



**NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN EL PROCEDIMIENTO DE  
RECLAMOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
SANEAMIENTO EPSEL S.A. CHICLAYO**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. LUIS EUSEBIO GONZALES LLONTOP

**ASESOR**

Dr. AURELIO RUIZ PÉREZ

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2018

**PÁGINA DE JURADO**



---

**Dra. Gioconda del Socorro Sotomayor Nunura**

**Presidente**



---

**Dra. Rosa Barboza Bustamante**

**Secretaria**



---

**Dr. Aurelio Ruiz Pérez**

**Vocal**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Luis Eusebio Gonzales Llontop egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°16558329.

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: Notificación Electrónica en el Procedimiento de Reclamos de Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, Agosto de 2018

  
Br. Luis Eusebio Gonzales Llontop  
DNI:16558329



DOCUMENTO NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

CONSTANCIA: EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO.- ART. 108 DE LA LEY DEL NOTARIADO (DECRETO LEGISLATIVO N° 1049).

## **DEDICATORIA**

A mis padres Eusebio y Maximina, que desde el cielo orientan diariamente mis pasos en mi indeclinable propósito de superación, que en vida supieron inculcarme el espíritu progresista, al que estimo, no he defraudado.

A mi esposa Kliana, mis hijos: Danitsa, Luis y Denisse, por su comprensión que me está permitiendo lograr este nuevo título profesional, marcando el camino y el ejemplo para mis nietos: Luisín y Jadde.

Luis Eusebio

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso nuestra gratitud, al Altísimo Hacedor por bendecirme e iluminarme para posibilitar la culminación satisfactoria de la presente tesis.

Reconocimiento especial a mi asesor Dr. Aurelio Ruiz Pérez, por el valioso apoyo, buena disposición para atender mis inquietudes en el desarrollo de la investigación y lograr la culminación de este objetivo.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” Sede Chiclayo como la institución donde posibilité mis objetivos de superación profesional, así mismo a todos los maestros que con su amplia experiencia formativa facilitaron y posibilitaron un mejor conocimiento. También a todos nuestros compañeros de aula que compartieron este camino con el objetivo de lograr este post grado.

Luis Eusebio

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado Evaluador

En concordancia con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, dejamos a vuestra consideración la tesis cuyo título es:

Notificación Electrónica en el Procedimiento de Reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

Esperando responder a los requisitos de aprobación para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Señores Miembros del Jurado, estoy convencido que en base a su alto criterio profesional y discernimiento podrán valorar el esfuerzo realizado, la dedicación y constancia puestos de manifiesto para, satisfactoriamente, concluir la presente investigación.

Espero que con sus elevados conocimientos emitan sus valiosas recomendaciones que permitirán enriquecer las experiencias sobre investigación.

Luis Eusebio

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2. TRABAJOS PREVIOS	20
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	24
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	36
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	36
1.6. HIPÓTESIS	38
1.7. OBJETIVOS	38
<b>II. MÉTODO</b>	39
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	40
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	41
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	42
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	43
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	43
<b>III. RESULTADOS</b>	44
3.1. RESULTADOS DE LAS VARIABLES	44
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	59
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	60

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	61
<b>VII. PROPUESTA</b>	62
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	72
<b>IX. ANEXOS</b>	75
9.1.MATRIZ DE CONSISTENCIA	75
9.2.INSTRUMENTOS	79
9.3.VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	81
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	82
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD	83
REPORTE TURNITIN	84

## **Resumen**

La presente Investigación que lleva por título “Notificación Electrónica en el Procedimiento de Reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo” tiene por objetivo diseñar un modelo de notificación electrónica como herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo enmarcado en el enfoque de la presente investigación es descriptivo propositiva. Se trabajó con una población de 1000 usuarios que reclaman en el Departamento de Reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo, aplicando un cuestionario a una muestra de 100 usuarios que corresponde al 10% de la población según criterio del investigador, luego de la validación y confiabilidad correspondientes. La investigación permitió determinar finalmente que el diseño de un modelo de notificación electrónica, se constituye fundamental una herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A.

**Palabras clave:** Modelo, notificación electrónica, reclamos.

## **Abstract**

This research entitled "Electronic notification in the claim procedure of EPSEL S.A. Chiclayo" has the objective of designing an electronic notification model as a dynamic tool of the complaint procedure of EPSEL S.A. Chiclayo framed in the focus of the present investigation is descriptive propositive. We worked with a population of 1000 users who claim in the Claims Department of EPSEL S.A. Chiclayo, applying a questionnaire to a sample of 100 users that corresponds to 10% of the population according to the researcher's criteria, after the corresponding validation and reliability. The investigation made it possible to finally determine that the design of an electronic notification model is essential as a tool to boost the complaint procedure of EPSEL S.A.

**Keywords:** Model, electronic notification, claims.

## INTRODUCCIÓN

El Problema investigado está dirigido a diseñar un modelo de notificación electrónica como herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

La investigación para su presentación ha sido organizada por capítulos concatenados y los cuales se describe brevemente.

En el Capítulo I se presenta la introducción desarrollando lo concerniente a la realidad problemática de la investigación, así como los trabajos previos que han servido de base para poder moldear la idea principal de esta investigación, las teorías relacionadas con el tema; asimismo se tiene la formulación del problema y justificación, indicando la hipótesis, los objetivos, general y específicos.

El Capítulo II se refiere al método aplicado en la investigación, señalando el tipo y diseño de investigación, las variables y su operacionalización; las técnicas e instrumentos de investigación aplicados, previa validez y confiabilidad.

Como Capítulo III se tiene a los resultados de la investigación presentados según los objetivos formulados; en el Capítulo IV y V se presentan las conclusiones el Capítulo VI con las recomendaciones.

Se finaliza con las referencias de las fuentes bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes.

Luis Eusebio

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

El ser humano por su condición de animal político, requiere comunicarse efectiva y eficazmente con sus congéneres. La comunicación ha evolucionado con el tiempo; las señales de humo con que se comunicaban nuestros antepasados y las palomas mensajeras son un vago recuerdo de los mayores, pero ausente en la memoria de los contemporáneos; la aparición de la radio, primero, luego, el telégrafo, el teléfono y el cable agilizaron el traslado de noticias de la fuente o emisor, al receptor o destinatario; mediante la internet, los teléfonos celulares, el WhatsApp hoy es posible comunicarse instantáneamente, en tiempo real, como si los interlocutores estuviesen frente a frente, sin importar la distancia- grande o pequeña- que los separe.

El sistema de notificación en físico ya no debería tener lugar en el presente, porque es un rezago, que, además de ser oneroso, es lento, pues se tiene que esperar la disponibilidad de recursos para imprimir la cédula de notificación, de tiempo del notificador, para recogerla, asegurar el traslado del notificador al lugar de residencia del notificado; lapso en el cual seguramente se están generando otros documentos similares, en el mismo u otro procedimiento, que estarán esperando el inicio de este círculo vicioso, lo que afecta negativamente tanto la calidad del servicio de la entidad como su imagen institucional.

Por ello, la presente investigación pretende Diseñar un modelo de notificación electrónica como herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo; esto es entregar a dicha entidad un diseño de notificación electrónica, un instrumento actualizado acorde con el desarrollo de las ciencias y técnicas modernas que agilice su sistema de notificación en el Procedimiento de Reclamos que no sólo le signifique ahorro de recursos económicos y energía humana sino que también permita al administrado conocer en tiempo real las decisiones o requerimientos propios del procedimiento para adoptar las decisiones finales que aseguren la pronta solución a su dificultad, en aras de la satisfacción del cliente y la mejora de la imagen institucional.

#### **A Nivel Internacional**

Si bien la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, ya fue consciente del impacto de las nuevas tecnologías en las relaciones administrativas, fue la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la que les dio carta de naturaleza legal, al establecer el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas necesarios para que ese derecho pudiera ejercerse. Sin embargo, en el entorno actual, la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos, sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados.

En España, desde el año 2015 con la promulgación de la Ley de Procedimiento Administrativo Común, Ley 39/2015, se incorpora la regulación de la Administración Electrónica y la obligación de relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, accediendo definitivamente la tramitación electrónica (BOE N°236, 2015).

### **A Nivel Latino Americano**

En México Telles (2011) señala que los medios de comunicación procesales tienen una función muy específica dentro del procedimiento civil o administrativo, cuyo soporte técnico puede ser un papel y también por un medio electrónico, estos últimos permiten agilizar el procedimiento por medio de las notificaciones electrónicas para impedir tácticas dilatorias es por ello que en este sentido el gobierno mexicano ha implementado esta modalidad de notificación, pero por opinión de los analistas, se indica que, este se vienen cumpliendo en un término medio, sobre todo en la Administración Pública Mexicana.

Sin embargo, lo que si se debe destacar es que, el Sistema de Administración Tributaria mexicana, ha incorporado su utilización obligatoria para el cumplimiento

de las disposiciones fiscales, de ahí la razón de las ventajas de rapidez y confidencialidad de las gestiones tributarias.

En Colombia, partiendo de un respaldo legal, como es el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que en su artículo 56° establece la posibilidad de notificar los actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación, se inició la implementación de la notificación electrónica. Es por ello que, con la mencionada norma, la Administración Pública de Colombia, tiene la obligatoriedad de contar con una sede electrónica, como una especie de oficina virtual, que sirva como sistema de información con los particulares, garantizando condiciones de calidad seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información.

Por su parte la Superintendencia de Industria y Comercio, tiene la obligación de habilitar las notificaciones a través de correo electrónico certificado, de los actos administrativos de carácter particular. El uso de este medio está condicionado a la aceptación de términos y condiciones que el administrado puede aceptar o desechar.

Al respecto, el Artículo 24 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece: “Inviolabilidad de correspondencia, documentos y libros. La correspondencia de toda persona, sus documentos y libros son inviolables. Sólo podrán revisarse o incautarse, en virtud de resolución firme dictada por juez competente y con las formalidades legales. Se garantiza el secreto de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas, radiofónicas, cablegráficas y otros productos de la tecnología moderna” (Constitución Política de la República de Guatemala, 1986)

Se puede observar que la Constitución expresamente ampara la confidencialidad que debe existir en las comunicaciones, incluyendo las efectuadas utilizando la tecnología moderna. En el caso de las notificaciones a través de las páginas web, no se estaría cumpliendo a cabalidad con este precepto, en virtud de lo establecido anteriormente, que, al ser publicado en la página web, es accesible a quién ingrese a la misma.

## **A nivel Nacional**

En la actualidad, el Perú, y por supuesto la Empresa Prestadora de Servicios de Lambayeque, Sociedad Anónima (EPSEL SA.), debido a la globalización se tiene que utilizar, en la administración de sus entidades, los avances técnico científicos para mejorar la calidad de sus servicios, agilizar los procedimientos administrativos, disminuir costos, evitando el pago de horas de trabajo (personal notificador) y el empleo de materiales de impresión (tinta, papel, impresora), que le permitirá incrementar su caudal y consiguientemente su capacidad operativa.

La notificación de actos procedimentales es importante para las partes de cualquier procedimiento administrativo, independientemente de la entidad dentro de la cual aquellos se desarrollen, pues tiene el propósito de comunicarles lo resuelto por la autoridad administrativa, a fin de que los involucrados hagan valer su derecho, interponiendo los recursos pertinente dentro del término que la Ley le concede, en ejercicio efectivo de los derechos a la pluralidad de instancias y a la defensa; garantizados por el artículo 139º, incisos 6º y 14º de la Constitución Política del Perú (Coronado, 2017).

Consiguientemente, EPSEL, debe implementar la Notificación Electrónica en el Procedimiento de Reclamos, previsto en el Título XV, Infracciones, Sanciones y Reclamos, del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Intendencia N° 015--97-SUNASS-INF, a fin de marchar acorde con los avances de la ingeniería de la administración.

Este marco legal está compuesto por la Ley N° 27419 sobre Notificaciones por Correo Electrónico, la cual modificó los artículos 163 y 164 del Código Procesal Civil, en lo relativo a la notificación de los procesos judiciales. Además, la Ley 27444 de Procedimientos Administrativos que autoriza el uso de correo electrónico para notificaciones; la Ley 27291 que permite la utilización de medios electrónicos para la manifestación de voluntad y el uso de la firma electrónica; y finalmente el Decreto Supremo N° 060-2001-PCM dirigido a la modernización del sector público. Los abogados podrán utilizar este sistema de manera voluntaria y gratuita, para lo cual deberán inscribirse en la Central de Notificaciones de esta Corte. Allí se les asignará una Casilla Electrónica donde se le remitirán las Cédulas de Notificación

Electrónica, computándose el término procesal. Cada vez que ello ocurra será generado un registro del cargo en la Central de Notificaciones y simultáneamente en el Juzgado que mandó librar la notificación. Los letrados podrán acceder a su Casilla Electrónica desde sus oficinas o estudios de abogados, así como también de Cabinas de Internet. La notificación es virtual y la Cédula está conformada por un código que tendrá el mismo valor de la notificación actual.

La Central de Notificaciones de la Corte de Lima Norte tramita actualmente 52 mil cédulas de notificación, de las cuales un 18% se remiten a casillas judiciales. El siguiente paso en este programa de diligenciamiento de los documentos judiciales, es el Exequatur Virtual, por el cual los litigantes podrán solicitar y obtener el reconocimiento judicial de sentencias expedidas en el extranjero vía Internet.

Siendo las notificaciones actos procedimentales importantes para las partes de un proceso administrativo, de su ejecución efectiva depende que los administrados puedan accionar oportunamente el procedimiento y por tanto hacer valer el derecho a la defensa o al derecho de contradicción amparado por nuestra constitución. No efectuar adecuadamente la notificación al administrado le causaría indefensión al reclamante.

Es en este sentido, y teniendo en cuenta que en el mundo las diversas administraciones públicas (Estatales) se vienen preocupando por acceder a la modernidad en los diversos procedimientos administrativos que permita hacer más eficiente sus procesos de la mano con la tecnología de la Información (TIC), corresponde al Perú acceder progresivamente a la notificación electrónica de las resoluciones administrativas que emiten los diversos sectores de la administración pública.

Teniendo como punto de partida la promulgación de la Ley N° 30229, Ley que adecúa el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sistema de remates judiciales y en los servicios de notificaciones de las resoluciones judiciales, y para lo cual modifica la Ley Orgánica del Poder Judicial, el Código Procesal Civil, el Código Procesal Constitucional y la Ley Procesal del Trabajo con el objetivo de promover la modernidad y celeridad procesal, por Resolución Administrativa N° 010-2010-SP-CS-PJ, expedida por la Sala Plena de la Corte

Suprema de Justicia de la República, de fecha 17 de junio de 2010, se aprobó la presentación del proyecto de la Ley General de Notificaciones Electrónicas.(Poder Judicial, 2010)

Es desde aquel entonces que el Poder Judicial inició la implementación del sistema de notificaciones judiciales electrónicas obligatorias, la que ha ido implementándose progresivamente en diversas Cortes Superiores en las distintas especialidades (civil, laboral, penal, familia, constitucional, contencioso) y en todos los juzgados y salas.

De esta manera el servicio de notificaciones manuales que se venía empleando al presentar problemas de seguridad y celeridad por la carencia de recursos humanos y logísticos, generados por procedimientos engorrosos, ha quedado prácticamente desechado, toda vez que por la vía electrónica, las notificaciones se transmiten en tiempo real, a través de las casillas electrónicas que el Poder Judicial otorga gratuitamente a los abogados, quienes acceden al conocimiento de sus notificaciones las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año con absoluta garantía, seguridad y confidencialidad.

La implementación del referido sistema se encuadra en la política de gestión del Poder Judicial, de modernización institucional y celeridad procesal mediante el uso de la tecnología, estando en búsqueda de financiamiento para la próxima la implementación del expediente electrónico.

En la Administración Pública, el Decreto Legislativo 1272 publicado el 21 de diciembre modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), establece el uso de medios electrónicos en los procedimientos administrativos, sin embargo, su implementación es lenta o casi imperceptible, no obstante, a que este busca mejorar, entre otros aspectos, la notificación electrónica para contribuir a la simplificación de los procedimientos administrativos.

En la Ley de Procedimientos Administrativos (artículo 20°) establece que se podrá notificar de un acto administrativo al administrado por correo electrónico, siempre que este lo autorice expresamente y se considerará notificado electrónicamente cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado. Además, indica que la entidad podrá

asignar al administrado una casilla electrónica, lo cual aún está a la espera de regulación mediante decreto supremo aprobado en el Consejo de Ministros (Art. 20).

En la Administración Tributaria si existen importantes avances en el proceso de comunicación y notificación electrónica que realiza la SUNAT. Fue, que, en el año 2008, mediante RS N° 014-2008/SUNAT se autorizó la implementación de la notificación al deudor tributario mediante la clave de SOL utilizando el Registro Único de Contribuyente (RUC), utilizando el llamado “Buzón Electrónico” de la SUNAT, que no es otra cosa que la herramienta que da información y servicios virtuales que facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias (SUNAT, 2008).

Para ello los contribuyentes ingresan, con su “código de usuario” y “Clave Sol”, al módulo SUNAT: Operaciones en Línea, disponible en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe). En caso no cuenten con estas contraseñas pueden solicitarlas sin costo alguno a la SUNAT.

Este módulo ofrece información sobre resoluciones de fraccionamiento, resoluciones de devoluciones por pagos en exceso, liberación de fondos de detracciones, levantamiento de medida de embargo, órdenes de pago y resoluciones de ejecución coactiva, etc., de vital interés del contribuyente.

Es de esta manera que cada vez que se notifique una orden de pago o una resolución de ejecución coactiva, se remitirá una alerta al correo electrónico del contribuyente y un mensaje de texto a su número de celular, datos que registró cuando se inscribió en el RUC. Esto hace que se vuelva imperativo actualizar esta información. De esta manera se reemplaza el uso del papel y del envío de notificaciones físicas, protegiendo el medio ambiente, cumpliendo el principio de inmediatez y de seguridad en favor del contribuyente.

Es más, en merito a sus avances, se encuentra implementado el Buzón Electrónico Móvil, al cual se puede acceder descargando gratuitamente la APP SUNAT, aplicación del teléfono celular con la información igual y completa que se brinda en la SUNAT.

## **A nivel Regional**

En el contexto de la Región Lambayeque, la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, desde el 7 de setiembre del 2015, puso en funcionamiento en forma obligatoria el Sistema de Notificaciones Electrónicas -SINOE-, para lo cual los abogados progresivamente accedieron a la utilización de sus casillas electrónicas.

Este sistema SINOE, está permitiendo la mejora en cuanto a la tramitación de los procesos y el adecuado flujo de expedientes, pudiendo los usuarios revisar sus notificaciones, con oportunidad y también a quienes incumplan el señalamiento de su domicilio procesal electrónico (casilla electrónica asignada por el PJ), son pasibles de la imposición de multas no mayores de diez unidades de referencia procesal. El SINOE, se viene utilizando en todo tipo de procesos: constitucionales, civiles, penales, de familia, laborales, contenciosos administrativos, etc., lo que genera una agilidad en el proceso de notificación en tiempo real y consecuentemente genera economía para el Estado Peruano, tanto en horas trabajo como remuneraciones al personal notificador y en material de impresión (Resolución Administrativa N° 440-2015P-CSJLA/PJ).

## **A nivel local**

EPSEL S.A. es la Entidad prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua y Alcantarillado de Lambayeque, encargada de brindar los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado a 26 localidades que conforman su accionariado en la jurisdicción de la región Lambayeque.

De acuerdo a los informes mensuales del Departamento de Reclamos de EPSEL S.A. referentes al año 2017 revelan que en esta área se tramita un promedio de mil reclamos mensuales que, al año, suman 12 mil, cuyos resultados de estos reclamos necesariamente se tienen que comunicar al usuario reclamante mediante las respectivas notificaciones.

Es de indicar que actualmente las notificaciones emitidas en el procedimiento de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., se

realizan por cédula, las mismas tardan en llegar a su destinatario o al domicilio procesal que ha señalado el administrado, y que además generan un gasto de transporte, desplazamiento de personal y tiempo para notificar las resoluciones en forma física; factores que influyen en el encarecimiento de este procedimiento.

Otro aspecto que lo encarece es el empleo del papel para la elaboración de Resoluciones, las cédulas, además que al generar cantidad de papelería de este tipo ocupa espacios físicos y anacrónicos archivos no propios de la época del formato digital y las tecnologías de la información.

Por lo tanto, existen deficiencias en el sistema de notificación actual, que las notificaciones electrónicas evitarán en el futuro; tales deficiencias se explican por la inexistencia de un sistema digital informático. No se cuenta con equipos ni programas de notificación; la administración de EPSEL no se conduce en armonía con el avance tecnológico de esta naturaleza lo que genera demora en los trámites de reclamos ineficacia de las notificaciones y vulneración de la confiabilidad del trámite.

Por lo que, mediante el presente trabajo de investigación se propone la implementación de un Sistema de Notificaciones Electrónicas en Procedimiento de Reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, que lo dinamice en beneficio del administrado.

## **1.2 Trabajos Previos**

De la revisión de las fuentes bibliográficas me ha permitido conocer la existencia de trabajos de investigación, las mismas que guardan relación.

### **A nivel internacional**

Roldan (2016) en su tesis *Análisis jurídico de la notificación electrónica por publicación en el sistema Guatecompras en el procedimiento de licitaciones*, trabajó con una población y muestra de 12 trabajadores, aplicó la técnica de la encuesta a través de cuestionario como instrumento.

Concluyó que:

La incorporación del internet al procedimiento de compras, ha dado lugar a una transformación radical en el mismo, ya que asegura un procedimiento más ágil y la facilidad para los usuarios de ingresar al sistema y poder fiscalizar todas las etapas del proceso, en virtud que la Ley obliga a que todas las fases e incidencias de la compra, deben ser publicadas en Guatecompras (p.75).

El uso del internet en los procedimientos administrativos ha contribuido a la mejora de los mismos convirtiéndolo en más eficiente y que beneficia a los usuarios que hacen uso de el a través del sistema informático y además se puede realizar una mejor fiscalización de los procesos que se hacen.

### **A nivel latinoamericano**

González (2015) en su tesis *Medios electrónicos en el Código Contencioso Administrativo*, trabajó con la Ley 1437 de 2011 de Colombia, aplicó la técnica del análisis documental.

Concluyó que:

Se debe trabajar en la implementación de mecanismos que faciliten la utilización de los medios electrónicos por parte de los administrados y los funcionarios, que deberán contar con las herramientas necesarias para el acceso a la justicia (p.21).

Para la implementación de medios electrónicos en las instituciones es necesario utilizar mecanismos que ayuden a mejorar las habilidades en este aspecto a los trabajadores que aran usos de ellos para obtener resultados positivos en beneficio de la institución.

### **A nivel nacional**

Morales (2016) en su tesis *La Implementación de las Notificaciones Electrónicas en el Distrito Judicial La Libertad y su Contribución a la Economía y*

*Celeridad Procesal*, trabajó con una población y muestra de 12 trabajadores del Distrito Judicial La Libertad, aplicó la técnica de la entrevista a través de un guion de entrevista como instrumento.

Concluyó que:

Se compararon ventajas y desventajas en la implementación de las notificaciones electrónicas, demostrándose que de manera significativa aportan en la economía y celeridad procesal. En cuanto a las dificultades luego de la entrevista a los auxiliares jurisdiccionales del área laboral recomendaron que el área de sistemas debía mejorar la ampliación en la descarga de escritos y anexos de las resoluciones así como la implementación de un sistema de verificación de la notificación (acuse de recibo) (p.30).

Las ventajas de la notificación electrónica implementadas en la institución demostraron que influyen de manera positiva en la economía y celeridad procesal por lo que está generando beneficios positivos aunque todavía hay ciertas deficiencias que se tienen que ir mejorando como la verificación de la notificación que todavía falta implementarse.

Rojas (2014) en su investigación sobre *La notificación virtual y su implementación en la administración de justicia en el Perú*, trabajó con una muestra de 100 personas, aplicó la técnica del análisis documental y la encuesta a través de un cuestionario como instrumento.

Concluyó que:

Producir un cambio cultural a nivel organizacional es una condición indispensable para la introducción exitosa de las TI en el sistema judicial. Pedagógicamente hablando, el proceso de capacitación debe enfocarse hacia la formación de nuevas competencias tecnológicas en los miembros de las administraciones de justicia. Entendemos por competencia “la aptitud o idoneidad para actuar en un campo específico. La competencia para realizar alguna actividad supone siempre: a) dominio de algunos conocimientos; b)

algunas reglas para actuar; c) alguna experiencia. Son conjuntos complejos de habilidades y destrezas que posibilitan la acción en un amplio espectro de situaciones (p.14).

Para la implementación de la notificación electrónica en las instituciones es necesaria la capacitación del personal para su éxito ya que esta implementación requiere de nuevas estrategias y habilidades tecnológicas que deben manejar ahora los trabajadores que de no cumplirse llevaría a presentarse deficiencias en la ejecución del mismo, es decir es fundamental el cambio cultural de la organización.

### **A nivel regional**

Callao (2016) en su tesis *Plan de Mejora en la implementación de las Notificaciones Electrónicas para incrementar su uso en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque en el año 2016* trabajo con una población de 520 Trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, y obtuvo una muestra de 126 trabajadores, aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento.

Concluyo que:

Es La aplicación y el éxito de este plan de mejora depende en gran medida del compromiso que asuma la alta dirección de la Corte Superior de Lambayeque en la solución de las deficiencias encontradas (p.62).

Para la implementación de un plan de mejora de la notificación electrónica es fundamental el compromiso de la institución donde se realizará para poder lograrlo ya que de nada sirve haber realizado buenas propuestas para eliminar, contrarrestar las deficiencias identificadas sino hay el deseo de los responsables de querer ejecutarlo.

Guerrero y Trujillo (2014) en su tesis *Propuesta de mejora en la gestión de quejas y reclamos para la empresa Cine Planet - Chiclayo*, trabajó con una población constituida por 60 trabajadores de la empresa Cine Planet y una muestra de 12 para

el estudio asimismo se trabajó con 385 clientes que habían realizado quejas a la empresa, aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario y la entrevista por medio de un guion de entrevista como instrumento.

Concluyó que:

La empresa Cineplanet Chiclayo no cuenta con un marco de referencia adecuado para el tratamiento eficaz de las quejas y de los reclamos, debido a que no tiene establecido sus políticas y objetivos específicamente para la gestión de quejas y reclamos (solamente cuenta con la filosofía del EDSA), que le permitan y sirvan como directrices para llevar a cabo la gestión de estas. Asimismo los niveles más altos de este complejo no cuentan con el compromiso que se requiere para llevar un buen desempeño de las quejas y los reclamos; pero, sobre todo, para lograr dar soluciones efectivas y satisfactorias para sus clientes (p.136).

En la empresa Cineplanet no está tratando de una manera eficaz los reclamos de sus clientes tornándose una debilidad para la empresa, además del poco compromiso de sus responsables para cambiar dicha situación afectado el buen desempeño de los reclamos hechos a la empresa por lo que necesitaría la implementación de una propuesta como la de notificación electrónica.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teorías de la notificación**

##### **A) Teoría de la Recepción**

Eisner, indica: "(...) la teoría de la, recepción, sólo exige que se cumplan los requisitos formales ordenados por la ley para que se tenga por practicada la notificación con efectos jurídicos, independientemente del conocimiento real que pueda haber alcanzado o no el destinatario. (Rauek de Yanzon, 2011).

Para que exista notificación en sentido estricto, no basta que lo que se notifique sea una declaración, sino que hace falta que el acto de declaración pueda materialmente separarse del acto de notificar (Carneluti, p. 42).

## **B) Teoría ecléctica**

Esta teoría advierte que el simple conocimiento no puede suplir la notificación formal. La teoría ecléctica permite afirmar que una notificación adquiere certeza jurídica si se ha transmitido el conocimiento efectivo de la resolución, si tal conocimiento puede ser computado en el proceso a partir de determinado momento y que se pueda saber y certificar que las partes han sido notificadas. Para tener una visión amplia y objetiva de los conceptos y términos utilizados en el presente trabajo de investigación que nos lleve a tener una visión amplia de los conceptos utilizados en la presente investigación, así como también conceptualizar y redefinir lo que significan las bases teóricas para una investigación.

“Las bases teóricas son el análisis sistemático y sintético de las principales teorías que explican el tema que estás investigando” (Varas,2012).

### **1.3.2 Principios normativos de la notificación**

Teniendo en cuenta que la eficacia de los actos administrativos se concreta mediante la notificación, la cual tiene sus principios normativos, que procedo a describirlos.

#### **A. Principio de comunicación**

Según este principio, la comunicación de los actos administrativos a los interesados se actúa por medio de la notificación. La notificación es una comunicación singular a persona o personas determinadas. La notificación es, en todo caso, la técnica más solemne y formalizada de la comunicación porque incluye la actuación mediante la cual ciertos funcionarios atestiguan haber entregado a una persona la copia escrita de un acto (Rojas, 2001).

Asimismo, cabe mencionar, que la notificación no es únicamente la comunicación a los interesados de las resoluciones finales del procedimiento administrativo, sino también una técnica de comunicación de los simples actos de trámite, dentro del procedimiento, aunque respecto de éstos no pueda predicarse ni los mismos efectos ni la entera regulación prevista para la notificación de los actos o resoluciones.

## **B. Principio de la economía**

El principio de economía es uno de los ejes cartesianos del régimen notificadorio y, en tal sentido, los medios que se brindan para producir los actos procesales de comunicación deben ser rápidos (economía de tiempo), sencillos en su diligenciamiento y prueba (economía de esfuerzos) y de costo nulo, insignificante o accesible (economía de gastos) (Vargas, 1999).

## **C. Principio de solemnidad**

Según el principio de solemnidad, la notificación, para que surta efectos, debe cumplir con los requisitos señalados por la ley. Como indica Zegarra (2003), la notificación tiene el objetivo de hacer de conocimiento del interesado los alcances y consecuencia jurídica del acto comunicado; en este sentido toda notificación debe ser lo suficientemente clara y específica, por lo tanto, es oportuna la indicación de tales requisitos.

## **D. Principio de publicidad**

La función pública debe ejercerse con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella. Para el cumplimiento de dicha finalidad, se estableció como principio general la publicidad de los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado, a través de mecanismos como son la notificación y la publicación.

### **1.3.3. Sistema de Notificaciones Electrónicas**

Es el conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí. Conjunto de cosas que interrelacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.

Los elementos que componen un sistema pueden ser variados, como una serie de principios o reglas estructuradas sobre una materia o teoría. Por ejemplo: un sistema político o un sistema económico.

Las notificaciones electrónicas, se definen como las comunicaciones que emiten la administración pública y privada, para cuyo efecto se utilizan medios electrónicos y telemáticos, tales como el Internet y el correo electrónico.

En el ámbito de la administración de justicia, este sistema aparece como una alternativa inmediata para lograr que los procesos judiciales, que venían utilizando las cédulas de notificación física, tomen este medio y se realicen con una mayor celeridad, economía y seguridad procesal. Galván (2012)

En este sentido el autor remarca señalando que las notificaciones electrónicas forman parte de la informática jurídica de gestión aplicado al campo de la administración de justicia pública, y podemos decir que forma parte del llamado gobierno electrónico, el cual es definido como la realización de una serie de actividades que cumple actualmente el Estado moderno, como administración de un determinado país, valiéndose para ello de los nuevos recursos tecnológicos y específicamente, de los que ofrece la red de Internet.

#### **1.3.4. Notificación Electrónica**

Según Cifuentes (2005) las notificaciones electrónicas surgen como una alternativa inmediata para lograr que los procesos llevados a cabo por este medio, se desarrollen con una mayor celeridad, economía y seguridad procesal.

A través de las notificaciones electrónicas, las partes en un proceso, podrán enterarse del contenido de las resoluciones desde la comodidad de su hogar, oficina o desde una cabina pública de internet o recibiendo un fax o una llamada telefónica sin necesidad de desplazarse a las sedes o domicilios procesales y la Administración no tiene la obligación de apersonarse para efectuar las notificaciones, logrando así considerable ahorro de tiempo y dinero (Cifuentes, 2005).

De acuerdo a Herrera, los elementos especiales de la notificación electrónica a través de correo electrónico son los siguientes:

**a. Domicilio virtual**

El domicilio virtual, consiste en la dirección de correo electrónico propuesto por la parte interesada, para que en ésta le sean enviadas todas las notificaciones que surjan dentro del proceso. Hay que tomar en cuenta que el domicilio es el lugar en el que una persona ejerce sus derechos y obligaciones; el domicilio virtual tendría esta misma característica, es decir, que sería el lugar que una persona señalaría para ejercer sus derechos y obligaciones que le asisten dentro de un proceso.

**b. Confirmación de recepción**

Este elemento es necesario para garantizar el principio de seguridad jurídica que debe existir en todos los procesos. La confirmación de recepción consiste en un sistema informático que permite que los notificadores conozcan la fecha y hora exacta en que la notificación fue recibida en la dirección electrónica a la que se dirige. Incluso es posible, por medios informáticos, saber cuándo ha sido leído un correo electrónico.

**c. Operatividad**

Dado que el uso de las computadoras y del Internet no está debidamente masificado en Guatemala, es necesario ser congruentes con la realidad nacional y mantener como opción a la notificación por correo electrónico. Es decir, que la parte que así lo requiriere ante el órgano jurisdiccional competente, podrá ser notificada de esta forma, independientemente de la otra parte.

De lo anteriormente expuesto, es indiscutible que la sociedad se ha visto extremadamente transformada con la tecnología; la Administración Pública ha tenido que ir siendo parte poco a poco de esta transformación, ya que si la misma es aplicada cumpliendo con todos los requisitos necesarios, son innumerables los beneficios que puede ofrecer. Incluso se podría establecer, que actualmente, para la Administración, es imposible alcanzar resultados aceptables y beneficiosos en sus procesos, tanto para los particulares como para la sociedad en general, sin su utilización (Herrera, 2008, p. 71).

Las notificaciones electrónicas resultan ahora un paso importante en la modernización de la Administración Pública, y se trata de un servicio que viene a sustituir la tradicional manera de recibir las notificaciones en forma tradicional, reemplazándola por un sistema más rápido mediante el Internet, permitiendo recepcionarla a cualquier hora y en cualquier lugar sin más elemento que conectarse a una cuenta informática segura.

### **1.3.5. Las Notificaciones Electrónicas en el Poder Judicial**

Son las resoluciones judiciales emitidas por los órganos jurisdiccionales del Poder judicial, las cuales son puestas en conocimiento de los interesados, utilizando el correo electrónico u otro medio idóneo, de acuerdo a lo señalado por la Directiva N° 015-2008CE-PJ, emitida por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, sobre la implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas – SINOE.

#### **a) Clases de notificaciones Electrónicas**

Revisada la Directiva anteriormente mencionada, podemos indicar que las notificaciones electrónicas en el Poder Judicial son de clases:

La Notificaciones a través de una página Web, las cuales se notifican mediante la publicación en el portal electrónico o página Web Institucional y que por estas características, de ser públicas, no ofrecen la debida confidencialidad.

Otra clase son las notificaciones realizadas a través del Correo Electrónico, las cuales son dirigidas a una dirección electrónica procesal señalada previamente por el justiciable o sus abogados a donde consignaran los apremios o resoluciones que sobre el caso se emitan.

#### **b) Base legal de las Notificaciones Electrónicas en el Poder Judicial.**

Con la finalidad de ir mejorando progresivamente este sistema de notificaciones del Poder Judicial se han dictado sucesivas normas, las que tuvieron

su punto de partida en La Ley N° 30229 – la cual dispone el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en el Sistema de Remates Judiciales y en los Servicios de Notificaciones de las Resoluciones Judiciales, y modifica la Ley Orgánica del Poder Judicial, el Código Procesal Civil, el Código Procesal Constitucional y la Ley Procesal del Trabajo.

Dicha modificación estuvo contenida en el artículo 155-A y B del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, incorporado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 30229, determinando que la notificación electrónica, siendo un medio alternativo a la notificación por cédula, se deriva a casilla electrónica de manera obligatoria en todos los procesos contenciosos y no contenciosos tramitados ante los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial; así como dispone que será requisito de admisibilidad, que las partes procesales consignen en sus escritos postulatorios la casilla electrónica asignada por el Poder Judicial, extendiéndose dicho requisito al apersonamiento de cualquier tercero en el proceso.

Es en este sentido que con fecha 30 de julio de 2008, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial con Resolución Administrativa N° 214-2008-CE-PJ, instaura el Servicio de Notificaciones Electrónicas (SINOE) en el Poder Judicial, aprobándose posteriormente la Directiva N° Directiva N° 015-2008-CE-PJ, denominada “Sistema de Notificaciones Electrónicas del Poder Judicial (SINOE - PJ)” que especifica y da medidas complementarias en el marco de su implementación y el inicio de su operación.

La implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE) en el ámbito nacional y en todas las especialidades, ha sido de manera progresiva, por etapas, en los diferentes distritos judiciales de nuestro país, es por ello que Posteriormente, sin embargo se emitieron normas que concedieron carácter imperativo al uso de la notificación electrónica, entre las que destacan el Decreto Legislativo N° 1067 y la Ley N° 29497, modificándose disposiciones aplicables a los procesos contenciosos administrativos y laborales, respectivamente; y estableciéndose que las notificaciones de las resoluciones se efectuarían mediante

sistemas de comunicación electrónica, en los distritos judiciales confirme se disponía su aplicación.

### **1.3.6. Procedimiento Administrativo de Reclamos**

Calderon (2013) señala que el procedimiento Administrativo es la parte del Derecho administrativo sustantivo, que estudia las reglas y principios que rigen en la serie, secuencia o sucesión de fases o etapas de actos jurídicos, que tienden a un resultado final y conclusivo, ordenados y sistematizados, que se conforman en un expediente administrativo, que se desenvuelven ante los órganos administrativos competentes, a cargo de agentes públicos, cuya finalidad es la decisión final o que pone fin al procedimiento, a través de una manifestación unilateral y concreta de voluntad del Estado. Rigen también la intervención de los administrados interesados en la preparación de impugnación de la voluntad administrativa. Es el cauce formal mediante el cual se debe producir el acto administrativo y el elemento de forma (Calderón, 2013, p. 279).

Castillo (2013) indica que el proceso o procedimiento administrativo, es la manera sistemática de tramitar los expedientes, en el sentido de que funcionarios y empleados ejecutarán determinadas actividades relacionadas o vinculadas entre sí, con el objeto de dictar la decisión administrativa que, generalmente, se denomina resolución, así mismo desde el punto de vista jurídico, se define como el procedimiento legal y reglamentario que debe observar la administración pública, en la ejecución de sus actividades y en la producción de decisiones administrativas útiles, convenientes y oportunas.

Estas decisiones, por lo general, resuelven problemas bien y mal estructurados. El procedimiento culmina con decisiones no programadas. Para que se lleve a cabo un procedimiento administrativo, es necesario que se constituyan varios elementos; uno de ellos es que esté incluido un órgano investido de poder, es decir una autoridad estatal; asimismo, debe existir por parte de la Administración, o bien de un ciudadano, una necesidad o intención. Cuando estos dos elementos concurren, surge un procedimiento administrativo. Éste será el medio, la vía entre unos y otros, con el fin propuesto en el marco de una situación jurídica predefinida.

El procedimiento administrativo se basa en normas preestablecidas en la Constitución, las leyes y los reglamentos, es decir que éste debe cumplir con formalidades legales, lo cual garantiza a los ciudadanos que la administración pública actúe de acuerdo al ordenamiento jurídico, y que éste no causará indefensión al administrado.

Se puede establecer entonces que el procedimiento administrativo es la serie de etapas de actos jurídicos, que conforma un expediente administrativo, cuyo fin es la decisión administrativa (Castillo, 2008, pp. 743 y 732).

Hellriegel (2010) define los procedimientos como las secuencias de pasos, previamente establecidos, que deben seguir para desempeñar sus tareas y lidiar con los problemas. Los procedimientos tienen muchas de las mismas características positivas y negativas típicas de las reglas y con frecuencia proliferan en una organización mecanicista.

Según la Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General) en su Capítulo I, artículo 29, define el procedimiento administrativo como el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados

### **1.3.7. Procedimiento de Reclamos en EPSEL S.A.**

Los reclamos que los usuarios presentan por los servicios de agua potable y alcantarillado tienen su base legal en el Reglamento General de Reclamos aprobado con Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD la misma que tiene vigencia desde 02 de enero del 2008 y sus modificatorias determinadas mediante Resolución No. 088-2007-SUNASS-CD y Resolución No. 064-2009 SUNASS-CD; esta norma legal contiene la tipología de los reclamos, requisitos de admisibilidad, plazos de presentación y atención ; así como las etapas del procedimiento que obligatoriamente deben cumplir las empresas de saneamiento del país , como es el caso de EPSEL S.A.

### **1.3.8. Tipos de Reclamos**

La norma establece tres tipos de reclamos los cuales tienen características diferentes que a continuación se detallan:

a) Reclamos Comerciales, que son los relativos a la facturación; es decir respecto al régimen de facturación y el nivel de consumo, problemas en la tarifa aplicada al usuario y por otros conceptos facturados.

b) No relativos a la facturación, son aquellos relativos a los problemas por el acceso al servicio, la micro medición, cortes indebidos y por falta de entrega del recibo.

c. Reclamos Operacionales, este tipo de reclamos los realiza el usuario cuando tiene problemas filtraciones, falta del servicio de agua como del sistema de alcantarillado.

### **1.3.9. Presentación y Atención de reclamos**

Amparados por el Reglamento General de Reclamos pueden presentar su solicitud de atención de problemas, alternativamente, las siguientes personas:

a) El propietario del predio afectado, debiendo acreditar tal condición con copia simple de su título de propiedad.

b) El titular de la conexión domiciliaria: persona natural o jurídica registrada por la EPS como titular de la conexión domiciliaria en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento. En su defecto, podrá presentar el reclamo quien figure en el catastro de la respectiva EPS. Para acreditar esta condición la persona no requerirá presentar documentación alguna, bastando la constatación de la EPS.

c) El usuario efectivo del servicio afectado, debiendo acreditarse tal condición con copia del recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posesión, u otro documento que sirva para tal fin.

d) La persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios de saneamiento prestados por la EPS, con copia de su solicitud. Adicionalmente, ante un problema operacional podrá presentar la solicitud de atención de problema cualquier habitante del predio afectado. La persona que presente la solicitud, adicionalmente presentará copia de su Documento Nacional de Identidad, y se le denominará “El Solicitante”.

Al momento de presentarse la solicitud de atención del problema, la EPS deberá generar la orden de servicio correspondiente. La EPS tendrá el plazo establecido para solucionar el problema. Una vez solucionado el problema, el Solicitante y la EPS deberán firmar un documento de conformidad, concluyendo así el procedimiento. El documento de conformidad deberá contener, EL Código de solicitud, breve descripción del problema, datos del solicitante (nombre completo, DNI). Así mismo se establecen los plazos de acuerdo a la tipología del reclamo.

### **1.3.10 .Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo**

Los reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de saneamiento de Lambayeque EPSEL S.A tienen tres etapas, las cuales explicamos, seguidamente.

En la Etapa de Investigación se realiza la actuación de los medios de prueba conforme de acuerdo al tipo de reclamo, mientras que en la etapa de conciliación: en la cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto, llegando a un acuerdo conciliatorio sobre la base de la información o medios de prueba obtenidos en la etapa de investigación.

Finalmente en la etapa de decisión: se evalúan los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

### **1.3.10. Notificaciones de los resultados del reclamo**

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención, en su defecto, en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama.

Esta notificación se realizará dentro de los (5) cinco días posteriores a la fecha de expedición de la Resolución tal como lo indica el Art. 36° del Reglamento General de Reclamos, aprobado mediante Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD del 02 de enero del 2006 y sus modificatorias Resolución No. 088-2007-SUNASS-CD y Resolución No. 064-2009 SUNASS-CD.

La mencionada norma indica también que en los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona con quien se entrevista el notificador fuera incapaz, se negara a recibir la documentación correspondiente, no brindara información requerida o la persona a quien se va a notificar no se encontrará en el domicilio; el notificador dejará un aviso de notificación indicando cuándo volverá para efectuar la notificación.

Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico. En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y el número de su documento de identidad.

Como es de verse el mecanismo de notificación es manual que conlleva tiempo, recursos materiales y personal para realizarlo, lo cual justifica nuestro trabajo de investigación para la implementación de un sistema de Notificación Electrónico en la Entidad prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL Chiclayo.

### **1.3.11. Impugnaciones y queja**

Una vez notificada la resolución en primera instancia el reclamante, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación podrá presentar contra ésta un recurso de reconsideración, el cual deberá sustentarse en una nueva prueba o un recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho. Mientras que la Reconsideración la resuelve la autoridad que emitió la resolución de primera instancia.

Si el solicitante o reclamante percibiera defectos en la tramitación de su solicitud o su expediente de reclamo, podrá presentar una Queja ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos - TRASS , por lo que la empresa en el Término de (5) días lo elevara al mencionado tribunal de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento-SUNASS, quien toma acciones de encontrar defectos o inadecuada atención.

### **1.3.12. Fin de la Vía Administrativa**

El reclamo respecto a los Servicios de Saneamiento que presentan los usuarios ante EPLSE S.A concluyen con la expedición de la Resolución de Segunda instancia a cargo del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos - TRASS que da por agotada la Vía Administra, resolución que solo podrá ser impugnada ante el Poder Judicial, en la Vía del Proceso Contencioso Administrativo.

## **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo lograr que un diseño de notificación electrónica se constituya en una herramienta fundamental para dinamizar el procedimiento de reclamos de EPSEL S.A.?

## **1.5 Justificación del estudio**

La notificación es uno de los actos procesales más importantes dentro de todo proceso, ya que, de su eficacia, depende la posibilidad del interesado, de hacer valer sus derechos. Ésta no es un simple medio de comunicación, sino es la herramienta por la cual se posibilita al interesado de hacer valer sus medios de defensa con las solemnidades prescritas en las Leyes respectivas.

La definición doctrinaria de Galván (2014) respecto a las notificaciones digitales que emite la administración pública y privada utilizando medios electrónicos y telemáticos, tales como el Internet y el correo electrónico, permitirán con mayor rapidez el conocimiento de los destinatarios respecto a sus gestiones, la presente propuesta para EPSEL, permitirá cumplir al principio de eficacia en las gestiones administrativa estable la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administraos General que debe establecer

la prevalencia del cumplimiento del acto procedimental a fin que no disminuyan las garantías, ni causen indefensión a los administrados.

Permitirá encontrar dimensiones e indicadores respecto a las variables sobre la notificación que realizará EPSEL S.A. en el ordenamiento, procedimiento y flujo de reclamos, lo cual serán tomadas en cuenta en las técnicas a utilizar como: la encuesta a los usuarios que reclaman (cuestionario) y las entrevistas al personal de las jefaturas y trabajadores del Departamento de Reclamos.

Desde el punto de vista social se tendrá una justificación sólida y comprobable, toda vez que permitirá a la empresa mejorar sus métodos de notificación, mediante la aplicación de los avances tecnológicos, esto repercutirá positivamente en los clientes que realizan sus reclamos en EPSEL S.A., De igual manera aquellas instituciones, ya sea públicas o privadas con naturaleza de reclamos similares, podrán replicar esta forma de notificación en favor de sus clientes.

La influencia de la administración electrónica logrará una transformación del gobierno que conducirá a instituciones y procesos sólidos, sistematizados e integrados, a través de los cuales tiene lugar el desarrollo sostenible.

El acceso público a Internet producirá un cambio global en la manera de comunicarse, convirtiéndose los sistemas electrónicos como el mejor medio para una mayor comunicación. Las notificaciones electrónicas, la mensajería (SMS) (MMS), la Dirección Electrónica Habilitada (DEH), La Electronic Data Inter Change (EDI) y las Notificaciones Electrónicas Obligatorias (NEO) favorecen y reducen los costes marginales de comunicación entre administrados y administración.

Para EPSEL S.A. será beneficioso porque mediante esta propuesta no solo permitirá mejorar la calidad de atención a sus reclamos, sino también optimizará la economía procesal administrativa, reducirá los tiempos de notificación, además de contribuir con el medio ambiente al eliminar la papelería; será de gran utilidad para la empresa toda vez que los resultados positivos se verán reflejados en una mejor satisfacción de los administrados (clientes).

## **1.6 Hipótesis**

Si se diseña un modelo de notificación electrónica, entonces se dispondrá de una herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de la entidad prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un modelo de notificación electrónica como herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo.

### **Objetivos Específicos**

- a) Determinar la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos en EPSEL S.A. Chiclayo que realizan los usuarios.
- b) Plantear un modelo de notificación electrónica para la mejora del procedimiento de reclamos en EPSEL S.A. Chiclayo.
- c) Validar el modelo de notificación electrónica para dinamizar el procedimiento de reclamos en EPSEL S.A. Chiclayo.

## II.MÉTODO

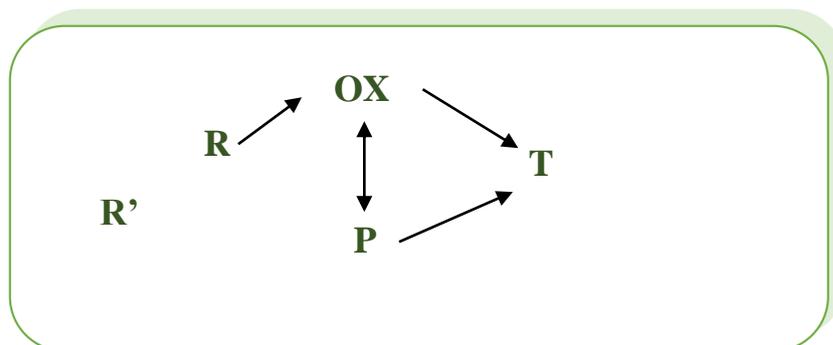
### 2.1 Diseño de la Investigación

#### Tipo

La investigación es básica propositiva y la singularidad de esta tipología es indagar la falta o deficiencia de un enfoque teórico para resolver un problema; generalmente esta investigación culmina con propuesta, este trabajo presentará un modelo de notificación (Aranzamendi, 2013, p. 82).

#### Diseño

El diseño es propositivo, cuando se trata de describir, analizar y emitir una propuesta. “Se da énfasis como un proceso que consiste en la búsqueda intencionada de conocimientos y de soluciones a problemas de carácter social y educativo, señalando el método científico que se debe transitar en esa investigación” (Chiroque, Gómez, Ramos, y Fernández, 2007).



R = Realidad Observada

OX = Análisis de la realidad

R' = Realidad que se observaría a posteriori

P = Plan, propuesta, modelo o similar

T = Teoría

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variables

VI.: Notificación electrónica

VD: Procedimiento de reclamos

### 2.2.2. Operacionalización

#### Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos Escala de medición
VI: Notificación Electrónica	Aquella comunicación que emite la administración pública o privada utilizando medios electrónicos y telemáticos, tales como el internet, el correo electrónico, el telefax y el teléfono (Cifuentes A.2005 p. 58).	Alerta al usuario de una ocurrencia acaecida en el procesamiento de su reclamo con cédula transmitida a través de medios electrónicos como el correo electrónico y la pagina web	Notificación por correo electrónico	Manejo de medios electrónicos como el internet Aceptación de envío por este medio	Nominal
			Notificación por página web	Se encuentra dentro de un dominio Cada notificación tiene un título, dirección, lenguaje y un origen. Puede tener asociado un cuerpo, etiqueta, ícono de URL y un ícono de imagen.	
VD Procedimiento administrativo de Reclamos.	Conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables relacionados con la disconformidad del usuario respecto del servicio que reciben (Art 29 del TUO de la Ley 27444).	Actos procedimentales ordenados y concatenados por norma previa, expresa y escrita que conducen a la solución de conflictos de intereses de los diferentes tipos de reclamos generados por la insatisfacción del usuario, respecto del servicio que le debe brindar EPSEL SA de Chiclayo	Eficiencia	Uso adecuado de los recursos Cumplimiento de plazos establecidos	Nominal
			Eficacia	Reclamos presentados Reclamos resueltos Cumplimiento de objetivos	

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1. Población**

Gonzales (2015) indica que una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones (párr.3).

En la presente investigación se consideró una población de 1000 usuarios que reclaman mensualmente en el Departamento de Reclamos de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de EPSEL S.A. Chiclayo, cuya distribución se muestra en la siguiente tabla.

Detalle	TOTAL
Mujeres	650
Hombres	350
TOTAL	1000

*Fuente:* Registro de reclamos recibidos 2018 EPSEL S.A.

La población del estudio son personas de ambos sexos, de edad adulta, mayormente de la clase media, disconformes con el servicio que presta EPSEL S.A. Chiclayo, que busca solución a sus problemas en cuanto a facturación, corte y restablecimiento de servicio, en algunos casos y en otros la instalación del servicio de agua y alcantarillado en sus viviendas.

### **2.3.2. Muestra**

La muestra de estudio fue determinada solamente a nivel de usuarios que de acuerdo al criterio del investigador fue el 10 %; (1000 reclamantes) de los cuales 36 son varones y 64 son mujeres.

### **2.3.3. Muestreo**

Para el muestreo se aplicó una muestra aleatoria simple concordante a QuestionPro (s.f) que indica que el muestra aleatoria simple es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado; se puede utilizar una tabla de números aleatorios donde no se sigue un patrón particular ya que pueden ser leídos de cualquier manera, es decir, horizontal, vertical, diagonal, hacia delante o hacia atrás. El número de dígitos que se utiliza debe corresponder al tamaño total de la población objetivo (p.1).

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Las técnicas de recolección de datos, están constituidos por los procedimientos y actividades que aplica el investigador para la obtención de la información requerida y así cumplir con su objetivo investigativo.

#### **a) Técnica de gabinete**

La técnica del gabinete permitió en la presente investigación organizar y sistematizar la información recabada siendo esta técnica el recojo de información documental de diversas fuentes y de relevancia para la investigación por lo cual se utiliza como instrumentos, fichas bibliográficas, textuales, comentario , de resumen y de parafraseo (Sánchez,2016).

#### **b) Técnica de la encuesta**

Se aplicó técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los 100 usuarios reclamantes tomados como muestra de la Entidad Prestadora de Saneamiento EPSEL SA concordante a Hernández (2013) donde indica que la encuesta es una técnica para la recolección de datos que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios como instrumentos diseñados en forma previa para la obtención de información específica de un grupo determinado (p.3) (Anexo 4).

### **c) Validez y confiabilidad**

Para la validación de la investigación se seleccionó tres expertos en el tema, sistematizando una documentación específica que incluyeron la carta, el cuestionario, ficha de evaluación del cuestionario; todo lo relacionado con la información básica de la investigación. Adicionalmente se determinó la confiabilidad del instrumento aplicando el método estadístico de alfa de Cronbach, donde se evaluó la correlación de ítem e ítem total de las preguntas de dicha encuesta (Anexo 03).

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Mediante el análisis de la estadística descriptiva y la representación gráfica circular, se procesó la información recogida, con el propósito de conocer los resultados.

Respecto a la observación directa (in situ) se utilizó como técnica de recojo de información. También se consultó y revisó en el Departamento de Reclamos, documentos relacionados con el tema de investigación y se aplicó un cuestionario al usuario que se encontraba efectuando reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento. EPSEL S.A. utilizando el programa informático de Excell 2016.

### **2.6. Aspectos éticos**

En la investigación se tuvo las siguientes consideraciones éticas:

Se respetó la voluntad de los participantes en una investigación y se informó a los encuestados sobre la investigación, objetivos y metodología de investigación, respetando la confidencialidad de la información recibida.

Se trabajó con responsabilidad y seriedad que la investigación ameritaba, trabajando objetivamente y utilizando correctamente las normas Apa y siguiendo las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad de la Universidad César Vallejo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados de la variable procedimiento administrativo

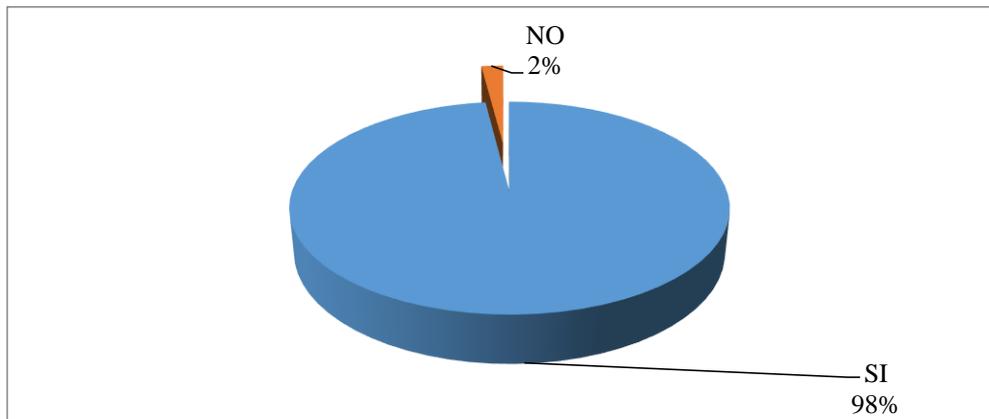
##### Eficacia

Tabla 2

*Recepción de la solicitud en el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	98	98%
NO	2	2%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 1:* Recepción de la solicitud en el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

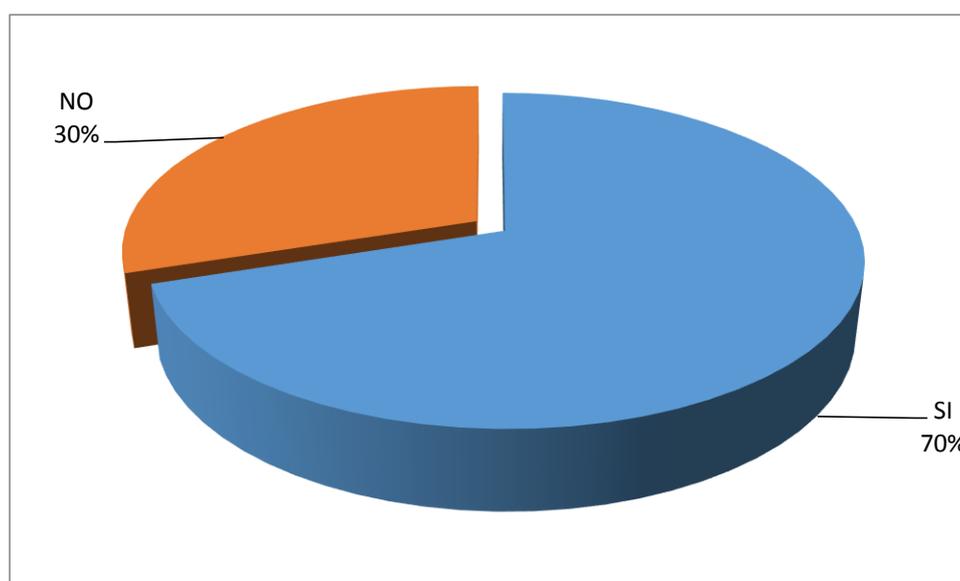
Del total de 100 usuarios con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, el 98% indica que su solicitud de reclamo si fue recepcionada y solo el 2% no lo fue.

Tabla 3

*Solución a la solicitud en el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Solución al reclamo	%
SI	70	70%
NO	30	30%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 2:* Solución a la solicitud en el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

Del total de 100 usuarios con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 70% indica que su reclamo si fue solucionado mientras que el 30 % manifiesta que no le fue solucionado.

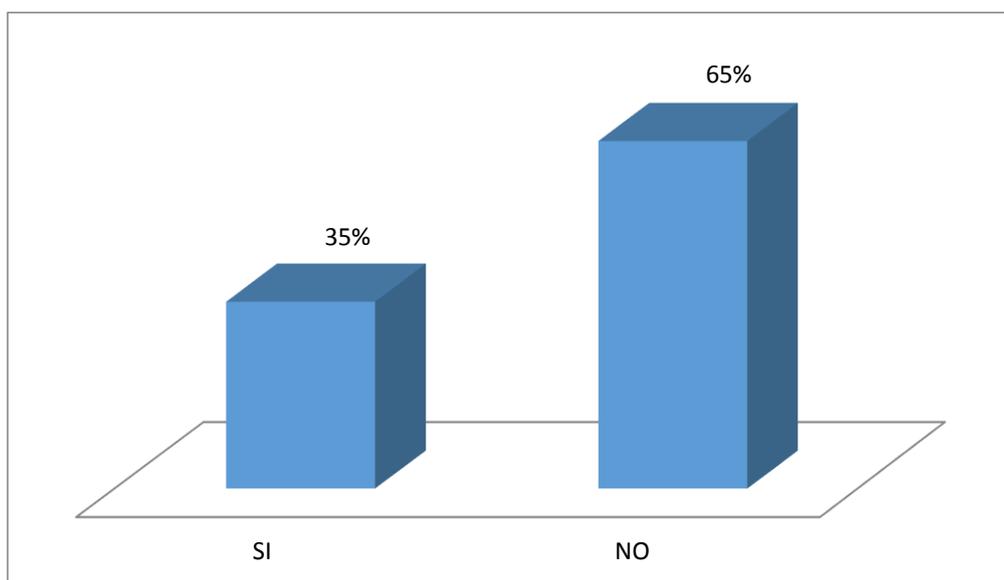
## Eficiencia

Tabla 4

*Facilidad de elaboración de los documentos necesarios para el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	35	35%
NO	65	65%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 3:* Facilidad de elaboración de los documentos necesarios para el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

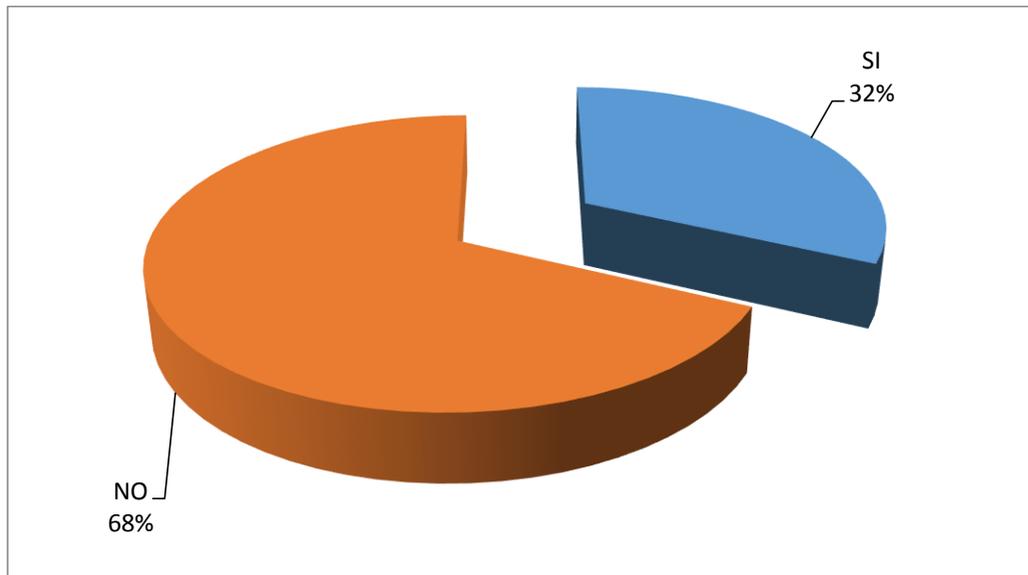
Del total de 100 usuarios con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 65% indica que no es fácil la elaboración de los documentos necesarios para el área respectiva mientras que el 35 % manifiesta que si lo es.

Tabla 5

*Rapidez en la recepción de los documentos necesarios para el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	32	32%
NO	68	68%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicados a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 4:* Rapidez en la recepción de los documentos necesarios para el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

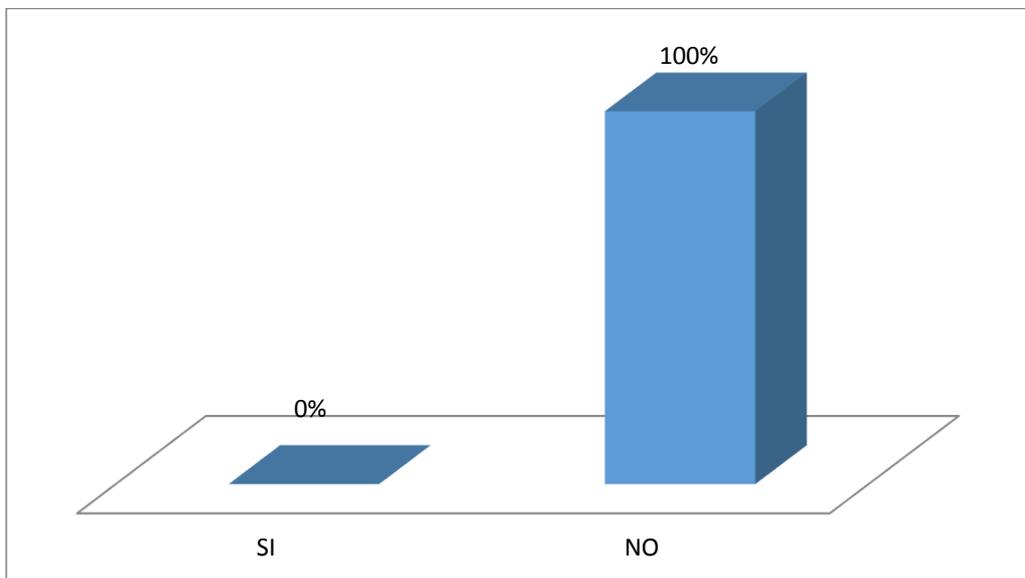
Del total de 100 usuarios con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 68% indica que no hay rapidez en la recepción de los documentos necesarios para el área respectiva mientras que el 32 % manifiesta que si lo es.

Tabla 6

*Notificación electrónica (sin uso de papel) en el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	100	100%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicados a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 5:* Notificación electrónica (sin uso de papel) en el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

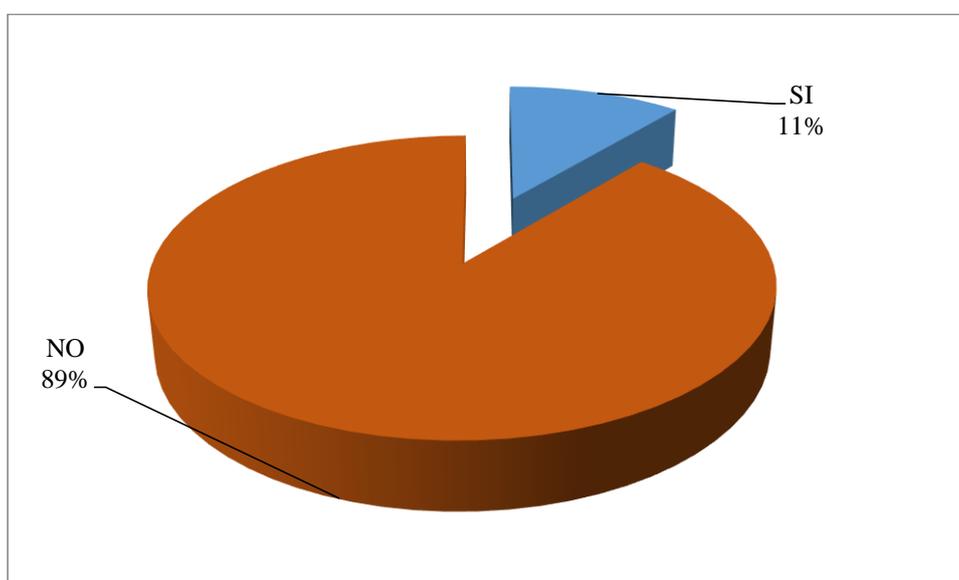
Del total de 100 usuarios con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, el 100% indica que no se le notificó por medio electrónico mientras ( por lo que se usó papel).

Tabla 7

*Rapidez de la solución del problema en el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	11	11%
NO	89	89%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 6:* Rapidez de la solución del problema en el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

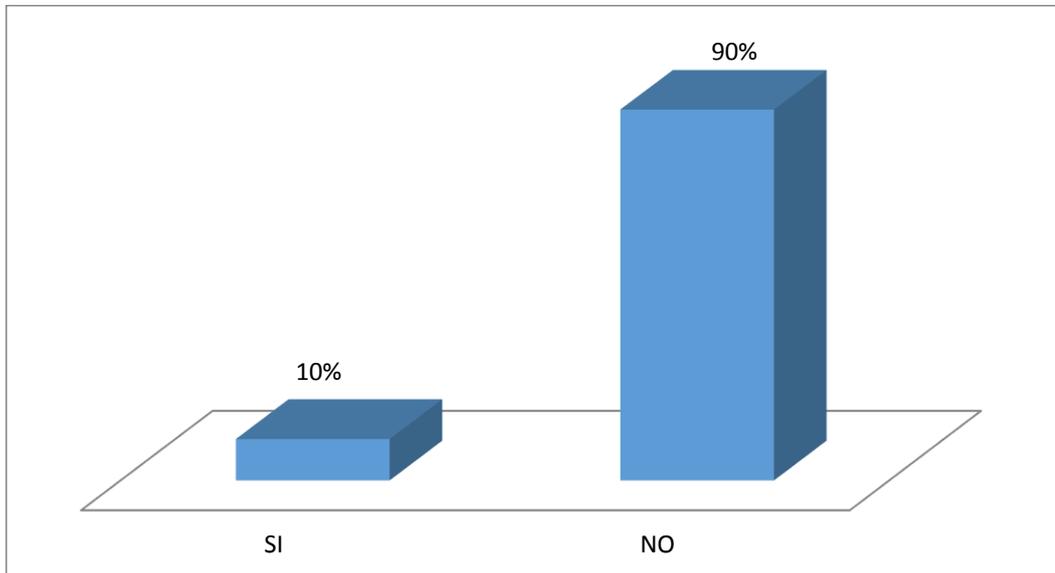
Del total de 100 usuarios con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 89 % indica que no hay rapidez en la solución de los problemas por parte del área respectiva mientras que el 11 % manifiesta que si lo es.

Tabla 8

*Cero gastos adicionales por reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	10	10%
NO	90	90%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 7:* Cero gastos adicionales por reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

Del total de 100 usuarios encuestados con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 90 % indica que no incurre a gastos cero mientras que el 10 % manifiesta que sí.

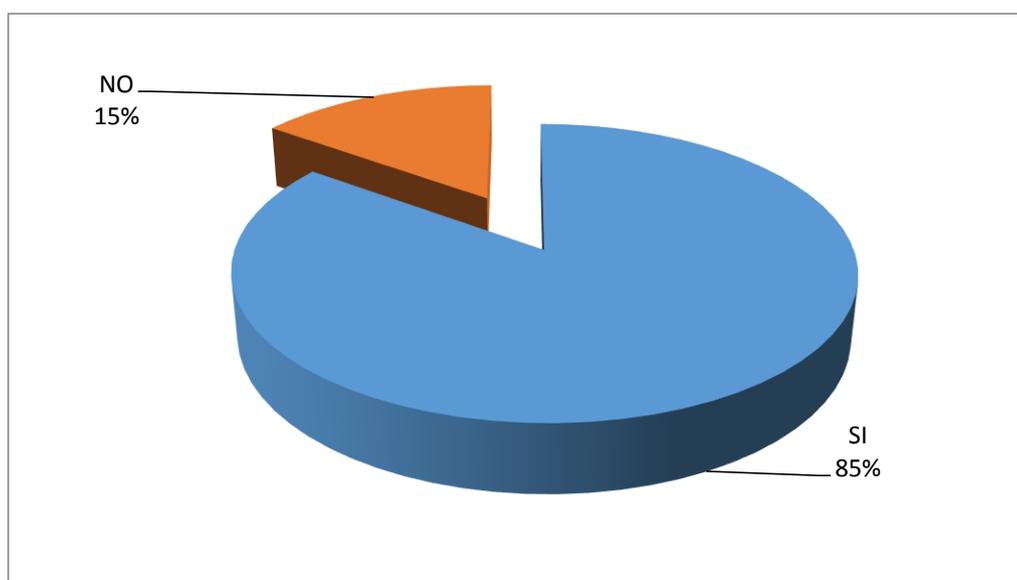
### 3.2.Resultados de la variable notificación electrónica

Tabla 9

*Conocimiento y uso de medios electrónicos por parte de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	85	85%
NO	15	15%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 8:* Conocimiento y uso de medios electrónicos por parte de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

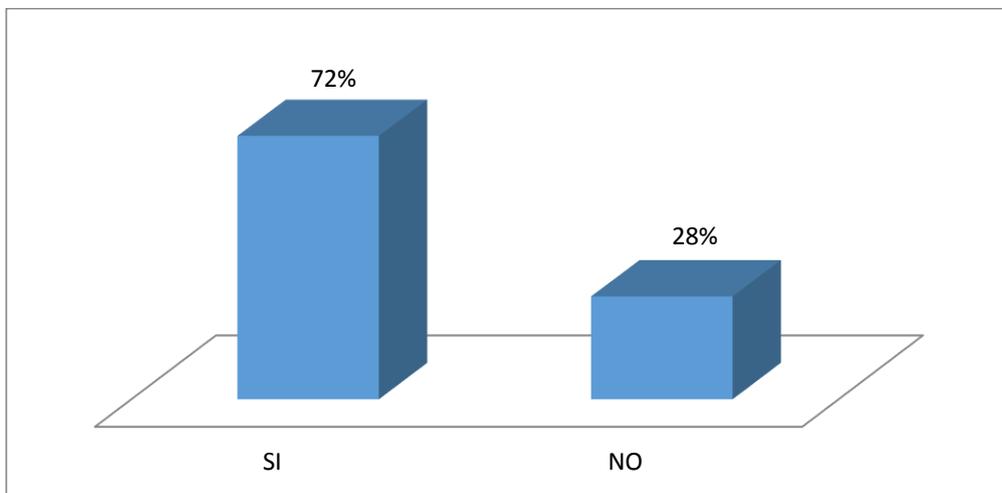
Del total de 100 usuarios encuestados con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 85 % indica que si tiene conocimientos y usa medios electrónicos mientras que el 15 % manifiesta que no.

Tabla 10

*Fácil acceso a internet por parte de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	72	72%
NO	28	28%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 9:* Fácil acceso a internet por parte de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

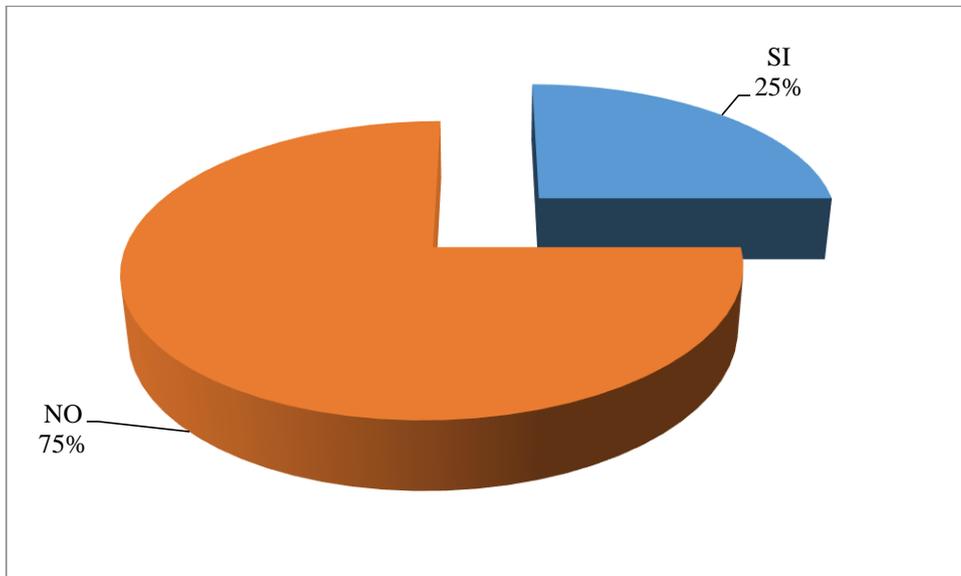
Del total de 100 usuarios encuestados con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 72 % indica que si tiene fácil acceso a internet mientras que solo el 28 % manifiesta que no.

Tabla 11

*Aceptación de notificación por página web por parte de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	25	25%
NO	75	75%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 10:* Aceptación de notificación por página web por parte de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

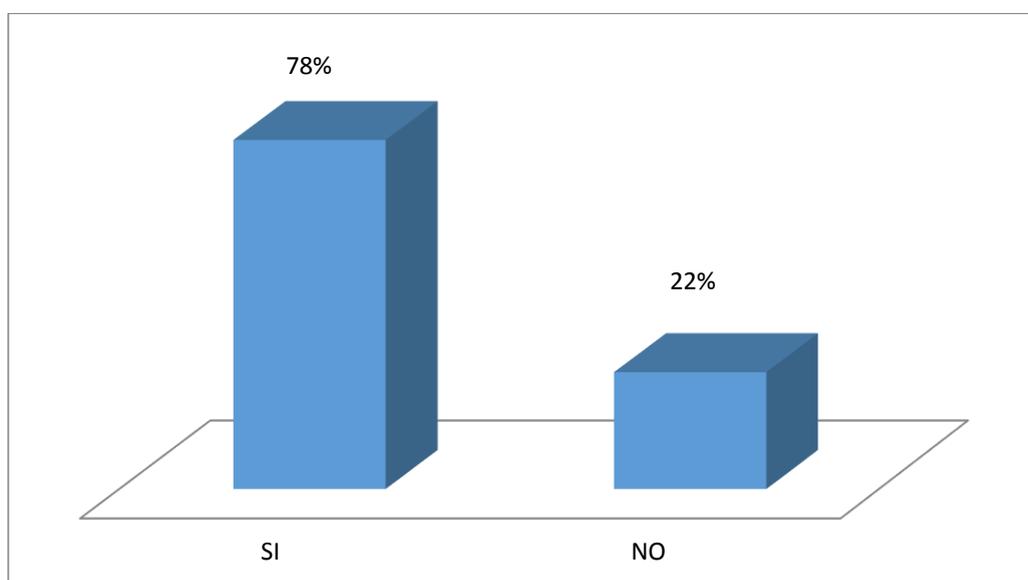
Del total de 100 usuarios encuestados con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 75 % indica que no aceptaría la notificación por una página web mientras que el 25 % manifiesta que si lo aceptaría.

Tabla 12

*Aceptación de Notificación por correo electrónico por parte de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	78	78%
NO	22	22%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 11:* Aceptación de Notificación por correo electrónico por parte de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

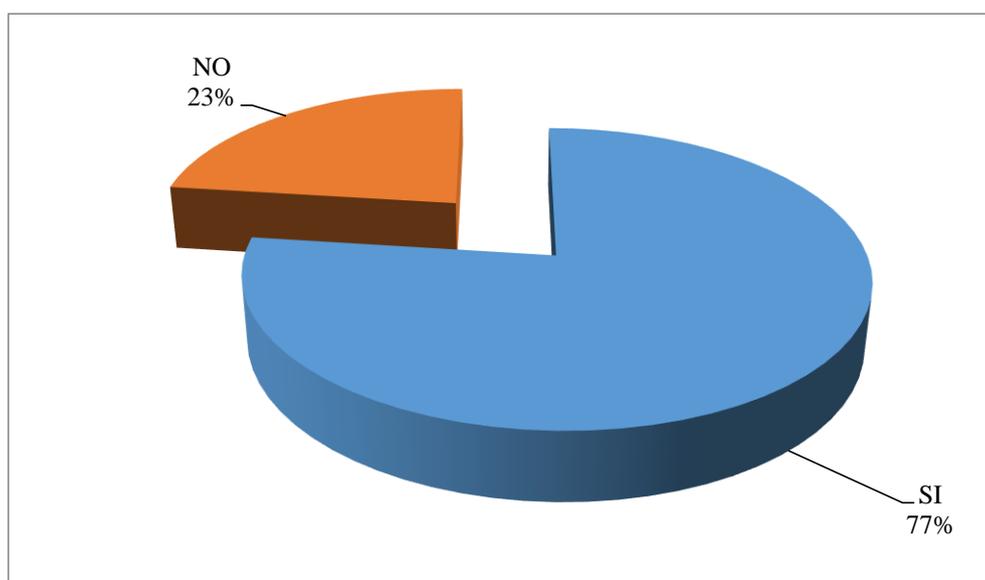
Del total de 100 usuarios encuestados con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 78 % indica que si lo aceptaría la notificación por correo electrónico mientras que el 22 % manifiesta que no lo aceptaría.

Tabla 13

*Beneficio por parte de los usuarios si se aplica un modelo de notificación electrónica de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Frecuencia	%
SI	77	77%
NO	23	23%
Total	100	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura12:* Beneficio por parte de los usuarios si se aplica un modelo de notificación electrónica de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

Del total de 100 usuarios encuestados con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, la mayoría representado por el 77 % indica que si obtendría beneficio si se establece la notificación electrónica mientras que el 23 % manifiesta que no lo obtendría.

### 3.3. Consolidados de los resultados

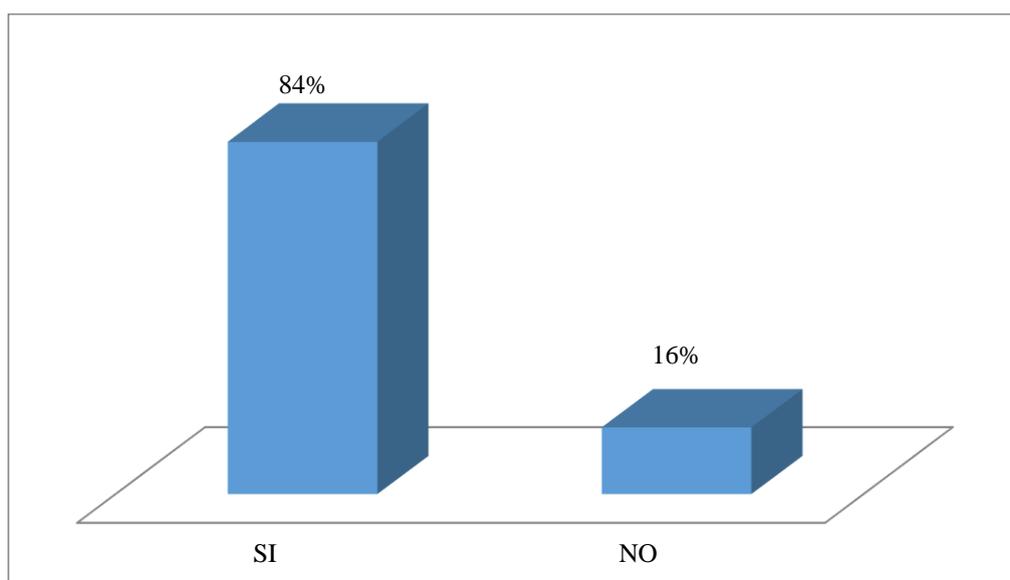
#### Consolidado de la dimensión eficacia

Tabla 14

*Consolidado de la eficacia de los procedimientos administrativos del área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Atención del reclamo	%	Solución del reclamo	%	Total	%
SI	98	98%	70	70%	168	84%
NO	2	2%	30	30%	32	16%
Total	100	100%	100	100%	200	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicados a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 13:* Consolidado de la eficacia de los procedimientos administrativos del área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

Considerando los resultados de la dimensión eficacia en los procedimientos administrativos de obtuvo que el 84% del total de 100 usuarios encuestados con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, respondió que sí y se puede considerar que los procedimientos administrativos si gozan de cierta eficacia ya que solo el 16 % respondió a la categoría no.

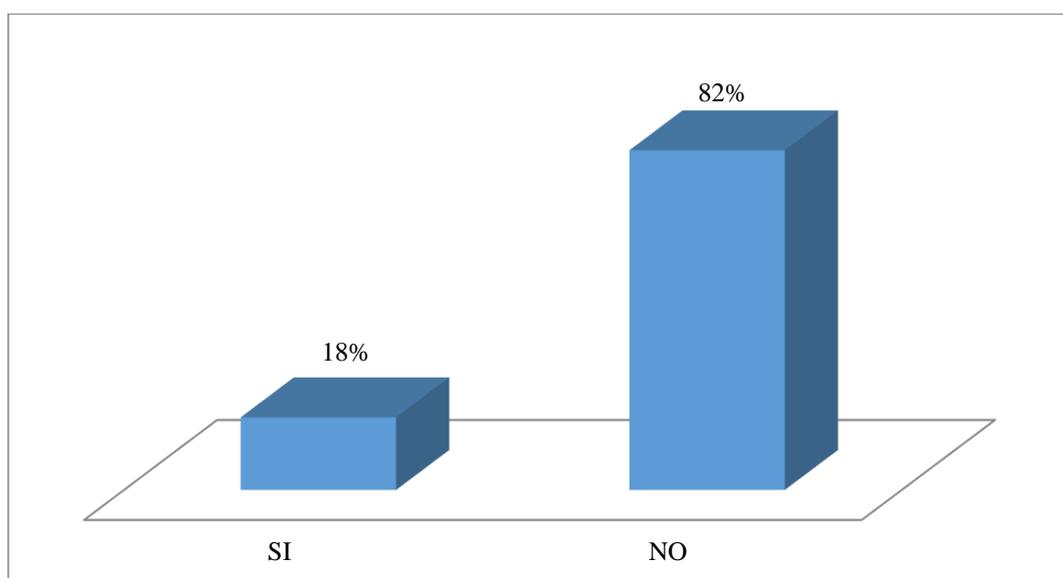
## Consolidado de la dimensión eficiencia

Tabla 15

*Consolidado de la eficiencia de los procedimientos administrativos del área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Facilidad de elaboración del reclamo	Rapidez en la recepción del reclamo	Notificación Electrónica (Sin uso de papel)	Rapidez de solución del reclamo	Cero gastos adicionales	Total	%
SI	35	32	0	11	10	88	18%
NO	65	68	100	89	90	412	82%
Total	100	100	100	100	100	500	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicados a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 14:* Consolidado de la eficiencia de los procedimientos administrativos del área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

Considerando los resultados de la dimensión eficacia en los procedimientos administrativos de obtuvo que el 82 % del total de 100 usuarios encuestados con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, respondió que no por lo que se considera que los procesos administrativos no son eficientes ya que solo el 18 % respondió a la categoría sí

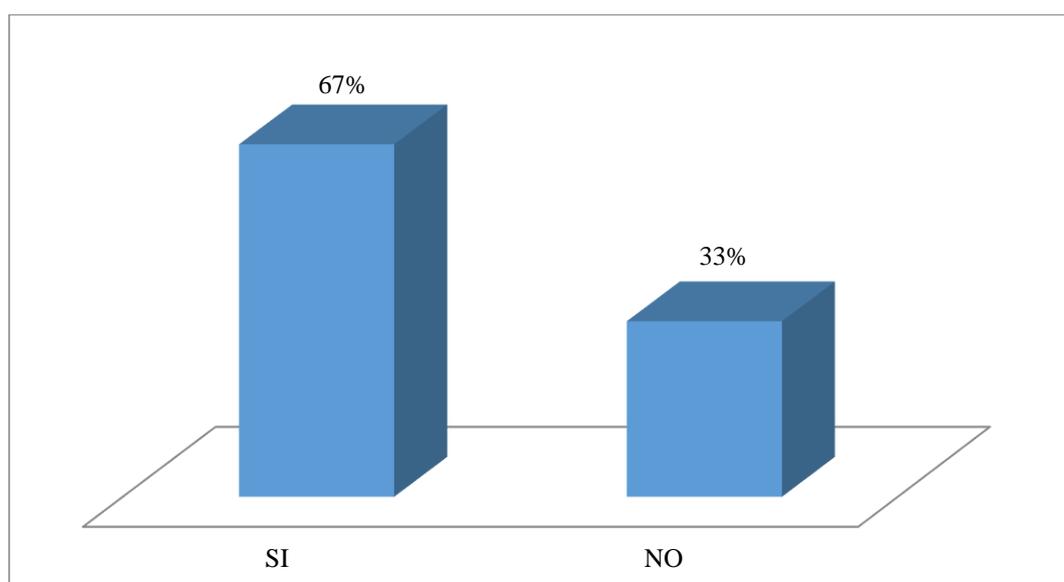
## Consolidado de la Notificación electrónica por correo electrónico y página web

Tabla 16

*Consolidado de la notificación electrónica para el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.*

Categoría	Uso de medios electrónicos	Acceso a internet	Aceptación de Notificación en página web	Aceptación de Notificación por correo electrónico	Beneficio por notificación electrónica	Total	%
SI	85	72	25	78	77	337	67%
NO	15	28	75	22	23	163	33%
Total	100	100	100	100	100	500	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicados a los usuarios con reclamos en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.



*Figura 15:* Consolidado de la notificación electrónica para el área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

Consolidando los resultados de la de la variable notificación electrónica de obtuvo que el 67 % del total de 100 usuarios encuestados con reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, respondió que si por lo que se considera viable establecer la notificación electrónica ya que solo el 33 % respondió a la categoría no.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo general la propuesta de Diseñar un modelo de notificación electrónica como herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de La Entidad Prestadora de servicios de Saneamiento de Lambayeque - EPSEL S.A. Chiclayo.

Con los resultados obtenidos y para lograr el objetivo general se planteó el primer objetivo específico que es determinar la eficacia y eficiencia del procedimiento administrativo de reclamos que realizan los usuarios en la empresa EPSEL S.A., y de acuerdo a los resultados obtenidos el procedimiento actual es en su mayoría eficaz pero no eficiente, tal como se verifica en las tablas 14 y 15.

El resultado que nos arroja el consolidado de la tabla 16 se puede determinar que es necesario y aceptado por los usuarios la creación de un modelo de notificación electrónica la cual le generaría beneficios para la mayoría de usuarios e incrementaría la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos cuyos resultados son parecidos a los encontrados por González (2015) que indica que la notificación electrónica incrementa la eficacia del proceso administrativo.

Se acepta la hipótesis planteada en la investigación ya que si se diseña un modelo de notificación electrónica, entonces se dispondrá de una herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo (tabla 16).

## V.- CONCLUSIONES

Con los resultados del estudio sobre la Notificación Electrónica en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. hemos llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se determina que el procedimiento administrativo de reclamos actual es en su mayoría eficaz pero no eficiente ya que en su mayoría se atiende los reclamos y se soluciona pero hay demoras en los procedimientos y se usa excesivamente los materiales como el papel para las notificaciones, pudiendo la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo, hacerlo vía electrónica.
2. Con la implementación de la Notificación Electrónica aumentará la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos del área de reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.
3. Si se diseña un modelo de notificación electrónica, entonces se dispondrá de una herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo ya que sería aceptado por la mayoría de usuarios.

## VI.- RECOMENDACIONES

1. Teniendo en cuenta que los resultados de la encuesta determinan un elevado índice de desconocimiento de los usuarios respecto al reglamento de reclamos y el conocimiento de cómo realizar sus trámite, la empresa a través de su Oficina de Comunicación Social deberá intensificar la difusión respectiva utilizando los medios de comunicación y banner informativos/ gráficos en las mismas oficina donde concurren los reclamantes.
2. Ante tal necesidad urge que la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. tenga en cuenta en su presupuesto económico la implementación de los equipos electrónicos necesarios para poner en funcionamiento este sistema de Notificación Electrónica.
3. Desde el punto de vista legal, se requiere la modificatoria del Reglamento de Reclamos Comerciales en su Art. 36°, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que incluya la notificación electrónica, dándole la validez legal para su funcionamiento y la determinación de los plazos para los recursos de reconsideración o apelación que establece la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.
4. Se deberá implementar programas de información y sensibilización para que los usuarios accedan a este mecanismo, ya sea a través del correo electrónico o a través de la casilla electrónica cómo ocurre en el Poder Judicial.

## **VII.PROPUESTA**

### **PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACION DE NOTIFICACION ELECTRONICA EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVIOS DE SANEAMIENTO EPSEL S.A. CHICLAYO**

Efectuado el respectivo diagnostico a través de la situación problemática y con los resultados del presente proyecto de investigación que determinan que la forma manual que se utiliza EPSEL S.A. para las notificaciones no garantiza la confidencialidad ni la oportunidad en la notificación, afectando la economía y celeridad procesal se propone la implementación de un sistema de Notificaciones Electrónicas en el Departamento de Reclamos, que sirva para hacer un procedimiento más rápido en beneficio del administrado, para lo cual se plantea el siguiente Plan de Gestión.

### **PLAN DE GESTION PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRONICA EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE EPSEL S.A.**

#### **1. Introducción.**

EPSEL S.A. es la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua y Alcantarillado de Lambayeque, encargada de brindar los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado a 26 localidades de la jurisdicción de la región Lambayeque.

Tiene como Misión, contribuir a mejorar la calidad de vida de la población de Lambayeque, brindando servicios de saneamiento eficientes y de calidad que ayuden a preservar el medio ambiente obteniendo niveles de rentabilidad que permitan su desarrollo empresarial y de su personal.

Su Visión, es la de ser una organización eficiente, rentable, sólida, entre las más importantes del sector, con recursos humanos altamente capacitados que trabajen en equipo, actuando con permanente esfuerzo para lograr un crecimiento sostenible y brindar servicios de calidad orientados a la satisfacción del cliente

## 2. Ámbito jurisdiccional de EPSEL S.A.

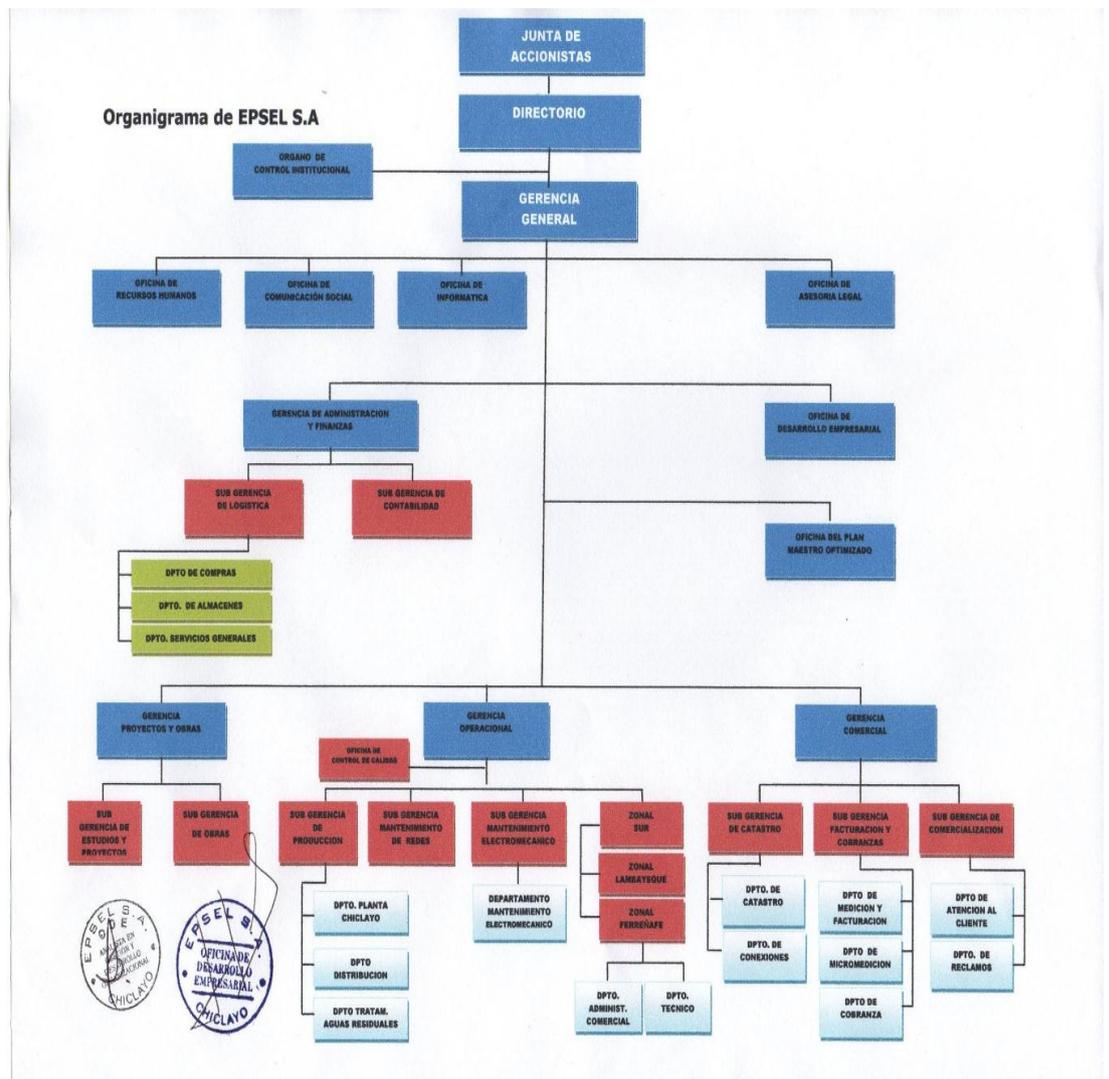


## 3. Base Legal.

La Entidad prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque- EPSEL S.A. Es una Empresa de derecho privado interno que se rige por sus Estatutos Sociales vigentes, adecuados en cumplimiento con la Ley 30045 y su Reglamento (Inscritos en la Partida Registral N° 11000086- Asiento B0003-SUNAR- OFICINA REGISTRAL DE CHICLAYO), ésta Sociedad Anónima se rige la Ley General de Sociedades N° 26887 y modificatorias, la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, y sus modificatoria, la Ley N° 28870, Ley para Optimizar la Gestión de las Entidades. Prestadoras de Servicios de Saneamiento, y su complementaria la Ley N° 29740, la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, y su Reglamento aprobado por el D.S N° 015-2013-VIVIENDA.

Actualmente el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS). adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), brinda asistencia técnica a través del Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) en concordancia con la Ley del Sistema de Saneamiento a fin de contribuir a la mejora de la gestión y la administración de estos servicios y por tanto a la mejora de la calidad de vida de la población.

### 3. Estructura Organizativa.



### 4.- Plan de Gestión para la implementación del Sistema de Notificación Electrónica.

El presente Plan está constituido por el conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias que permitan diseñar estrategias para crear condiciones en la comunidad de

usuarios y Público en general, para que conozca, comprenda y acepte que este esfuerzo humano, técnico y económico que realiza la empresa para que mejore su sistema de notificaciones, se sensibilice y participe favorablemente.

En lo que a este objetivo corresponde está orientado al enfoque de Información, sensibilización y mejora de la tecnología de las notificaciones, teniendo en cuenta la gestión empresarial e institucional, y la gestión política social en función al relacionamiento con grupos de interés y responsabilidad social.

Para el efecto se está tomando como base un análisis FODA; es decir Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Institución, que con estas condiciones nos permitan utilizar las diferentes y modernas herramientas comunicacionales de: RR.PP. Información y publicidad , Marketing, Reuniones con grupos de interés, entre otras.



#### **4.1. LÍNEAS DE TRABAJO DEL PLAN DE GESTION**

Para la implementación y desarrollo de este plan se ha establecido (2) línea de acción o trabajo, las cuales se detallan:

##### **a) Línea de Comunicaciones y Participación Ciudadana.**

- Plan de Comunicaciones
- Determinación de Agenda Crítica
- Programa de Reuniones con grupos de Interés.

##### **b) Línea de implementación informática**

- Plan de Equipamiento

#### **4.2. DIAGNOSTICO.**

##### **FORTALEZAS.**

- La empresa de Saneamiento de Lambayeque, EPSEL S.,A. por sus condiciones y características empresariales de tipo monopólica, posee un mercado cautivo en 26 localidades de su jurisdicción abarcando más de 170 mil usuarios.
- Personal profesional, técnico y operativo especializado en saneamiento.
- Infraestructura sanitaria propia de captación superficial y subterránea, aceptable para un adecuado tratamiento, que garantizan la sostenibilidad del servicio de agua potable.
- Eficiente Control que asegura la Calidad Del Agua Potable
- Compromiso de la Alta Dirección para mejorar y potenciar la Gestión empresarial.
- Se mantiene una aceptable relación institucional con los diversos estamentos de la empresa y se atiende los compromisos laborales con los trabajadores y sus representantes, sosteniendo la paz laboral.
- Se desarrolla un efectivo Plan de Acciones Comerciales tendientes a reducir los índices de consumo arbitrario, clandestinaje y morosidad.

## **OPORTUNIDADES.**

- Se cuenta con el pago Económico, a través de la asignación recursos Económicos del Gobierno central- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento para Proyectos y obras así como para implementar los Programas diseñados por el Régimen de Administración Temporal RAT
- Se ha aprobado por parte de la SUNASS del Plan Maestro Optimizado 2015-2018, que permitirá la ejecución de proyectos y obras y actualizar las tarifas de servicio.
- Posibilidad de financiamiento para mejoramiento del Sistema Informático Comercial.

## **DEBILIDADES**

- Elevado índices de Morosidad y Clandestinaje.
- Reducción progresiva de la capacidad de Producción, Tratamiento de Plantas, Pozos y Cámaras.
- Bajos índices de macro y micro medición.
- Desfase de los Sistemas Informáticos Comerciales..
- Desactualización de las herramientas de gestión empresariales.

## **AMENAZAS**

- Vulnerabilidad de la infraestructura sanitaria ante los Fenómenos.
- La Participación Alianza Publica Privada en las EPS ha generado desconcierto en la comunidad de usuarios por posible reajuste de tarifas y preocupación del estamento laboral de la Empresa.
- Riesgo que generará desfase de los Sistemas informáticos por falta de equipamiento.

## 5. PLAN DE COMUNICACION

### 5.1 Objetivo

Desarrollar un proceso de sensibilización a través de los Planes de Comunicación, y reuniones con grupos de interés, que permita dar a conocer los beneficios que ofrecerá la implementación de la Notificación Electrónica en beneficio de los usuarios reclamantes. Para el efecto se plantea trabajar con los públicos: **Interno y Externo.**

### 4.2..Definición de los Públicos

Público Objetivo Primario:

- Usuarios los servicios de agua potable y alcantarillado las áreas urbanas y urbano- marginales de la jurisdicción de la empresa.
- Medios de Comunicación Social ( Prensa Radio y TV)
- Autoridades y funcionarios de instituciones públicas y privadas,

Público Objetivo Secundario:

- Directivos y trabajadores de la empresa: (720 trabajadores)

### 4.3.Trabajo con grupos de interés



#### **5.4 Estrategias comunicacionales**

- Efectiva coordinación entre los diferentes niveles de la empresa.
- Utilización adecuada de los medios de comunicación social e internet a través de herramientas de información y comunicación tradicionales y modernas, que conlleven a la asertividad de los mensajes.
- Utilización de lenguaje estandarizado y común que llegue con facilidad a los diferentes sectores a comunicar.
- Relevar y hacer más visibles los logros y aciertos de la empresa, como responsable de la administración de los servicios de saneamiento.
- Mantener los principios de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando sesgos inadecuados para evitar la pérdida de confianza en la comunidad y autoridades.

#### **5.5. Definición de la agenda crítica**

La agenda define problemática y riesgos:

- Problemas en el abastecimiento de agua que provocan los reclamos operacionales.
- Reclamos Comerciales (consumos elevados, cobro por cortes y recupero, intereses y moras)
- Atención al cliente (falta implementación en Módulo de atención al cliente en Sede Comercial, Operacional y administraciones)

#### **5.6. Reuniones con Grupos De Interés.**

- Audiencias Públicas
- Reuniones informativas y/o Consultivas
- Reuniones técnicas

## **5. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN INFORMÁTICA**

### **6.1. Objetivo**

Lograr la implementación de sistema de notificaciones moderno, eficaz, eficiente y transparente que responda a las exigencias de la tecnología de punta y a las necesidades de la población.

Este sistema permitirá notificar electrónicamente a los usuarios que forman parte de un procedimiento de reclamos en EPSEL S.A.

### **6.2 Estrategias**

- Promover la implementación de soluciones informáticas respecto a la notificación electrónica para ponerla a disposición de los usuarios en general.
- Contar con herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos de simplificación administrativa y trámite digital.
- Promover el interés de la alta dirección para la implementación de equipos informáticos y personal para aplicación de nuevas tecnologías en los diferentes procedimientos de reclamos y actividades de notificación digital en la empresa.

### **6.3. Actividades para la implementación**

Estará a cargo de la Oficina de Informática de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A.

- . Elaboración e inclusión del equipamiento formatico para el Sistema de Notificaciones informáticos
- . Liderar la gestión ante la alta dirección para la adquisición de Equipos necesarios para el Sistema de Notificaciones.
- Plantear el desarrollo y/o adquisición de equipos y software aplicativo para el funcionamiento del sistema
- Elaborar de los términos de referencia de los equipos y componentes necesarios para establecer el presupuesto necesario
- Plantear el programa de capacitación informática para la operación del sistema

#### **6.4. Beneficios**

- Ahorro de tiempo para usuario u su representante , quien recibirá de manera inmediata las Notificaciones con las Resoluciones en sus casillas o correo electrónico .
- Accederá a sus Notificaciones las 24 horas del día, con total garantía, seguridad y confidencialidad.
- Certeza de que las Resoluciones de los reclamos presentados en EPSEL , le han sido notificadas íntegramente
- Logra la celeridad en los procedimientos de reclamos
- Asegura la confidencialidad de los contenidos de las Resoluciones.
- Reducción de los materiales, tiempos que genera la notificación física.

## VIII. REFERENCIAS

- Aranzamendi, L. (2013) *Instructivo teórico-práctico del diseño y redacción de la Tesis en Derecho*. Lima-Perú.:Editora Grijley E.I.R.L.
- Ávila (2014) “*Introducción a los tratamientos psicodinámicos*”. Madrid. España. [Versión digital]. Recuperado de: [books.google.es/books?isbn=8436269322](https://books.google.es/books?isbn=8436269322)
- Bahaia y Burgos (2010). *Sistema de manejo de reclamos de clientes conforme a ISO 10 002. Caso Práctico: Empresa Textuñil S.A. de C.V.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Dr. José Matías Delgado. Antiguo Cuscatlán. El Salvador. Recuperado de: <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/AEM/ADTESBS0001300.pdf>
- Bella, C. (2005). “*Incorporación de las Tecnologías de la Información en el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro, Argentina*”. Argentina: Editorial-Rama - Siglo XXI.
- Bena V, Hesbert; “La Notificación como Condición de Eficacia de los Actos Administrativos. *Con Especial Referencia al Derecho Administrativo Peruano*”; *Revista Científica*; Volumen 8º; Número 15, junio 2009; Opinión Jurídica; pág. 17.
- Chiluisa (2015). *La Calidad de Servicios y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Yambo Tours C.A. de la Ciudad de Latacunga*. Tesis de Ingeniería. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10085/1/269%20MKT.pdf>
- Cabanellas De Torres, G. (2000) *Diccionario jurídico elemental*. 14ª. Ed.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliastás, S.R.L.
- Calderón H. (2013) *El Derecho Procesal Administrativo Guatemalteco*. Tomo II. Guatemala, C.A. Editorial MR Libros.
- Callao, I. (2016). *Plan de mejora en la Implementación de las Notificaciones Electrónicas para incrementar su uso en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque en el Año 2016*. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Castillo, J. (2008). *Derecho Procesal Administrativo Guatemalteco*. Tomo II. 18 Edición. Guatemala, C.A. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2008.
- Cifuentes A. (2012) “*Actos Procesales modernos de comunicación en el Proceso Civil*” Guatemala. Tesis de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Constitución Política de Guatemala (1986) *Asamblea Nacional Constituyente*, Guatemala.
- Corte Superior de Justicia (2010) Resolución Administrativa N° 010-2010-SP-CS-PJ, expedida por la Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia de la República, de fecha 17 de junio de 2010, se aprobó la presentación del proyecto de la Ley General de Notificaciones Electrónicas. (Poder Judicial, 2010)
- Corte Superior de Justicia de Lambayeque (2015) Resolución Administrativa N° 440-2015P-CSJLA/PJ del 01 de setiembre de 2015
- Fernández y Fernández (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España. [Versión digital]. Recuperado de: [books.google.es/books?isbn=849732756X](https://books.google.es/books?isbn=849732756X)
- González (2015), “*Los medios electrónicos en el Código Contencioso Administrativo*” Tesis de especialización en Derecho Administrativo de la Universidad Santo Tomás de Bogotá, Colombia.
- Gonzales,A.(2015). *Conceptos: universo, población y muestra*. Recuperado de <https://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-muestra/>
- Guerrero, S. y Trujillo F. (2014). *Propuesta de mejora de la Gestión de Quejas y Reclamos en la Empresa Cineplanet – Chiclayo* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.
- Guzmán N. C. (2015) "Manual de Procedimiento Administrativo General, Actualidad Gubernamental, *Revista de Gobierno, Políticas Públicas*"; Editores Pacífico - Instituto Pacífico S.A.C.
- Herrera, E. E. “*La conveniencia de regular el acto de la notificación en la dirección electrónica en el Juicio Civil guatemalteco*” Guatemala, 2008. Tesis de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Hernández,M. (2013).*La encuesta*.Recuperado de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf)
- Morales, J. (2016).*Implementación de las notificaciones electrónicas en el distrito judicial de La Libertad y su contribución a la economía y celeridad procesal*. Tesis de Pre Grado. Universidad Privada Antenor Orrego –Trujillo.
- Nogueira (2014).*La Notificación Electrónica Tributaria*. Tesis Doctoral realizada en Cataluña España

- Northcote, C. (2012) "Regulación de la Notificación del Acto Administrativo"; *Actualidad Empresarial* N°152, febrero 2012.
- Ñaupas, H., Mejía, Novoa y Villagómez (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*, 4ª edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- QuestionPro (s.f). *Muestreo aleatorio simple, uno de los tipos de muestreo de probabilidad*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-aleatorio-simple/>
- Rauek de Yanzon, I. (2011) *De la Nulidad de las Notificaciones Electrónicas*. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revlad/cont/7/.../cnt13.pdf>. (noviembre 2011).
- Roldan, M. (2016). *Análisis jurídico de la notificación electrónica por publicación en el sistema Guatecompras en el procedimiento de licitaciones*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Sánchez, H. (2016). *Tipos y métodos de investigación*. Recuperado de [https://issuu.com/luispedra/docs/sesion\\_12\\_-\\_tipos\\_y\\_m\\_todos\\_de\\_inv](https://issuu.com/luispedra/docs/sesion_12_-_tipos_y_m_todos_de_inv)
- Segura, E. (2016) "Implementación de la Notificación Electrónica en la Administración Pública Peruana" Lima-Perú
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (2006). *Reglamento General de Reclamos de usuarios de servicios de Saneamiento* (Resolución de Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD Serie de Documentos de Trabajo). Lima: Autor SUNASS
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (2007). *modificatoria del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento* (Resolución de Consejo Directivo N°088-2007-SUNASS-CD Serie de Documentos de Trabajo). Lima: Autor SUNASS.
- Tessi (2012) "Comunicación interna en la práctica". Argentina. [Versión digital]. Recuperado de: [books.google.es/books?isbn=9506417253](https://books.google.es/books?isbn=9506417253)
- Timenez, J. (2011) "¿Que es el Debido Procedimiento Administrativo?", *Revista Actualidad Jurídica, Gaceta Jurídica, T, 167*, Lima- octubre 2011.

## IX. ANEXOS

### Anexo 1:

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### Título: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE EPSEL S.A.- CHICLAYO

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Instrumento
¿Cómo lograr que un diseño de notificación electrónica se constituya en una herramienta fundamental para dinamizar el procedimiento de reclamos de EPSEL S.A.?	<b>O.G.:</b> Diseñar un modelo de notificación electrónica como herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo. <b>O.E.:</b> a) Determinar la eficacia y eficiencia del procedimiento de reclamos en EPSEL S.A. Chiclayo que realizan los usuarios. b) Plantear un modelo de notificación electrónica para la mejora del procedimiento de reclamos en EPSEL S.A. Chiclayo. c) Validar el modelo de notificación electrónica para dinamizar el procedimiento de reclamos en EPSEL S.A. Chiclayo.	Si se diseña un modelo de notificación electrónica, entonces se dispondrá de una herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo.	Investigación propositiva	Cuestionario

## Anexo 2:

### Cuestionario

Estimado usuario:

Le invito a contestar imparcialmente las preguntas que a continuación encontrará, ya que de las respuestas que usted brinde, depende que se mejore o no el modo de notificación en el procedimiento de reclamos de EPSEL SA-Chiclayo.

El **propósito** de este cuestionario es diagnosticar el grado de satisfacción o insatisfacción del usuario reclamante de EPSEL para definir si es conveniente diseñar un modelo de notificación electrónica en el aludido procedimiento.

Tipo de Reclamante

Varón ( )

Mujer ( )

1.- Cómo usuario usted tiene:

a) De 1 a 5 años

b) De 6 a 10

c) De 11 a 20

d) Más de 20 años

2. ¿Fue atendida la recepción de su solicitud de su reclamo hecho en EPSEL SA?

SI ( )

NO ( )

4. ¿Fue solucionado su reclamo hecho en EPSEL SA?

SI ( )

NO ( )

5. ¿El documento de reclamo realizado es de fácil elaboración?

SI ( )

NO ( )

6. ¿La recepción del reclamo por parte de EPSEL SA es en el menor tiempo posible?

SI ( )

NO ( )

7. ¿EPSEL SA le comunicó a usted el resultado de su reclamo, mediante notificación electrónica es decir sin la necesidad de hacerlo en papel?

SI ( )

NO ( )

8. ¿Considera usted que sus reclamos fueron atendidos en el tiempo apropiado?

SI ( )

NO ( )

9. ¿El reclamo realizado le generó cero gastos adicionales para poder realizarlo?

SI ( )

NO ( )

10. ¿Sabe usar medios electrónicos como celulares, computadoras, laptops u otros?

SI ( )                      NO ( )

11. ¿Tiene acceso fácilmente a internet?

SI ( )                      NO ( )

12. ¿Le gustaría recibir notificación electrónica en EPSEL SA vía página Web?

SI ( )                      NO ( )

13. ¿Le gustaría recibir notificación electrónica en EPSEL SA vía correo electrónico?

SI ( )                      NO ( )

14. ¿Considera usted que de implantarse la notificación electrónica le sería beneficioso?

SI ( )                      NO ( )



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: HEREDIA LLATAS Flor Delicia  
 1.2. Institución donde labora/ Cargo: USS / Jefa de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE DE EPSEL S.A.  
 1.4. Título de la investigación: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE EPSEL S.A.- CHICLAYO.  
 1.5. Autor del instrumento: GONZALES LLONTOP LUIS EUSEBIO  
 1.6. Estudiante de Maestría en GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Post Grado Universidad "César Vallejo" – Filial Chiclayo.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

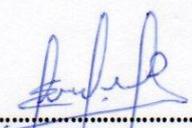
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
. Objetividad	Está expresado e conductas observables				X	
. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
. Organización	Existe una organización lógica				X	
. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores					X
. Metodología	Responde a aspecto metodológicos					X
. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
Promedio de Validación					X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78%

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( ) El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Chiclayo, 11 de Junio de 2018

  
 .....  
 Mg. Flor Delicia Heredia Llatas  
 DNI 41365424

## INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: DÍAZ SOTOMAYOR Segundo Luis Martín
- 1.2. Institución donde labora/ Cargo: USS / Docente virtual de Investigación I e Investigación II de la Universidad Señor de Sipán
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE DE EPSEL S.A.
- 1.4. Título de la investigación: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE EPSEL S.A.- CHICLAYO.
- 1.5. Autor del instrumento: GONZALES LLONTOP LUIS EUSEBIO
- 1.6. Estudiante de Maestría en GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Post Grado Universidad "César Vallejo" – Filial Chiclayo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado e conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores					X
Metodología	Responde a aspecto metodológicos					X
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
Promedio de Validación						

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ..... 80%

### III.

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Chiclayo, 11 de Junio de 2018

  
 .....  
 Mg. Segundo Luis Martín Díaz Sotomayor  
 DNI N° 45346803

## INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: SOTOMAYOR NUNURA Gioconda del Socorro
- 1.2. Institución donde labora/ Cargo: USS / Jefa de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Señor de Sipán
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE DE EPSEL S.A.
- 1.4. Título de la investigación: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE EPSEL S.A.- CHICLAYO.
- 1.5. Autor del instrumento: GONZALES LLONTOP LUIS EUSEBIO
- 1.6. Estudiante de Maestría en GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Post Grado Universidad "César Vallejo" – Filial Chiclayo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado e conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores					X
Metodología	Responde a aspecto metodológicos					X
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
Promedio de Validación		82%				

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Chiclayo, 11 de Junio de 2018



.....  
 Dra. Gioconda del Socorro Sotomayor Nunura  
 DNI N° 16453432

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo LUIS EUSEBIO GARNES LLANTOP, identificado con DNI N° 16558329, egresado de la Escuela Profesional de POST GRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "NOTIFICACIÓN ELECTRONICA EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO : RISEL S.A. CHICLAYO....."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

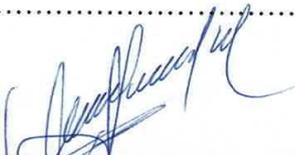
.....

.....

.....

.....

.....



\_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 16558329

FECHA: 29 de OCUBRE del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO**

Yo, AURELIO RUIZ PÉREZ, Asesor de la Experiencia Curricular Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación y Revisor de la Tesis de los ex estudiantes Br. LUIS EUSEBIO GONZALES LLONTOP, titulada:

**NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN EL PROCEDIMIENTO DE  
RECLAMOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
SANEAMIENTO S.A. CHICLAYO**

Constato que la misma tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del Programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 20 de julio de 2018.



Dr. AURELIO RUIZ PÉREZ

DNI: 16545294

# NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO S.A. CHICLAYO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>23%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>15%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.scielo.org.co</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>www.monografias.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>www.biblioteca.usac.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>spij.minjus.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.sedapal.com.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>