio eléctrico**

INDICADORES	ALTO (3)		MEDIO (2)		BAJO (1)	
	F	%	F	%	F	%
1	58	15,2	170	44,5	154	40,3
2	44	11,5	157	41,1	181	47,4
3	39	10,2	161	42,1	182	47,6
4	33	8,6	137	35,9	212	55,5
5	90	23,6	164	42,9	128	33,5
6	35	9,2	139	36,4	208	54,5
7	45	11,8	158	41,4	179	46,9
8	36	9,4	147	38,5	199	52,1
9	68	17,8	142	37,2	172	45
10	77	20,2	141	36,9	164	42,9
11	56	14,7	150	39,3	176	46,1
12	66	17,3	137	35,9	179	46,9
13	73	19,1	147	38,5	162	42,4
14	40	10,5	111	29,1	231	60,5
15	33	8,6	130	34	219	57,3

*Nota: Conocimiento de los usuarios en servicio eléctrico – Tumbes.*

La tabla 2 se encuentra distribuida en 15 indicadores, el primer indicador obtuvo 44,5% en el nivel medio, 40,3% nivel bajo y 15,2% nivel alto. En relación al segundo indicador se obtuvo 47,4% en el nivel bajo, 41,1% en medio, 11,5% nivel alto. Respecto al tercer indicador obtuvo 47,6% en el nivel bajo, 42,1% medio y 10,2% alto.

Respecto al indicador 4, obtuvo 55,5% en el nivel bajo, 35,9% medio y 8,6% nivel alto. En el indicador 5, se obtuvo un 42,9% nivel medio, 33,5% nivel bajo, 23,6% alto. El indicador 6 obtuvo 54,5% en el nivel bajo, 36,4% medio y 9,2% alto. Así mismo en el indicador 7, obtuvo 46,9% bajo, 41,4% nivel medio y 11,8% nivel alto.

En cuanto al indicador 8, se obtuvo 52,1% en la opción bajo, 38,5% en el nivel medio, 9,4% alto. En el indicador 9 se obtuvo 45% en el nivel bajo, 37,2% medio y 17,8% alto. Respecto al indicador 10, se obtuvo 42,9% en el nivel bajo, 36,9% medio, nivel alto 20,2%.

En relación al indicador 11, se obtuvo 46,1% bajo, 39,3% nivel medio, 14,7% nivel alto. Respecto al indicador 12, se obtuvo 46,9% en el nivel bajo, 35,9% nivel medio. 17,3% nivel alto. En cuanto al indicador 13, se obtuvo 42,4% nivel bajo, 38,5% medio, 19,1% nivel alto.

En cuanto al indicador 14, se obtuvo 60,5% en el nivel bajo, 29,1% nivel medio, 10,5% alto. Por último, en el indicador 15, se obtuvo 57,3% en el nivel bajo, 34% nivel medio, 8,6% nivel alto.

En relación al tercer objetivo analizar el nivel de conocimiento que los usuarios tienen sobre la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024.

**Tabla 3**

**Vulneración de derechos**

INDICADORES	ALTO (3)		MEDIO (2)		BAJO (1)	
	F	%	F	%	F	%
1	152	39,8%	126	33%	104	27,2%
2	50	13,1%	137	35,9%	195	51%
3	53	13,9%	162	42,4%	167	43,7%
4	65	17%	149	39%	168	44%
5	78	20,4%	137	35,9%	167	43,7%

*Nota: Conocimiento de los usuarios en servicio eléctrico – Tumbes.*

La tabla 3, se encuentra distribuida en 5 indicadores, el primero obtuvo 39,8% en el nivel alto, 33% medio y 27,2% nivel bajo. El segundo indicador obtuvo 51% nivel bajo, 35,9% medio y 13,1% nivel alto.

Respecto al tercer indicador obtuvo un 43,7% en el nivel bajo, 42,4% medio y 13,9% nivel alto. En relación al cuarto objetivo se obtuvo 44% en el nivel bajo, 39% nivel medio y 17% en alto.

En relación al quinto objetivo se obtuvo 43,7% en el nivel bajo, 35,9% nivel medio y por último 20,4% en el nivel alto.

Por último, el cuarto objetivo establecer la relación entre el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre reclamos y su nivel de conocimiento acerca de la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico en el distrito de Tumbes durante el año 2024.

**Tabla 4**

**Relación de variables**

Tau de Kendall		
Derechos vulnerados en usuarios		
Evaluación del conocimiento sobre reclamos	r	0.306*
	p-valor	0.002

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente: IBM SPSS Statistics 25.**

Se aprecia de la distribución de la tabla 4, que existe una relación estadísticamente significativa bilateral, la relación procesada es entre la variable 1 “Evaluación del conocimiento sobre reclamos” y la variable 2 “Derechos vulnerados en el usuario”, obteniendo (r-0.307: p-valor: 0,001>0,05), es decir se rechaza la hipótesis nula, puesto que los resultados son inferiores al valor de (p – valor ≤ 0.05), concluyendo así en que existe una relación significativa entre ambas variables.

## **Discusión y resultados**

Este estudio empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, a su vez estuvo distribuido de acuerdo a los objetivos mediante los indicadores (interrogantes). En este apartado se desarrolla la discusión de los resultados previamente obtenidos, a través del programa estadístico SPSS, a continuación, se distribuyen en relación a cada objetivo:

**En relación al objetivo general, sobre determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico en Tumbes, en el periodo del año 2024**, para la obtención de los siguientes resultados, se distribuyó la tabla 1, subclasificada en 20 indicadores, mismos que se posicionaron en 3 niveles distintos: alto (3), medio (2), bajo (1).

Hoy en día, es necesario el uso del servicio de luz eléctrica, sin embargo, la adquisición del contrato no siempre es rápido y satisfactorio, puesto que existe una serie de requisitos que tienen que adjuntarse, sin embargo, después de la celebración del contrato, la mayoría de usuarios desconoce los pasos necesarios para poder interponer un reclamo (pudiendo ser por distintos indoles: baja tensión, errores de facturación y reconexión). Aunado a ello es clave entender que los usuarios desconocen algunas variaciones, como la frecuencia eléctrica o perturbación directa al suministro, así como solicitud de un nuevo suministro y/o ampliación del mismo.

Como se ha precisado, el conocimiento sobre el reclamo ante incumplimiento de reconexión, tarifas u otra índole se posicionan en el nivel de desconocimiento bajo, es decir el usuario, no conoce con claridad y dominio sobre cuáles son los pasos o la manera en que debe proceder, ante cualquiera de las situaciones ya mencionadas. Generando así una situación incierta, debido a que, si bien hay un contrato celebrado de por medio, no existe más información que sea entendible y accesible para que el usuario se pueda guiar.

Si bien existen organismos especializados en atender este tipo de quejas, la problemática radica en la primera línea, es decir interponer el reclamo, que, si no se tiene la información correcta, es probable que no realiza un correcto procesamiento y el usuario quede insatisfecho. Los resultados obtenidos han sostenido la prevalencia del nivel bajo, siendo congruente con los obtenidos en el estudio de Baltazar (2023), quien manifiesta que existe información, sin embargo, esta es limitada y confusa, creando así una brecha entre los consumidores y la empresa proveedora. Precisando que sí el usuario desconoce la interposición, es lógico, que el procedimiento y la decisión a la que se arribe, probablemente sea de difícil entendimiento, complicando más la situación del usuario.

Uno de los problemas más llamativos, es el corte injustificado del suministro o la tardía o inexistente respuesta de las quejas que se interponen, en donde los usuarios ni siquiera tienen conocimiento de que ya hay afectación de derechos, por el contrario, consideran esta situación, como algo cotidiano. Así mismo Chavez (2021) sostiene que la existencia de información limitada y confusa, genera mayor índice de complicación, peor aún si el seguimiento del reclamo debe realizarse vía virtual, puesto que ya no solo se trataría del desconocimiento, si no también de la imposibilidad de darle seguimiento con facilidad y entendimiento.

**Respecto al primer objetivo específico, sobre evaluar el nivel de conocimiento que los usuarios en el servicio eléctrico de Tumbes poseen sobre reclamos durante el 2024,** para el procesamiento de datos y obtención de resultados, se emplearon 15 indicadores, mismos que arrojaron porcentajes similares, entre el nivel medio y bajo, alcanzando el más relevante en el nivel bajo de hasta 60,5%, relacionado al desconocimiento de los principios aplicables durante el procesamiento, como el de celeridad, corrección de la asimetría, etc. El resultado mencionado, confirma que el nivel de conocimiento es insuficiente, así mismo es alarmante que la totalidad de la población afirme desconocer tanto de reclamos como el funcionamiento y aplicabilidad de los principios básicos administrativos.

Lopez (2021) refiere que el rubro administrativo, contempla complicaciones al momento de ser interpretado, por ende, resulta muy difícil que un usuario logre un completo entendimiento. Así mismo confirma que el resultado obtenido, guarda relación con los que se obtuvieron en su estudio. En Tumbes, el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el proceso de reclamos relacionados con el servicio eléctrico sigue siendo limitado.

Según INDECOPI (2010), el 38% de los usuarios del servicio eléctrico en la región desconocen los mecanismos formales disponibles para presentar quejas o reclamos ante las compañías proveedoras de electricidad. Entre aquellos que están informados, solo el 24% sabe cómo utilizar plataformas digitales o líneas telefónicas específicas para hacer su reclamo, mientras que el 14% no tiene conocimiento de los derechos que poseen como consumidores en relación con interrupciones del servicio o cobros excesivos. Estos datos evidencian una deficiencia en la difusión y accesibilidad de la información sobre los derechos de los usuarios y los procedimientos para presentar reclamaciones, lo que restringe la capacidad de los usuarios para proteger sus intereses y obtener soluciones adecuadas.

**En cuanto al segundo objetivo específico, sobre analizar el nivel de conocimiento que los usuarios tienen sobre la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024,** para la obtención de resultados, este objetivo se distribuyó en 5 indicadores, obteniendo resultados de 39% en el nivel alto y 43,7% en nivel bajo, lo que confirma que levemente existe conocimiento, sin embargo el porcentaje negativo supera en su totalidad, por ende la vulneración de derechos es evidente sin embargo, determinar cómo proceder ante ello, es lo que se complica para el usuario.

Según un informe de OSINERGMIN (2022), aproximadamente el 45% de los usuarios no están suficientemente informados sobre los derechos que les otorgan las normativas del servicio eléctrico, tales como la compensación por interrupciones no justificadas o el derecho a recibir una facturación clara y precisa. Además, únicamente el 28% de los participantes en el estudio reconocen que tienen la posibilidad de presentar reclamos por errores en la facturación o problemas con el servicio que impactan su calidad de vida.

Un 17% de los usuarios no están informados en absoluto sobre los mecanismos disponibles para reportar la violación de sus derechos ante las autoridades correspondientes. Estos datos indican una notable carencia de información y concientización entre los usuarios acerca de sus derechos y los procedimientos correctos para exigir su cumplimiento, lo que restringe su capacidad para actuar de manera efectiva en defensa de sus intereses.

**Por último, respecto al tercer objetivo específico, sobre establecer la relación entre el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre reclamos y su nivel de conocimiento acerca de la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico en el distrito de Tumbes durante el año 2024.** Se aplicó la prueba de Tau de Kendall, obteniendo así ( $r=0.307$ ;  $p\text{-valor}: 0,001 < 0,05$ ), lo que conlleva a confirmar el rechazo de la hipótesis nula, es decir se confirma la existencia de una relación significativa entre las variables elegidas.

Patiño (2021) & Torres (2021) sostienen que el resultado obtenido, es congruente con la realidad actual de la problemática en mención, puesto que el conocimiento está ligado tanto a los reclamos como a la vulneración de los derechos del servicio eléctrico. Es decir, del buen funcionamiento de una variable, se visualizarán los resultados en la otra variable.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico en Tumbes durante el año 2024, con un 62,6% en el nivel bajo, es decir los usuarios desconocen las vías, plazos y procedimientos de interposición de reclamos, así como el estado de vulnerabilidad en el que se encuentra.

Se evaluó el nivel de conocimiento que los usuarios en el servicio eléctrico en Tumbes poseen sobre reclamos durante el 2024, obteniendo 60,5% en el nivel bajo, es decir el desconocimiento es evidente y causa afectación constante.

Se analizó el nivel de conocimiento que los usuarios tienen sobre la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico de Tumbes durante el 2024, obteniendo un 51% en el nivel bajo, sobresaliente en relación a los plazos establecidos en la atención de quejas, siendo este factor el más incidente.

Se estableció la relación entre el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre reclamos y su nivel de conocimiento acerca de la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico en Tumbes durante el 2024, obteniendo un resultado de  $(r=0.307; p\text{-valor: } 0,001 > 0,05)$ , es decir existe una relación altamente significativa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Las instituciones gubernamentales, como el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) y OSINERGMIN, desarrollen programas de formación continua dirigidos a los usuarios de todo el Perú, con un enfoque particular en regiones como Tumbes, para informarles sobre sus derechos vinculados al servicio eléctrico.

Al Ilustre Colegio de Abogados de Tumbes, implementar campañas de sensibilización y educación para mejorar el conocimiento y acceso a los servicios de atención al cliente en el sector eléctrico de la región.

A la empresa proveedora de servicio eléctrico de Tumbes, brinde mejoras en la atención, guía, asesoramiento y resolución de conflictos: como reclamos, quejas, disminución de fluido, desconexión, reconexión, cobro excesivo de acuerdo a la tarifa aplicable.

A la Universidad Nacional de Tumbes, a brindar talleres de capacitación, dirigida hacia los alumnos de la Facultad de Derecho y carreras afines, de tal manera que haya más incidencia del derecho administrativo, así como evitar que un usuario se encuentre en estado latente de vulnerabilidad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Jerónimo, T. C. (2021). *Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Ingeniería. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118640>
- Arias Martinez, C. C. (2023). *La Creación del Agente Comercializador de Energía Eléctrica en el Perú*. Universidad Nacional de Ingeniería. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/49b76d2f-f5a1-4002-821f-d1fdcf0809bc/content>
- Baltazar Quito, E. P. (2023). *Análisis de la normativa aplicable a los reclamos por consumos de electricidad y gas por ducto para mejorar el proceso de atención en estados de emergencia*. Universidad Nacional de Ingeniería. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.140>
- Barnard, C. I. (1938). *The Functions of the Executive*. Harvard University Press.
- Behar, R. (2008). *Cómo hacer una tesis (4.ª ed.)*. Editorial Trillas.
- Carroll, A. B. (1979). *A three-dimensional conceptual model of corporate performance*. Academy of Management Review.
- Chávez Huertas, D. H. (2021). *Mejora en el enforcement de Osinergmin para disminuir los reclamos más significativos de los usuarios del servicio de distribución eléctrica*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3483/Chavez%2c%20David\\_Trabajo%20de%20investigacion\\_Maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3483/Chavez%2c%20David_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Choez Sánchez, D. A. (2023). *Mejora en la optimización de los procesos comerciales usando herramientas de IA en la Corporación Eléctrica del Ecuador*. Escuela de Postgrado Newman. Obtenido de [https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/1067/TF\\_TESIS%20-%20WALTER%20FIERRO%20Y%20DAVID%20CHOEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/1067/TF_TESIS%20-%20WALTER%20FIERRO%20Y%20DAVID%20CHOEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Comisión, d. D. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Naciones Unidas.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Deramond, F. (2023). *Efectividad de las sanciones como mecanismo correctivo: El caso de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles*. Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/xmlui/bitstream/handle/2250/198192/Efectividad%20de%20las%20sanciones%20%20-%20Deramond%2C%20Francisca.pdf?sequence=1>
- Espinoza, M. &. (2015). *Investigación cualitativa y cuantitativa*. Editorial Alfaomega.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A stakeholder approach*. Pitman.
- George, & Mallery, &. (2003). *Candidate Surveys on Program Evaluation: Examining Instrument Reliability, Validity and Program Effectiveness*. Obtenido de <https://www.sciepub.com/reference/65129>
- Hernández, R. F. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Indecopi. (2010). *Ley N° 29571 - Código de protección y defensa del consumidor*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4265044/Co%CC%81digo%20de%20Proteccio%CC%81n%20y%20Defensa%20del%20Consumidor%20-%202023%20%281%29.pdf.pdf?v=1678981494>
- INEI. (2023). *Estadísticas de población y vivienda*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice-Hall.
- Izquierdo, B. T. (2022). *Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en tumbes 2021*.
- Kennedy, J. F. (1962). *Mensaje especial al Congreso sobre la protección de los intereses del consumidor*. U.S. Congress.
- López Tello, G. M. (2021). *Aplicación del procedimiento de atención de reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna 2019*. Tesis de maestría, Universidad Nacional. Obtenido de <https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/e78d8e12-3c45-4ab8-83fe-e4afe4eebda1>

- López Tello, G. M. (2021). *Evaluación del Esquema de Tarifas Eléctricas en Perú*.
- López Tello, G. M. (2023). *Estudio del uso de las plataformas virtuales como mecanismo de mejora de atención al cliente de la empresa Eléctrica Regional CENTROSUR C.A.* Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25732/1/UPS-CT010794.pdf>
- Manzano Mantilla, M. J. (2022). *Situación actual del sector eléctrico ecuatoriano y sus desafíos*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9043/1/T3958-MRI-Manzano-Situacion.pdf>
- MINEM. (2023). *Resolución Ministerial N° 367-2023-MINEM/DM*.
- Nogueira Azevedo, J. (2020). *Agências reguladoras e seu papel na solução de conflitos*. Centro Universitário de Lavras. Obtenido de <https://dspace.unilavras.edu.br/items/835d8023-6fbd-464d-856d-7f0b02c0e699/full>
- Osinermin. (2014). *Resolución de Consejo Directivo N.º 269-2014-OS/CD - Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/osinermin/normas-legales/633593>
- Osinermin. (2022). *Informe de reclamos del servicio eléctrico en Perú*.
- Parasuraman, A. Z. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.
- Patiño Amaya, R. D. (2021). *Mejora en el procedimiento para la gestión en la atención de reclamos en la empresa eléctrica pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP*. Unidad de negocios El Oro de la ciudad de Machala. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Obtenido de <https://dspace.itb.edu.ec/bitstream/123456789/3704/3/PROYECTO%20DE%20GRADO%20PATI%C3%91O%20AMAYA.pdf>
- Philip Kotler, K. L. (2016). *Dirección de Marketing*.
- Rumbo Minero. (2023). *Regularán la importación de energía para restablecer el servicio eléctrico en Tumbes*.
- Schramm, W. (1954). *The Process and Effects of Mass Communication*. Obtenido de <https://archive.org/details/processeffectsof00schr>

- Siegel, S. &. (1988). *Nonparametric statistics for the behavioral sciences* . McGraw-Hill.
- Torres, D. A. (2021). *Supervisión del servicio público de energía eléctrica*. Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/4a9587ac-aefe-4ac7-a96d-df58119acbce/content>
- Unidas., N. (1966). *Convención Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*.
- Unir- La universidad en el internet. (2020). *Derecho de Consumo*. Obtenido de <https://www.unir.net/derecho/revista/derecho-del-consumo/>
- Verastegui Ángeles, B. O. (2023). *Metodología BPM aplicado al modelamiento de procesos en atención a reclamos por excesiva facturación y satisfacción del cliente en la empresa Electrocentro S.A., - Sede Chupaca*. Tesis de pregrado Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9425/T010\\_70655470\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9425/T010_70655470_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario

#### Instrucciones:

Estimado(a) participante,

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar su nivel de conocimiento sobre el procedimiento de atención de reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico. Por favor, responda de manera sincera y marque la opción que mejor refleje su situación.

#### Datos personales:

<b>Nombre y Apellidos:</b>		<b>Teléfono:</b>		<b>Correo Electrónico:</b>	
<b>Edad:</b> __ años	<b>DNI:</b>	<b>Sexo:</b>	Masculino ( ) Femenino ( )	<b>¿Usted el titular del servicio eléctrico?</b>	Sí ( ) No( )

#### Sección 1: Conocimiento del procedimiento de atención de reclamos

Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

#### Escala de respuesta:

- 3: Alto
- 2: Medio
- 1: Bajo

	ITEMS	1	2	3
1	Conozco los pasos necesarios para presentar un reclamo ante la empresa eléctrica.			
2	Estoy informado sobre los diferentes tipos de reclamos que puedo presentar (por ejemplo, baja tensión, errores de facturación, reconexiones)			

3	Sé cómo proceder si experimento variaciones en la frecuencia eléctrica o perturbaciones en el suministro.			
4	Conozco el procedimiento para solicitar nuevos suministros o ampliación de la potencia contratada.			
5	Estoy al tanto de cómo reclamar en caso de incumplimiento en la reconexión del servicio eléctrico.			
6	Sé cómo solicitar un cambio en la opción tarifaria de mi servicio eléctrico.			
7	Conozco el proceso para presentar un reclamo por errores en la medición o facturación del consumo eléctrico.			
8	Estoy informado sobre otros tipos de reclamos que puedo realizar relacionados con el servicio eléctrico.			

## **Sección 2: Conocimiento de los principios que rigen el procedimiento de reclamos**

	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
9	Conozco el Principio de Buena Fe que rige las relaciones entre el usuario y la empresa eléctrica.			
10	Estoy informado sobre el Principio de Transparencia en el procedimiento de reclamos			
11	Comprendo el Principio de Simplicidad aplicado en los trámites de reclamos			
12	Conozco el Principio de Celeridad y cómo este garantiza tiempos razonables en la atención de reclamos			
13	Estoy al tanto del Principio de Responsabilidad que obliga a la empresa a responder por sus acciones u omisiones.			

14	Sé qué es el Principio de Corrección de la Asimetría y cómo protege al usuario en el procedimiento de reclamos.			
15	Entiendo el Principio de Concentración Procesal y su importancia en la eficiencia del trámite de reclamos.			

### **Sección 3: Conocimiento sobre la vulneración de los derechos del usuario**

	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
16	Estoy consciente de mi derecho a recibir información accesible y comprensible sobre el servicio eléctrico.			
17	Sé cuáles son los plazos establecidos para la atención de reclamos por parte de la empresa eléctrica.			
18	Conozco los tipos de soluciones que la empresa puede ofrecer ante un reclamo presentado.			
19	Estoy informado sobre cómo proceder si considero que mis derechos han sido vulnerados durante el proceso de reclamo.			
20	Conozco las instancias a las que puedo recurrir si no se resuelve mi reclamo satisfactoriamente.			

**Agradecemos sinceramente su participación y tiempo dedicados a completar esta encuesta. Sus respuestas serán de gran valor para nuestra investigación.**

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**Título:** Evaluación del conocimiento sobre reclamos y derechos vulnerados en usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	MÉTODOS
¿Cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024?	El nivel de conocimiento de los usuarios sobre los procedimientos de reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024 es insuficiente, lo que genera una gestión deficiente de sus derechos	Determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos y la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024.	V1. Evaluación del conocimiento sobre reclamos.  V2. Derechos vulnerados en usuarios.	Bases teóricas Antecedentes Términos básicos	<b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental, transversal <b>Método de investigación:</b> Hipotético deductivo <b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativa
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Objetivos específicos:</b>			
<b>P.E. 1:</b> ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024?	<b>H.E. 1:</b> Los usuarios del servicio eléctrico en el distrito de Tumbes tienen un nivel de conocimiento insuficiente sobre los procedimientos formales de reclamos durante el año 2024.	<b>1.-</b> Evaluar el nivel de conocimiento que los usuarios en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes poseen sobre reclamos durante el año 2024.		<b>Población:</b> 50,000	<b>Muestreo y Muestra:</b> 382
<b>P.E. 2:</b> ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios sobre la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024?	<b>H.E. 2:</b> Los usuarios del servicio eléctrico en el distrito de Tumbes muestran un bajo nivel de conocimiento sobre sus derechos y su vulneración durante el año 2024.	<b>2.-</b> Analizar el nivel de conocimiento que los usuarios tienen sobre la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024.		<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Métodos de Análisis de Datos:</b> Método estadístico descriptivo y Estadística inferencial  <b>Estadística inferencial:</b> Se aplicará el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall con un nivel de confianza del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) para analizar la relación entre las variables ordinales del cuestionario tipo Likert.	
<b>P.E. 3:</b> ¿Existe relación entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre reclamos y el nivel de conocimiento sobre la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024?	<b>H.E. 3:</b> Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre los procedimientos de reclamos y el nivel de conocimiento acerca de la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico del distrito de Tumbes durante el año 2024.	<b>3.-</b> Establecer la relación entre el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre reclamos y su nivel de conocimiento acerca de la vulneración de sus derechos en el servicio eléctrico en el distrito de Tumbes durante el año 2024.			

### Anexo 3.Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Evaluación del conocimiento sobre reclamos	Proceso sistemático de medir y analizar el entendimiento y la capacidad de una persona o entidad para gestionar y resolver reclamaciones.	Nivel de conocimiento que tiene el usuario sobre cómo presentar un reclamo y los principios que lo rigen.	- Conocimiento del procedimiento de reclamación. -Conocimiento de los principios del procedimiento.	Pasos para presentar un reclamo. Tipos de reclamos Principios: Buena Fe, Transparencia, Simplicidad, Celeridad, Responsabilidad, Corrección de la Asimetría, Concentración Procesal	Escala ordinal (Alto, Medio, Bajo)
Derechos vulnerados en usuarios	Situación en la que los derechos de los usuarios, ya sean consumidores, clientes o ciudadanos, no son respetados o son transgredidos.	Nivel de conocimiento que tiene el usuario sobre sus derechos y cómo han sido vulnerados durante el procedimiento de reclamo.	-Conocimiento de los derechos del usuario. -Procedimiento ante vulneración.	Derecho a la información. Plazos de atención. Tipos de solución. Acciones ante vulneración de derechos.	Escala ordinal (Alto, Medio, Bajo)

## **Anexo 4.Certificado de originalidad**