

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



TESIS

**LA CALIDAD DE SERVICIO PARA REDUCIR LA MOROSIDAD
DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE
ELECTRICIDAD ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA 2014**

PRESENTADA POR:

JESUS ROBERT COAQUIRA PARICAHUA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO- PERU

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**LA CALIDAD DE SERVICIO PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LA
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD
ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA 2014**



PRESENTADA POR:

JESUS ROBERT COAQUIRA PARICAHUA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:

Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO:

Dr. LUIS MARIACA FLORES

SEGUNDO MIEMBRO:

Dr. MARIA AMPARO CATACORA PENARANDA

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. PERCY QUISPE PINEDA

ASESOR DE TESIS:

MSc. AMERICO ROJAS APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA

TEMA DE INVESTIGACIÓN: INVESTIGACIÓN DE CALIDAD

Puno, 06 de octubre 2017

DEDICATORIA

*El esfuerzo y dedicación del presente trabajo
se lo dedico a Dios, por darme la fuerza y
luz en los momentos más difíciles, para
poder un profesional de éxito.*

*A mis queridos padres Silvio Coaquira
Centeno, que en paz descanse, y Marcelina
Paricahua de Coaquira por su sacrificio y
apoyo incondicional por que me dieron la
oportunidad de estudiar y ser profesional.
Al mismo tiempo quiero dedicar el presente,
a todos mis queridos hermanos, en especial
Richard, por el apoyo que me han brindado,
por su aliento, apoyo incondicional.*

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano y en especial a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, por haberme formado profesionalmente al servicio y compromiso con la sociedad, mediante sus bondades y prestigio que brilla por si solas.

Con sincero agradecimiento y reconocimiento a los miembros del Jurado, Dr. David Calizaya Zevallos, Dr. Luis Mariaca Flores y Dr. María Amparo Catacora Peñaranda.

Con gentil agradecimiento a mi director de tesis Dr. Percy Quispe Pineda y asesor MSc. Américo Rojas Apaza, por sus apoyos brindados en la elaboración del presente trabajo.

A la plana de docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, por darme una formación profesional y sabiduría para un servicio y compromiso con la sociedad.

Un agradecimiento enorme a los funcionarios, trabajadores de Electro Puno S.A.A. en especial al Ing. Javier Palacios de los Ríos, Sra. Haydee S. Castro Miranda, por brindar y acceder el suministro de la información necesaria para la realización del presente proyecto de investigación.

A mi bendito padre, que en paz descansa, y a mi apreciada madrecita, por ser quienes me han apoyado e inculcado valores para ser una persona de bien, por su apoyo incondicional que siempre tuvieron conmigo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPITULO I	18
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2 JUSTIFICACIÓN.	21
1.3 PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	21
1.4 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	22
1.5 HIPÓTESIS.....	23
CAPITULO II	24
REVISION DE LITERATURA.....	24
2.1 ANTECEDENTES	24
2.2. MARCO TEORICO.....	30
2.3 MARCO CONCEPTUAL	54
CAPITULO III	60
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	60
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION	60
3.3 METODOS.....	60
3.4 POBLACION Y MUESTRA.....	61
3.5 FUENTES DE INVESTIGACION	62
3.6 TECNICAS DE INVESTIGACION	63
3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	63
3.8 AMBITO DE INVESTIGACION	63
3.9 DESCRIPCION DE LA EMPRESA	64
3.10 ROL DE LA EMPRESA	65
3.11 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	65
3.12 AREA DE CONCESION	66
CAPITULO IV	69
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	69
5.1 OBJETIVO ESPECIFICO Nª 01	69

5.2	OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 02	93
5.3	OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 03	101
5.4	CONTRASTACION DE HIPOTESIS.....	110
	CONCLUSIONES	115
	RECOMENDACIONES	119
	BIBLIOGRAFÍA.....	121
	ANEXOS	123

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. Determinación de muestras	62
CUADRO 2. Años de labor en la empresa	70
CUADRO 3. Clima laboral	71
CUADRO 4. Nivel de instrucción	72
CUADRO 5. Capacitación anual	73
CUADRO 6. Permanencia en puesto de trabajo	74
CUADRO 7. Modalidad de contrato laboral	75
CUADRO 8. Apreciación de infraestructura	76
CUADRO 9. Materiales y equipos	77
CUADRO 10. Instrumentos normativos y reglamentos	78
CUADRO 11. Apreciación del servicio	80
CUADRO 12. Grado de orientación	81
CUADRO 13. Apreciación de infraestructura y ambiente	82
CUADRO 14. Frecuencia de problemática	83
CUADRO 15. Nivel de solución de reclamos	84
CUADRO 16. Cambios para un mejor servicio	85
CUADRO 17. Impedimento de pagos	86
CUADRO 18. Información de contrato y condiciones	87
CUADRO 19. Capacitación y compromiso de servicio	88
CUADRO 20. Relación interpersonal y laboral	89
CUADRO 21. Participación en suministros	91
CUADRO 22. Cantidad de suministros reportados-Osimermin 2014	92
CUADRO 23. Clasificación de las zonas administrativas	94
CUADRO 24. Nivel de morosidad zona 12 Samán Capachica –	95
CUADRO 25. Nivel de morosidad zona 13 Cercado	96
CUADRO 26. Nivel de morosidad zona 14 Rio Toroccocha	96
CUADRO 27. Nivel de morosidad zona 15 Pueblo de Dios	97
CUADRO 28. Nivel de morosidad zona 16	98
CUADRO 29. Nivel de morosidad zona 17 Rinconada salida Puno	98
CUADRO 30. Nivel de morosidad zona 32 Clientes mayores	99
CUADRO 31. Nivel de morosidad resumen de las cuatro zonas administrativas	100
CUADRO 32. Ejecución y recepción de obras	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1. Años de labor en la empresa	70
GRAFICO 2. Clima laboral	71
GRAFICO 3. Nivel de instrucción	72
GRAFICO 4. Capacitación anual	74
GRAFICO 5. Permanencia en puesto de trabajo	75
GRAFICO 6. Modalidad de contrato laboral	76
GRAFICO 7. Apreciación de infraestructura	77
GRAFICO 8. Materiales y equipos	78
GRAFICO 9. Instrumentos normativos y reglamentos	79
GRAFICO 10. Apreciación del servicio	80
GRAFICO 11. Grado de orientación	81
GRAFICO 12. Apreciación de infraestructura y ambiente	82
GRAFICO 13. Frecuencia de problemática	83
GRAFICO 14. Nivel de solución de reclamos	84
GRAFICO 15. Cambios para un mejor servicio	85
GRAFICO 16. Impedimento de pagos	86
GRAFICO 17. Información de contrato y condiciones	87
GRAFICO 18. Capacitación y compromiso de servicio	88
GRAFICO 19. Relación interpersonal y laboral	89
GRAFICO 20. Evolución anual de calidad de suministro	93
GRAFICO 21. Clasificación de las zonas administrativas	94
GRAFICO 22. Nivel de morosidad zona 12 Samán Capachica	95
GRAFICO 23. Nivel de morosidad zona 13 Cercado	96
GRAFICO 24. Nivel de morosidad zona 14 Rio Toroccocha	97
GRAFICO 25. Nivel de morosidad zona 15 Pueblo de Dios	97
GRAFICO 26. Nivel de morosidad zona 16	98
GRAFICO 27. Nivel de morosidad zona 17	99
GRAFICO 28. Nivel de morosidad zona 32 Clientes mayores	99
GRAFICO 29. Nivel de morosidad resumen de las cuatro zonas	100
GRAFICO 30. Ejecución y recepción de obras	106
GRAFICO 31. Estimación de cuentas de cobranza dudosa	109

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Estructura de capital de Electro Puno S.A.A.	64
FIGURA 2. Organigrama Electro Puno S.A.A.....	66
FIGURA 3. Área de concesión Electro Puno S.A.A.	68

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: La calidad de servicio para reducir la morosidad de la empresa regional de servicio público de electricidad Electro Puno S.A.A. sede Juliaca 2014; la ejecución se realizó en la ciudad de Juliaca, pues es una de las zonas que facturación tiene la empresa, cuya actividad es la proveer el servicio de energía eléctrica a los consumidores actuales y potenciales en su área de concesión dentro de la Región de Puno, en atención a las necesidades y futuras de los clientes. Es preciso indicar que el para realizar la evaluación de los factores de calidad, análisis de morosidad y lineamientos para su mejora se aplicaron encuestas y documentos de la empresa con la finalidad de obtener medidas, relaciones y variaciones a efecto de evaluar el desempeño de la empresa; A través de ésta investigación se ha analizado la información para evaluar de qué manera influyen en la adecuada toma de decisiones. El trabajo de investigación tiene como objetivo principal: Determinar la calidad de servicio para reducir la morosidad de la empresa regional de servicio público de electricidad Electro Puno S.A.A. sede Juliaca 2014. La metodología aplicada para su desarrollo estuvo enmarcada a los métodos descriptivo, deductivo y analítico, la población está representada por los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A. en su sede Juliaca, y se ha remitido a la encuesta y documentación existente de los periodos 2014 – 2015, que sirvió como unidad de análisis lográndose cumplir el objetivo. Para determinar los resultados de la investigación se ha contrastado el problema con la hipótesis, llegando a las siguientes conclusiones: La empresa Gómez Ingenieros Contratistas S.A.C. en su Estado de Situación Financiera muestra

mediante el análisis horizontal y vertical que en el activo corriente la principal variación es en el rubro Cuentas por Cobrar Comerciales con un aumento del 100.75%, ya que la empresa durante el periodo 2015 realizó la mayor parte de la prestación de servicio a crédito; en el activo no corriente el rubro más representativo en los dos periodos es Inmueble, Maquinaria y Equipo, tiene un aumento del 7.39% esto se debe a la adquisición de activos para prestación de servicio en construcción; del mismo modo en el pasivo corriente la principal variación en los dos periodos es en Obligaciones Financieras con una disminución del -100%, por los pagos de las obligaciones a entidades financieras. En cuanto al análisis del Estado de Resultados que se ha realizado: Se tuvieron resultados del total de trabajadores encuestado, sobre el tiempo de labor, se tiene que, un 51.85% vienen trabajando menos de 1 año, el 11.11% de 2 a 4 años y el 37.04% más de 4 años. Sobre el clima organizacional, el 7.41% considera que es muy bueno, el 59.26% bueno, el 29.63% regular y el 3.7% deficiente. Se precisa que el clima organizacional es bueno; pero con tendencia a regular. Con respecto al grado de instrucción se pudo ver el siguiente resultado; el 18.52% de nivel técnico, 29.63% egresado, 25.93% bachiller y el 25.93% profesional. Es a decir que el los egresados y bachilleres forman la mayor parte del trabajadores de la empresa, personal considerado con poca experiencia y sin especializaciones. Según el cuadro nº 19 y el grafico nº 18, se tuvo resultados de manera trimestral durante el año 2014, en las 7 Zonas Administrativas de la empresa, presentándose variaciones frecuentes en cada una de ellas. Las variaciones se presentan de la siguiente manera: la Zona 12 Saman Capachica – Santa Lucia, tiene el mayor índice de promedio de morosidad en un 79.62%, cobrándose solo el 20.38% del total de la facturación anual, es un claro reflejo

del mal servicio que se brinda en los canales de cobro, pues no se tiene los mecanismos de recaudo, siendo propio el sector de naturaleza rural, por ende la tasa promedio de morosidad anula es de 47.52%. . En consecuencia, la estimación para cuentas por cobrar comerciales de cobranza dudosa, deterioradas mayores a 8 meses en el periodo 2014 es 16.05% (11.78% + 4.27%), a comparación del periodo anterior 2013 12.35% (11.77% + 0.58%), tiene una diferencia de 3.7%, índice que debe ser superada mediante mecanismos de cobranza.

Palabras claves: Calidad de servicio, suministro, Morosidad, capacitación.

ABSTRACT

The present research work entitled: The quality of service to reduce the default of the regional electricity utility Electro Puno S.A.A. Juliaca headquarters 2014; the execution was carried out in the city of Juliaca, since it is one of the areas that the company has turnover, whose activity is to provide electric power service to current and potential consumers in its concession area within the Region of Puno, in attention to the needs and future of the clients. It is necessary to indicate that in order to carry out the evaluation of quality factors, delinquency analysis and guidelines for its improvement, surveys and documents of the company were applied in order to obtain measurements, relationships and variations in order to evaluate the performance of the company. ; Through this research, the information has been analyzed to evaluate how they influence the appropriate decision making. The main objective of the research work is to: Determine the quality of service to reduce the delinquency of the regional electricity utility Electro Puno S.A.A. headquarters juliaca 2014. The methodology applied for its development was framed to the descriptive, deductive and analytical methods, the population is represented by the workers of the company Electro Puno S.A.A. at its Juliaca headquarters, and it has been submitted to the survey and existing documentation for the periods 2014 - 2015, which served as the unit of analysis achieving the objective. In order to determine the results of the investigation, the problem was contrasted with the hypothesis, reaching the following conclusions: The company Gómez Ingenieros Contratistas S.A.C. in its Statement of Financial Position shows through the horizontal and vertical analysis that in the current assets the principal variation is in the item Accounts Receivable Trade with an increase of 100.75%, since the company during the

period 2015 made most of the service provision on credit; in non-current assets, the most representative item in the two periods is Property, Machinery and Equipment, which has an increase of 7.39% due to the acquisition of assets for the provision of service in construction; in the same way in the current liabilities the main variation in the two periods is in Financial Obligations with a decrease of -100%, due to the payments of the obligations to financial entities. Regarding the analysis of the Income Statement that has been made: Results were obtained from the total number of workers surveyed, about the time of work, it has to be, 51.85% have been working less than 1 year, and 11.11% have been working for 2 to 4 years and 37.04% more than 4 years. Regarding the organizational climate, 7.41% consider that it is very good, 59.26% good, 29.63% regular and 3.7% deficient. It is specified that the organizational climate is good; but with a tendency to regulate. With regard to the degree of instruction, the following result could be seen; 18.52% technical level, 29.63% graduated, 25.93% high school and 25.93% professional. It is to say that the graduates and bachelors form the majority of the workers of the company, personnel considered with little experience and without specializations. According to table nº 19 and graph no. 18, results were obtained quarterly during 2014, in the 7 Administrative Zones of the company, with frequent variations in each one of them. The variations are presented as follows: Zone 12 Saman Capachica - Santa Lucia, has the highest rate of average delinquency in 79.62%, charging only 20.38% of the total annual turnover, is a clear reflection of poor service that is provided in the collection channels, because you do not have collection mechanisms, being the rural sector itself, therefore the average rate of delinquency is 47.52%. . As a result, the estimate for doubtful commercial accounts receivable, impaired greater than 8

months in the period 2014 is 16.05% (11.78% + 4.27%), compared to the previous period 2013 12.35% (11.77% + 0.58%), it has a difference of 3.7%, an index that must be overcome through collection mechanisms.

Key words: Quality of service, supply, delinquency, training.

INTRODUCCIÓN

En el marco de las Normas establecidas por la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO, el trabajo de investigación titulado “LA CALIDAD DE SERVICIO PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA 2014”, se han detectado riesgos en cuanto a la calidad de servicio y a la morosidad así en la empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca. Se analizaran de dos puntos de referencia; a los factores de calidad de servicio y a los niveles de morosidad y nivel de recuperación de la cartera pesada, que incide negativamente a la rentabilidad de la empresa, pues es de vital importancia ya que en el periodo 2014 se estima en cobranza dudosa en un promedio de índice anual de 47.52%, para ello se debe aplacar políticas de cobranza.

Por todo lo mencionado y por las características de la investigación hemos desarrollado el siguiente objetivo general: Determinar la calidad de servicio para reducir la morosidad de la empresa regional de servicio público de electricidad Electro Puno S.A.A. sede juliaca 2014.; y con el propósito de desarrollar la investigación hemos estructurado nuestro trabajo de investigación en los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación: En la que se especifica por qué y los orígenes del problema en base a los antecedentes existentes sobre el tema para luego ser formulados mediante objetivos.

CAPITULO II: Marco teórico, marco conceptual e hipótesis del trabajo de investigación: se conceptúan definiciones relacionadas al tema para formular las hipótesis respectivas.

CAPITULO III: Metodología de la investigación: Nos muestra los métodos y técnicas que nos permitieron lograr nuestros objetivos.

CAPITULO IV: Características de la investigación: nos muestra las características más importantes del ámbito de estudio.

CAPITULO V: Exposición y análisis de los resultados donde está el desarrollo de la investigación. Muestra los resultados mediante cuadros, los que fueron analizados y discutidos como resultado de aplicación de términos porcentuales y comparaciones para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas que prestan servicios, sea en toda su dimensión, siempre están pendientes de cuan será el grado de satisfacción del cliente por el servicio y/o producto brindado; es decir como es la calidad de servicio en cada sector empresarial, pues sería un problema si se llegara a su deficiencia, más aun cuando el rubro es de competencia, es decir este factor constituye uno de los temas más significativos en una entidad, superar estos problemas hará que aumente sus ingresos o utilidades, llegando a cumplir sus metas y objetivos, comprometiendo la actuación de todo el personal de nivel de dirección y operativo de quienes se espera un rol eficiente y oportuno.

Es por ello que evaluar la calidad de servicio a través de un estudio minucioso del desempeño de una organización, otorga a los directivos tomar decisiones prudentes, pues permite identificar las necesidades para mejorar algunas áreas de atención, el problema se refleja a través de una queja o reclamo del usuario o cliente, que de manera típica los comentarios negativos generan una progresión geométrica de críticas; es decir el desempeño deficiente de la empresa en relación a sus diferentes factores constituye uno de los problemas que no permite una adecuada satisfacción al cliente.

En las empresas de servicio público, como en las prestaciones de servicio de electricidad, tienen como objetivo proporcionar satisfacción a las necesidades y expectativas de las personas, familias, y la sociedad en general. Entonces el concepto de calidad de servicio se entiende como la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la realización de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al servicio; es decir brindar un servicio eficiente y oportuno en la transmisión de energía eléctrica, considerando un factor vital para el desarrollo de la sociedad.

El presente trabajo de investigación, en ámbito de su estudio es a Electro Puno S.A.A., Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en el Departamento de Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional de Electro Sur Este S.A.A. aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 09 de julio de 1999, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui - Oficina Puno, el día 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467, iniciando sus operaciones el 01 de noviembre de 1999.

Tiene como propósito la distribución y comercialización de la energía eléctrica, con utilización de Sistemas de Transmisión y Generación para las localidades aisladas de la zona de concesión. Cumpliendo un rol fundamental para la sociedad el de promover de tal servicio hacia los consumidores finales, actuales y potenciales de su área de concesión en la región, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad

financiera, política de precios regulados según pliegos tarifarios razonables, calidad y confiabilidad de los servicios en atención a las necesidades actuales y futuras de los clientes.

El estudio de investigación se enmarca a la zona o sede de la ciudad de Juliaca, pues los quejas y reclamos que presentan los usuarios son críticos, frecuentes y recurrentes sobre el servicio que se brinda, repercutiendo directamente en la negatividad de los pagos, es decir la el aumento de la morosidad de los usuarios, resultado que influye negativamente en la gestión de la empresa. La agudización problemática se presenta a causa de una ciudad con mayor nivel poblacional al de las demás de la región con índices comerciales e informalidades a la vez, como consecuencia Electro Puno S.A.A. no cumple en su totalidad en brindar los servicios adecuados y oportunos de atención al cliente, facturación, cortes y reconexiones, mantenimiento y monitoreo de las instalaciones de alumbrado público y a domicilio a través del personal técnico con las expectativas.

En tal sentido a través del planteamiento del problema se da lugar a analizar los principales factores que influyen en la calidad de servicio de suministro de energía eléctrica, pues la deficiencia de tal servicio conlleva directamente al aumento de la morosidad de los usuarios. Por lo tanto, consideramos que merece un análisis exhaustivo ya que la energía eléctrica es el principal tipo de energía que se utiliza en el mundo, su uso es imprescindible para la sociedad, gracias a esta el país puede desarrollarse social, económica y tecnológicamente.

Por lo que esta investigación busca analizar la real situación y posibles soluciones que aquejan al usuario.

1.2 JUSTIFICACIÓN.

El presente trabajo de investigación es de vital importancia para el proceso de toma de decisiones para la empresa Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A., porque con los resultados obtenidos se facilita la toma de decisiones en temas mejoramiento de calidad de servicio inversión, ejecución efectiva en las cobranzas para disminuir la morosidad a corto, mediano y largo plazo, servirá como antecedente para las comparaciones de trabajos de investigaciones similares y otros que tiene la universidad.

1.3 PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS

Con las anteriores consideraciones, el problema de investigación se formula a través de la siguiente interrogante:

Problema General

¿De qué manera la calidad de servicio incide en el nivel de morosidad de la empresa regional de servicio público de electricidad - Electro Puno S.A.A. sede Juliaca 2014?

Problemas Específicos

1. ¿Cuáles son los factores que determinan la calidad de servicios en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca?
2. ¿Cuál es el nivel de morosidad por las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad- Electro Puno S.A.A sede Juliaca?

3. ¿Cómo disminuir el nivel de morosidad en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad- Electro Puno S.A.A sede Juliaca?

1.4 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo General

Determinar la calidad de servicio para reducir la morosidad de la empresa regional de servicio público de electricidad Electro Puno S.A.A. sede juliaca 2014.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar los factores de la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.
- ✓ Analizar el nivel de morosidad en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad - Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.
- ✓ Proponer alternativas para disminuir el nivel de morosidad mediante la aplicación técnica de calidad de servicio, legislativa y contable en las prestaciones de energía eléctrica de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL

La deficiente calidad de servicio incide al aumento de la morosidad de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca 2014.

1.5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

✓ Los factores que determinan en la calidad de servicio son deficientes en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.

✓ El nivel de morosidad es elevado en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicios públicos de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.

1.5.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

DE LA HIPÓTESIS GENERAL

V.I. Calidad de servicio.

V.D. Morosidad.

DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

V.I. Factores en la calidad de servicio.

V.I. Prestaciones de electricidad.

DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

V.I. Nivel de morosidad.

V.I. Prestaciones de electricidad

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

➤ Aguilar, H. (2012). **“IMPLICANCIAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD – ELECTRO PUNO S.A.A. PERIODOS 2008-2009”** Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

Según los resultados de la investigación se muestra que el 41% de los trabajadores esporádicamente recibieron capacitación, y el 45% de los trabajadores manifestaron que tienen un nivel regular de capacitación y consideran que es insuficiente para el desempeño de sus labores en la empresa y el 45 % mencionaron que no recibieron capacitación alguna en estos periodos; de la misma forma se muestra que el 23% de los trabajadores conocen parcialmente los instrumentos de gestión de la empresa y el 50% no lo conocen; El 23 % de los trabajadores conocen parcialmente las estrategias y políticas de la empresa para el mejoramiento de la calidad de servicio y el 45 % lo desconocen ; Finalmente debemos indicar que el 23% considera que el presupuesto asignado es escaso e insuficiente y no permite adquirir nuevos conocimientos y el 23% considera que la empresa no cubre con los gastos necesarios para una adecuada capacitación y el 45% manifiestan que no asisten a capacitaciones por el exiguo presupuesto de la empresa. Por lo tanto, son los principales factores

que inciden en un bajo nivel de calidad del servicio prestado a los usuarios.

➤ Manzano, R. (2009). **“ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS USUARIOS EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE ELECTRO PUNO S.A.A. – SUCURSAL JULIACA DURANTE EL PERIODO 2011”** Informe de Aplicación Práctica para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

No existen manuales de procedimiento que establezcan los pasos a seguir para llevar a cabo las tareas de recaudación, lo que evidencia que no existen procedimientos por escrito que permitan realizar su trabajo a los funcionarios encargados.

El análisis muestra que se debe implementar una política de cobros para que de esta manera no llegue a afectar a los Estados Financieros y que estos no demuestren la falta de rentabilidad.

La empresa no cuenta con el personal suficiente destinado a la recuperación de cartera pesada, lo cual se convierte en una debilidad no solo para la Gerencia de Marketing sino para toda la empresa en sí.

Cabe destacar que Electro Puno no actualiza la base de datos de los usuarios permanentemente.

En lo que se refiere a la rentabilidad no se tiene un buen resultado en la gestión y administración de los recursos económicos

y financieros de la empresa, esto es consecuencia de la falta de políticas de cobros y altos costos y gastos operativos de la empresa.

➤ Bustinza, A. (2013). **“LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN EL MODELO SERVQUAL APLICADO A LA EMPRESA DE TRANSPORTES SELVA SUR TAMBOPATA S.R.LTDA. – SANDIA, PERIODO 2013”** .Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

El nivel de expectativas de los clientes de la empresa Selva Sur Tambopata S.R.Ltda. evaluadas en las cinco dimensiones de la calidad de servicio, son altas, pues la mayoría estuvieron muy de acuerdo con las declaraciones hechas sobre lo que debería ofrecer la empresa, así en elementos tangibles se obtuvo 60%, en fiabilidad 62%, y finalmente en empatía 52% de cliente que manifestaron esta posición, con cuyos datos se concluye que los clientes tiene altas expectativas.

Respecto a las percepciones del servicio, los clientes se mostraron disconformes en la mayoría de las dimensiones evaluadas, es así que en los elementos tangibles, capacidad de respuestas y empatía la mayoría estuvo disconforme representado por 61%, 71% y 73% de clientes respectivamente, aunque la garantía y la fiabilidad fueron evaluadas de mejor manera, en conjunto el promedio de la evaluación de todas las dimensiones da como resultado 52% de clientes disconformes con lo que se concluye que los clientes perciben

el nivel de servicio como bajo.

Finalmente al analizar las brechas resultantes entre las expectativas y percepciones de los usuarios de la empresa Selva Sur Tambopata S.R.Ltda. se pudo determinar, que el servicio es percibido como malo ya que no cubre las expectativas del usuario, obteniéndose un resultado general , una diferencia a favor de las percepciones del servicio , que superen las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo y si las expectativas superan las percepciones implica mala calidad e insatisfacción al cliente.

➤ Nina, J. (2011). **“DETERMINAR LA EVASIÓN Y MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2007 – 2009”**. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

Se ha determinado que el nivel de evasión del impuesto predial, incide negativamente en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Puno, se determina que el nivel de evasión de predios no inscritos en el sistema de rentas de los 3 periodos es de 16.27%, 19.65% y 18.61% respecto al número de usuarios de la Empresa Electro Puno S.A.A. , que el 43.91%, 51.91% y 55.99% son predios subvaluados respecto al total de recaudación del impuesto predial, en los dos últimos periodos, más de la mitad de los

contribuyentes del impuesto predial, de la ciudad de Juliaca, falsean la realidad de sus predios en la declaración jurada de autoevaluó. El nivel de evasión del impuesto predial incide negativamente en la recaudación tributaria, pues el 24.65%, 30.88% y 35.49% de los 3 periodos en evaluación, la incidencia de ese nivel de evasión, se da en los importes dejados de recaudar, constituyendo una perdida por evasión tributaria, lo que significa que la municipalidad ha dejado de atender a las muchas necesidades de la población de Juliaca.

Respecto al nivel de morosidad del impuesto predial, se puede observar de la siguiente manera; en el periodo 2007 el 61.98%, en el periodo 2008 el 50.16% y en el periodo 2009 el 48.66% respecto al total de número de contribuyentes inscritos en el sistema de rentas. De acuerdo de la información el porcentaje de la morosidad del impuesto predial respecto a la recaudación tributaria es de 25.39% equivalente a 991,027.28 nuevo soles, el 27.01% equivalente a 2,397.07 nuevo soles y 28.12% equivalente a 2,337,235.17 nuevo soles de los tres periodos en evaluación, el nivel de morosidad incide en la menor recaudación tributaria, se da en los importes dejados de recaudar.

➤ Coapaza, R. (2012). **“EVALUACIÓN DE LA CARTERA MOROSA E INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA, PERIODOS 2009 – 2010”**. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

Para la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en general para la institución bancaria y financiera, las provisiones de las cuentas morosas de la cartera de clientes, tiene una incidencia importante en los resultados económicos y por ende la rentabilidad. Los resultados económicos del año 2010 aumentaron pero la rentabilidad disminuyó en 4.43% y 1.07% tanto en rentabilidad patrimonial como en rentabilidad en activos totales respectivamente, que se explica principalmente por el incremento de las provisiones de la cartera de cliente que están en mora.

La principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el incremento del índice de morosidad, es el otorgamiento del crédito con un 40% y la recuperación oportuna 40% evaluación cualitativa tanto como el seguimiento y canalización del financiamiento , y finalmente encontramos con un 20% la cobranza judicial.

Se determina que las principales causas es el otorgamiento del crédito y la recuperación oportuna son: cualitativas (información en cuanto entorno del sujeto de crédito) en un 32%; seguimiento del sujeto de crédito y canalización del financiamiento con el 26%; metas establecidas por la institución a los analistas en un 16%; evaluación económica con el 16% y alteración de los datos por parte del sujeto de crédito con un 10%.

Las políticas de recuperación en las instituciones se encuentran estructuradas, pero es necesario modificar aspectos para un mejor control y seguimiento de los créditos que realiza el analista de crédito

ya que los analistas que conocen estas políticas, no lo ejecutan en su totalidad con un 40% y los que no lo conocen lo desarrollan en forma empírica con un 60%, lo cual no permite una adecuada recuperación del crédito y por consiguiente es un factor que influye directamente en el incremento de la morosidad.

En el proceso de cobranza judicial según el análisis realizado a esta etapa la institución cuenta con procedimientos de control de créditos en recuperación legal, que no están en permanente actualización, ni capacitación además un 40% de los trabajadores de esta área no tienen conocimiento de ello y por consiguiente no lo aplican, convirtiéndose esta en vulnerable, incidiendo en el incremento de la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Arequipa.

2.2. MARCO TEORICO

EMPRESA

Entidad formada con capital social y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores, su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales, mercantiles o la prestación de servicios. (Andrade, 2002)

a) EMPRESA PÚBLICA

Son organizaciones de factores productivos que actúan en el mercado vinculando directamente a la administración pública que en el desarrollo de sus actividades producen viene y/o servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades colectivas. También este tipo de empresa es instrumento de intervención directa del estado, en la actividad económica armonizando sus objetivos y planes para su desarrollo. (Perez, 1990)

b) EMPRESA PÚBLICA DE DERECHO PRIVADO

Son personas jurídicas de derecho privado, que están constituidas y organizadas como tales, su forma está condicionada a la adopción del modelo societario jurídico de las sociedades anónimas. Su capital está constituido por una proporción mayor perteneciente al estado y el restante al sector privado, así mismo este capital está dividido en acciones.

La propiedad directa de estas empresas se da cuando el estado es el titular de las acciones de la empresa en cuanto se refiere a su proporcionalidad. Su capital esta se refiere a su proporcionalidad. Su capital está constituido por una proporción mayor perteneciente al estado y el restante al sector privado así mismo este capital está dividido en acciones. (Perez, 1990)

SERVICIO PÚBLICO

Los servicios públicos, son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del pueblo a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer necesidades de la comunidad, no solo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país. (Reyna y Ventura, 2008)

LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD-ELECTRO PUNO S.A.A.

Es una empresa estatal de derecho privado de la corporación FONAFE, constituida como Sociedad Anónima Abierta el 01 de noviembre de 1999. La participación de FONAFE, alcanza a 99.61% del accionariado de la empresa y sus títulos se transan en la Bolsa de Valores de Lima. (Memoria Anual Electro Puno, 2013)

MARCO REGULATORIO Y NORMAS LEGALES PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR ELÉCTRICO

La empresa está comprendida dentro del ámbito de aplicación de diversas normas que regulan su actividad. El cumplimiento de dichas normas puede acarrear la imposición de sanciones, que la afectarían tanto económica como operativamente. El nivel

gerencial a través de sus gerencias de línea, monitorea y evalúa el cumplimiento de las normas y reclamos que se presentan. Siendo las principales:

✓ **LEY DE CONCESIONES ELECTRICAS**

En el Perú, el sector eléctrico se rige por la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844, promulgado el 19 de noviembre de 1993 y sus diferentes normas modificatorias y/o ampliatorias, entre ellas, Ley N° 28832, Ley para asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica.

De acuerdo a la Ley de Concesiones Eléctricas, el Sistema Interconectado Nacional (SEIN) está dividido en tres grandes segmentos: generación, transmisión y distribución. Según leyes citadas, la operación de las centrales de generación y de los sistemas de transmisión se sujetan a las disposiciones del Comité de Operación del Sistema Interconectado Nacional (COES-SINAC), con la finalidad de coordinar su operación al mínimo costo, preservando la seguridad del abastecimiento de energía eléctrica y el mejor aprovechamiento de los recursos energéticos. Es decir el COES-SINAC, valoriza las transferencias de potencia y energía los generadores.

✓ **ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería-OSINERGMIN, tiene por finalidad supervisar las actividades que desarrollan las empresas en los sub – sectores de electricidad, e hidrocarburos y minería, y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los concesionarios, así como de los dispositivos legales y normas técnicas vigentes, incluyendo los relacionados a la protección y conservación del medio ambiente. Así mismo, el OSINERGMIN ejerce una función normativa que le permite dictar de manera exclusiva y dentro de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a las entidades del sector y a los usuarios.

✓ **NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS**

Mediante Decreto Supremo N° 020-97-EM, se aprobó la Norma Técnica De Calidad De Los Servicios Eléctricos – NTCSE, que establece los niveles mínimos de calidad de los servicios eléctricos, incluyendo el alumbrado público, y las obligaciones de las empresas del sector eléctrico y los cliente que operan en el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas.

La NTCSE contempla procedimientos de medición y tolerancias a través de los cuales se fijan estándares de calidad para el suministro de la electricidad y el servicio de alumbrado público, disponiendo su observancia por parte de las empresas eléctricas. Asimismo, regula la aplicación de penalidades y compensaciones en casos de incumplimientos de los parámetros establecidos por la NTCSE. La Ley N° 28832 otorga al COES-SINAC la facultad de asignar responsabilidades en caso de transgresiones a la NTCSE, así como calcular las compensaciones que corresponden.

CALIDAD

La calidad de un producto o servicio no puede definirse fácilmente, por ser una apreciación subjetiva; sin embargo se puede decir que es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que solo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones.

✓ La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su clientela clave. Representa a su vez la medida en que se logra dicha calidad. (Horovitz, 1991) .

✓ Para el nombrado autor, cada nivel de excelencia debe responder a cierto valor que el cliente está dispuesto a pagar, en función de sus deseos y necesidades;

este nivel de excelencia, debe mantenerse en todo momento y en todo lugar.

✓ Pero por otro lado también se dice que “La calidad se puede definir como una secuencia que consiste en comprender, aceptar, satisfacer y superar continuamente las necesidades, deseos y expectativas del cliente”. (Gomez, 2007)

✓ Una empresa es de alta calidad y se encuentra en equilibrio cuando sobrepasa las expectativas del personal, clientes y accionistas de la organización. (Muller, 1999)

✓ “El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (Normas ISO 9000).

✓ La calidad es “La adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente”. (Juran, 1990)

✓ “Satisfacción de las expectativas del cliente”. (Feigenbaum, 1994)

✓ Define la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor”. (Ishikawa, 1986)

✓ “La calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para el otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como

en otros que se adquieren con esfuerzo y disciplina. Con estos conceptos podemos tomar en cuenta que la calidad se define como un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de los productos y servicio, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad". (Picolo, <http://www.monografias.com>.)

a) OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

Los objetivos de la calidad pueden ser externos o internos. Es externo cuando se busca la satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte puede ser interno al lograr máxima productividad de los miembros de la empresa o también se puede como un grado de excelencia

La calidad se aplica en las organizaciones, generalmente mediante una inversión significativa para estandarizar y mejorar continuamente sus procesos, y con el objetivo de obtener por un lado productos y servicios estandarizados, uniformes, estables y confiables que satisfagan en forma continua al cliente para el cual están diseñados, y por otro lado lograr productividad, competitividad, seguridad, responsabilidad y globalización de las actividades, operaciones, productos y servicios, entre otros beneficios.

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes. (<http://www.monografias.com>.)

- **DIMENSIÓN TÉCNICA**

Engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.

- **DIMENSIÓN HUMANA**

Cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.

- **DIMENSIÓN ECONÓMICA**

Intenta minimizar los costos tanto como para el cliente como para la empresa.

b) PARÁMETROS DE CALIDAD

- **CALIDAD DE DISEÑO**

Es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.

- **CALIDAD DE CONFORMIDAD**

Es el grado de fidelidad con el que es producido un producto o servicio respecto a su diseño.

- **CALIDAD DE USO**

El producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.

- **EL CLIENTE ES EL NUEVO OBJETIVO**

Las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente.

La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino también incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.

Finalmente podemos resumir el contenido de la calidad en la siguiente cita:

La calidad de los productos, servicios y otros es determinar por la satisfacción de los clientes que los utilizan y por la efectividad y eficiencia de los procesos que los crean y sostienen. La mejora de la calidad se logra al mejorar los procesos que los crean y sostienen. La mejora de la calidad se logra al mejorar los procesos, toda actividad de una organización compromete uno o más procesos. Los esfuerzos de mejora de la calidad deben estar dirigidos hacia una búsqueda constante de oportunidades de avance, en lugar de esperar que un problema revele oportunidades.
(Alexander, 2008)

SERVICIO

La calidad de una organización cuyo producto es un servicio, no puede medirse con unas pruebas efectuadas en un laboratorio, con unas pruebas de resistencia, o por el cumplimiento de unas especificaciones requeridas. Cuando el producto es un servicio, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente de su interacción con el cliente y/o usuario.

- “Son actividades, beneficios o satisfacciones que son ofrecidos a la venta o realizadas en unión con la venta de productos”. ((AMA), 1996).
- Los servicios comerciales son las transacciones de una empresa o de un empresario con el mercado donde el objeto de esta transacción es una transferencia de propiedad de un bien intangible”. (Judd, 1964)
- Es en primer lugar un proceso y a diferencia de los artículos, no es un objeto, sino una realización”. (Berry, 1989)
- Es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad. Su prestación puede ir o no ligada a productos físicos”. (Kotler, 1997)
- Es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, la finalidad es que este quede satisfecho con dicha actividad”. (Peel, 1999)
- Son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores”. (Gualier, 2001)
- En esta economía donde predominan los servicios, todas las organizaciones están obsesionados con la excelencia del servicio, utilizan el servicio de diferentes

formas: para aumentar su productividad; para ganar la lealtad y confianza del consumidor; utilizan el servicio de calidad como una opción alternativa ante la competencia de precios y para que las experiencias positivas de los clientes sean transmitidas de boca en boca como parte de la estrategia publicitaria. (Berry, Leonard, Parasuraman, A., 1991)

a) CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS

Existen ciertas características que distinguen a los servicios de los productos, las cuales se tienen que tomar en consideración en el momento de su diseño, entre las que se encuentran (Fernandez, y Boyac;, 2003)

LA INTANGIBILIDAD

“Los servicios no pueden ser percibidos de la misma manera que los bienes, ya que no se pueden tocar. Lo anterior ocasiona un carácter abstracto de los atributos de valoración, provocando cierta dificultad para establecer estándares de calidad consistentes y su evaluación”. (Alonso, 2006)

SIMULTANEIDAD

“Los servicios son producidos y consumidos simultáneamente, por los que el cliente está presente en la producción de servicios”. (Fernández y Bajac, 2003).

“Debido a esta característica la calidad solo puede evaluarse después del consumo”. (Alonso, 2006)

HETEROGENEIDAD

“Cada experiencia va a resultar diferente, ocasionando cierta variabilidad, lo cual dificulta la estandarización y el control de calidad”. (Alonso, 2006)

Lo que quiere decir que las características del servicio brindado dependen de quien y cuando lo efectuó.

TEMPORALIDAD

“Los servicios no pueden ser almacenados, por lo que su consumo supone su finalización” (Alonso, 2006)

“esto tiene muy importantes consecuencias dada la necesidad de ajustar la demanda con la capacidad del servicio lo más precisamente posible. (Fernandez, y Boyac;, 2003)

b) COMPONENTES DEL SERVICIO

Existen dos componentes básicos que forman parte del servicio realizado por los empleados y proporcionado al cliente. Por un lado se encuentran las tareas y por otro las cualidades interpersonales. (Powers y Barro, 2006).

Las tareas se refieren a todos los procedimientos enseñados por medio de programas de entrenamiento o

señalados en los manuales de estándares. Es tarea de los supervisores de que los procedimientos funciones correctamente.

El otro aspecto son las cualidades interpersonales, que es la forma en que el empleado se acerca y se relaciona con el cliente. Es necesario que los empleados muestren una cara amigable y cortés, de forma natural y que parezca sincera a los ojos del consumidor. Algunos de los elementos utilizados y aprendidos para dar un buen servicio son el contacto visual, las expresiones faciales, movimiento de manos y lenguaje corporal.

CALIDAD DE SERVICIO

El servicio no puede estandarizar las expectativas del cliente, pues cada cliente es diferente y sus necesidades también, es por esta razón que no se puede dictar procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes.

La calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el cliente, ya usuario del mismo. (Horovitz, 1991)

El enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y

por ende el bienestar de la comunidad. (Berry, Leonard, Parasuraman, A.; 1991)

La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de vida. En un principio, el cliente suele constatar con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, el más económico. Poco a poco, sus exigencias en cuando en calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor. (Horovitz, 1991)

El cliente quiere una calidad de servicio cada vez mejor porque asocia su acto de compra con lo que recibe en su casa o descubre en sus viajes, es decir, el cliente suele comparar la calidad del servicio con lo que puede por sí mismo. (Horovitz, 1991)

a) NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIOS

HACIA LA QUIEBRA

Compañías totalmente ajenas a sus clientes, tanto que van a la quiebra sin saberlo.

BÚSQUEDA DE LA MEDIOCRIDAD

Compañías estables pero que no piensan en servicios de calidad.

EN EL MÍNIMO INDISPENSABLE

Compañías que saben que están en el negocio de servicios y tienden a hacer lo mínimo indispensable. Gozan de una participación de mercado natural, simplemente por existir.

HACIENDO UN GRAN ESFUERZO

Compañías que hacen del servicio de calidad su ventaja competitiva se requiere mucha creatividad, innovación, toma de riesgos, replanteamiento de la figura del cliente y del enfoque de la organización, se cumplen las expectativas de los clientes.

EL SERVICIO COMO UN SERVICIO DE EXCELENCIA

Compañías líderes en su mercado por su compromiso obsesivo a todos los niveles con el máximo impacto hacia el cliente. La misión de la dirección es presentar y refinar la imagen de servicio sobresaliente, lograr una cultura de servicio que perdure, se exceden las expectativas de los clientes.
(Muller, 1999)

b) COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Según Idelfonso Grande Esteban, los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

CONFIABILIDAD

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

ACCESIBILIDAD

Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple esta expectativa.

RESPUESTA

Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al cliente o servir un almuerzo rápido a quien tiene prisa.

SEGURIDAD

Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones; por ejemplo, un cliente no debería dudar de lo acertado de la reparación de su automóvil.

EMPATÍA

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales.

TANGIBLES

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

c) INDICADORES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

En una empresa de servicios, los indicadores de calidad, situados en puntos precisos del proceso cliente-proveedor, señalan las faltas en el servicio buscado. Los indicadores de calidad de servicios se someten a las técnicas de organización deben mostrar la percepción que tienen la organización, desde el punto de vista de la clientela, los indicadores deben mostrar la percepción que tienen los clientes en cuanto a la calidad de servicios de la organización.

El verdadero sentido de la expresión, la calidad se prepara, al mejorar las características relacionadas con las expectativas de los clientes, como lo expresamos anteriormente, la empresa asegura la satisfacción y la lealtad

de su clientela, la calidad de servicio por tanto debe prepararse antes de que el servicio sea realmente ofrecido.

Las características, los ingredientes de la calidad en el servicio lo que le todo su valor al servicio que se ofrece son siete y están implícitos en la palabra. Producto, del buen trato, la adecuada información y la accesibilidad al servicio con rapidez, exactitud, precio, actitud y reconocimiento. (Gills Legalut, 1999)

MOROSIDAD

Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han cumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a la información, garantías y una pésima administración. Por ello entendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos.

A) MORA

La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.

Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un cumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal

incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos. (Wikipedia, 2012)

TIPOS DE MORA

➤ MORA TEMPRANA

Una estrategia orientada a la gestión de recupero de mora temprana pretender llegar con toda rapidez al mayor número posible de clientes en el momento de producirse el vencimiento e inclusive antes del mismo, mediante un aviso concordado. Una estrategia de gestión de recupero de deudas en mora temprana permite administrar y monitorear carteras con vencimientos periódicos interviniendo en aquellos casos que resulte necesario.

➤ MORA TARDÍA

El recupero y administración de carteras en mora tardía requiere de un equipo con amplia experiencia. Para llevar adelante la gestión de mora tardía se deben aplicar las herramientas adecuadas, por medio de profesionales capacitados en materia de negociación colaborativa. De esta forma se pueden cambiar los resultados, obteniendo importantes índices de recupero.

➤ MORA RESIDUAL

Las empresas suelen reasignar carteras a distintos prestadores o agencias de gestión de cobranzas, explotando así las virtudes y fortalezas de cada recuperador crediticio, elevando los índices de cobranzas en carteras aparentemente agoradas o castigadas como incobrables. Resulta importante en este sentido el contar con un asesoramiento profesional respecto a las políticas que motiven al deudor a regularizar su cuenta. Lanzar una campaña de cobro es una buena estrategia. Esta operación permite llegar a los obligados con interesantes propuestas, expuestas de manera clara y atractiva, lo que facilita la obtención de un elevado índice de recupero en este segmento que se traduce en utilidad neta, ya que estamos hablando de cuentas calificadas como irrecuperables.

B) CORTE SE SUMINISTRO

Según la Ley de Concesiones Eléctricas. Decreto Supremo N° 25844 (1992). Ministerio de Energía y Minas:

Artículo 90.- los concesionarios podrán efectuar el corte inmediato del servicio, sin necesidad de aviso previo al usuario ni intervención de las autoridades competentes, en los siguientes casos.

a) Cuando estén pendientes de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas, de dos o más meses derivados de la prestación del Servicio Público de Electricidad; con los respectivos intereses y moras.

b) Cuando se consuma energía eléctrica sin contar con la previa autorización de la empresa o cuando se vulnere las condiciones del suministro; y,

c) Cuando se ponga en peligro la seguridad de las personas o las propiedades por desperfecto de las instalaciones involucradas; estando ellas bajo la administración de la empresa, o sean instalaciones internas de propiedad del usuario.

Los concesionarios deberán enviar las respectivas notificaciones de cobranza a los usuarios que se encuentren con el suministro cortado, en la misma oportunidad en que lo realiza para los demás usuarios, quedando facultados a cobrar un cargo mínimo mensual.

Los concesionarios fijaran periódicamente los importes por concepto de corte y reconexión a lo que establezca el Reglamento.

C) INTERES COMPENSATORIO Y RECARGO POR MORA

Según el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Decreto Supremo N° 009-93-EM (1993). Ministerio de Energía y Minas:

Artículo 176°.- los concesionarios podrán aplicar a sus acreencias relacionadas con la prestación del Servicio Público de Electricidad un interés compensatorio y un recargo por mora.

El interés compensatorio será aplicable desde la fecha de vencimiento del comprobante de pago hasta su cancelación. A partir del décimo día se aplicara en adición a dicho interés, un recargo por mora equivalente al 15% de la tasa del referido interés compensatorio hasta que la obligación sea cancelada.

La tasa máxima del interés compensatorio aplicable será el promedio aritmético entre la tasa activa promedio en moneda nacional (TAMN) y la tasa pasiva promedio en moneda nacional (TIPMN), que publica diariamente la Superintendencia de Banca y Seguros. El concesionario informara al cliente que lo solicite el tipo de interés y los plazos aplicados.

Artículo 178°.- los concesionarios están autorizados a cobrar un cargo mínimo mensual a aquellos usuarios, cuyos suministros se encuentren cortados o hayan solicitado suspensión temporal del servicio, que cubra los costos asociados al usuario establecido en el inciso a) del Artículo 64°

de la Ley. Para los suministros con tarifas binomias se les aplicara además los cargos fijos por potencia contratada por el plazo contractual.

Si la situación de corte se prolongara por un periodo superior a seis meses, el contrato de suministro quedara resuelto y el concesionario facultado a retirar la conexión.

D) RECONEXION DEL SUMINISTRO

Artículo 179°.- la reconexión del suministro solo se efectuara cuando se hayan superado las causas que motivaron la suspensión y el usuario haya abonado al concesionario los consumos y cargos mínimos atrasados, más los intereses compensatorios y recargos por moras a que hubiera lugar, así como los correspondientes derechos de cortes y reconexión.

Artículo 180°.- los importes de cortes y reconexión deberán cubrir los costos eficientes en que se incurra para su realización.

El SINERGMIN aprobara los importes máximos de corte y reconexión correspondientes y la periodicidad de su vigencia, sobre la base de los criterios y procedimientos que establezca al efecto.

E) COBRANZAS

“La cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efector que lo representan para su logro

de cualquier obligación, factura o documento válido para su ejecución en el lugar que son pagaderos. (Davalos, 2002)

F) ESTIMACION DE COBRANZA DUDOSA

Se efectúa para todas las deudas vencidas con atraso mayor a seis meses. Este plazo es concordante con el establecido en el Artículo 178° del RLCE, para la suspensión del servicio por falta de pago. De conformidad a lo previsto en el Artículo 21°, inciso f) del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, se establece los requisitos necesarios para efectos de que la estimación de cobranza dudosa sea deducible para efectos tributarios.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

ADMINISTRACIÓN.- Es la ciencia que estudia los principios y las prácticas que tiene por objeto, coordinar los esfuerzos humanos y utilizar adecuadamente los variados recursos que dispone una empresa con la finalidad de lograr sus objetivos.

ATENCIÓN AL CLIENTE.- Es el contacto directo entre la empresa y el cliente, en donde se determina las necesidades del usuario y poder así ofrecer los diferentes servicios que prestan, siendo entre ellos: atención, satisfacción y orientación.

CALIDAD.- Proceso constante de mejora en las personas, productos y procesos de una empresa, para cubrir y sobrepasar las necesidades y expectativas del cliente.

CALIDAD DE SERVICIO.- Se define calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir de la empresa y sus preocupaciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.

CLIENTE.- En términos generales y concretos, el cliente es todo aquel individuo que consume y utiliza un bien, producto o servicio, son las personas más importantes en el negocio.

COMPORTAMIENTO.- Modo de actuar de una persona o grupo humano.

CONTROL DE CALIDAD.- Proceso seguido por una empresa de negocios para asegurarse de que sus productos o servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad establecidos por la propia empresa.

CONCESIONARIA.- Entidad que presta el Servicio Público de Electricidad por contar con una concesión de distribución otorgada por el Ministerio de Energía y Minas o permiso emitido por una municipalidad.

DENUNCIANTE.- Toda aquella persona natural o jurídica con legítimo interés que reporta la deficiencia identificada, ante el concesionario.

DESEMPEÑO PERSONAL.- Es la performance o forma de actuación que realiza el personal para cumplir con su objetivo dentro de la organización.

EFICACIA.- Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados, hacer lo que se debe hacer, representa principalmente un beneficio para el cliente.

EFICIENCIA.- Es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización: “hacer las cosas bien”.

EMPRESA.- Unidad económico- social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

EMPRESA PRIVADA.- Es la que se dedica a producir bienes y servicios con el objeto de satisfacer necesidades sobre el costo, generando una ganancia, que forma el establecimiento de fuente de renta.

EMPATÍA.- Se refiere al hecho de que se maneje una fácil comunicación que es lo que buscan los clientes para adquirir sus productos, también se encuentra la facilidad de contacto es decir que el vendedor esté disponible a prestar un buen servicio sea este por teléfono, personalizada, e-mail, etc., y por ultimo un cliente busca ser tratado de manera única o ponerse en la condición del cliente.

MERCADO.- Ámbito donde se realizan los activos relativos a la oferta y demanda de bienes y servicios.

MEJORA DE CALIDAD.- Parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.

MORA.- Es la deuda que se genera por el retardo en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. No se asume como retardo en el cumplimiento, el causado por hecho fortuito o por fuerza mayor.

MOROSIDAD.- Es aquella que un usuario o cliente incurre en impuntualidad en el pago de sus cuotas a la institución que le presto un servicio o crédito para la actividad que desarrolla, por lo tanto esta con problemas de pago.

ORGANIZACIÓN.- Es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, informáticos y otros, de forma coordinada, ordenada, y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.

POLÍTICA DE CALIDAD.- Intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PRECIO.- Expresión de valor unitario de un bien, en contabilidad el precio es el costo total más la utilidad o menos la pérdida de cada unidad de producción.

PRECIO DE VENTA.- Es el resultado entre la interacción entre la oferta y la demanda en las condiciones de cada una de ellas. El importe total de la factura, entendiéndose por tal, el valor de venta más el impuesto específico correspondiente.

PROCESO.- Conjunto de acciones integradas y dirigidas hacia un fin. Una acción continua u operación o serie de cambios o tareas que recurren de manera definida. Acción y efecto de continuar, avanzar, en especial del tiempo.

PROCESO DE COBRANZA.- Acción que una vez realizada la entrega o reparto de recibos de consumo de energía eléctrica a domicilio, la empresa concesionaria pone a disposición de los usuarios los puntos de recepción de los pagos respectivos que figuran como tal, previa facturación, que pueden ser mediante centros autorizados u oficina central; debiéndose registrar la fecha y hora que se realizó el pago.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE O USUARIO.- Grado en el que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del consumidor.

USUARIO.- Persona natural o jurídico que se encuentra en posesión de un predio y está en posibilidad de hacer uso legal de un suministro eléctrico. La Real academia de la lengua española expresa que usuario es la persona que hace uso de un bien o servicio, pero que no necesariamente es la que lo adquiere.

SERVICIO.- Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. La presentación de un servicio no resulta en posesión y así es como un servicio se diferencia de proveer bien físico.

SERVICIO TÉCNICO.- Aparece en servicios costosos o complicados que necesiten trabajo de diseño especial, instalación, entrenamiento al usuario etc. Suele darse a fin de mantener la performance del servicio ofrecido.

SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.- Alumbrado de vías, parques y plazas públicas a cargo del concesionario en cumplimiento de lo establecido por la LCE. El RLCE y la NTAP.

SERVICIO AL CLIENTE.- Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.

SEGURIDAD.- Conjunto de exigencias de carácter técnico que deberán cumplir la empresa con el objeto de minimizar el riesgo de la ocurrencia de accidentes de electrocución u otros siniestros durante la prestación de servicios. También se definir como el conocimiento y trato amables de los empleados de la empresa y sus habilidades para transmitir un sentimiento de fe y confianza.

VENTA DE ENERGÍA.- Acuerdo o contrato mediante el cual la empresa concesionaria brinda servicio de energía eléctrica a un cliente o usuario a cambio de un precio fijado.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación será Cuantitativo - *expost facto*, debido a que se establecerán relaciones de causa-efecto, entre la Calidad del servicio y el aumento de la Morosidad, resultados que serán de mucha utilidad para los Directivos de la empresa y para la sociedad.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño de la investigación será No experimental - Descriptivo, es decir se observará los hechos tal y como se dan en su contexto, para después describirlos de acuerdo a los resultados encontrados en la investigación.

3.3 METODOS

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se utilizó los siguientes métodos:

a) **Método Descriptivo.-** Nos permitirá describir en forma detallada cada una de los factores que intervienen en la determinación de la calidad del servicio para luego buscar la incidencia con la Morosidad. Este método tiene como objetivo descubrir y analizar sistemáticamente "lo que existe" con respecto a las variaciones o las condiciones de una situación.

b) **Método Deductivo.-** Este método parte de lo general a lo particular, y nos permitirá determinar el análisis de la calidad de servicio verificando los principales factores que intervienen y su relación con la Morosidad obtenida de la empresa bajo estudio.

c) **Método Analítico.**- Consiste en descomponer un todo en partes a fin de descubrir las partes que lo integran y estudia en forma intensiva cada uno de los elementos y llegar a la esencia de las cosas. Este método se ha empleado para analizar la información histórica (procedimientos de cobranza, registro de reclamos, memoria anual, entre otros) obtenida de las diversas fuentes principales de la Empresa Electro Puno, para el logro de los objetivos planteados y para luego obtener las conclusiones.

3.4 POBLACION Y MUESTRA

3.4.1 Población.

La población que se va a llevar en el presente estudio es al personal de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A., siendo en sus diferentes categorías, pues la calidad de servicio depende mejorar por la empresa mas no de la población, siendo el número de trabajadores en el periodo 2014 de la siguiente manera: 38 trabajadores con un contrato indeterminado; 01 con un contrato determinado y 17 personales en modalidades formativas. De igual forma para medir la aceptación con la calidad que se les brinda el servicio, se tomaron una muestra 150 clientes, durante cinco días, es decir 30 clientes por días, en el interior de las instalaciones de la empresa.

3.4.2 Muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó y determino en su totalidad de los trabajadores de Electro Puno S.A.A. en su sede Juliaca;

CUADRO 1. Determinación de muestras

Área	Número de trabajadores
Comercial	4
Control de perdidas	6
Facturación	4
Cobranzas	2
Reclamos	1
Seguridad y ambiente	1
Asesoría legal	1
Tarifas y contraste	2
Almacén	1
Servicio al cliente	12
Operaciones	18
Secretaria	2
Chofer	1
TIC	1
TOTAL	56

Fuente: Centro de control Área TIC y seguridad Electro Puno S.A.A. Juliaca

Elaboración: Propia

3.5 FUENTES DE INVESTIGACION

La investigación se desarrollará con datos de fuente Primaria (Observación, encuesta) y Secundaria (Documentaria) de la Empresa de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A. de la ciudad Juliaca.

3.6 TECNICAS DE INVESTIGACION

Observación.- Se interactuará con la realidad a través de la observación de en la misma sede de la Empresa de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A., con la finalidad de corroborar nuestros resultados obtenidos

Encuesta estructurada.- De acuerdo a las necesidades de la investigación e indicadores.

Análisis documenta.- Se obtendrá datos de fuentes como, registros de reclamos, reporte de la morosidad mediante el sistema administrativo, Ley Concesiones eléctricas y su respectivo Reglamento, Análisis de la Notas a los Estados Financieros en el rubro de Cuentas por Cobrar.

3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el análisis de la información obtenida relacionada a la calidad de servicio y la morosidad, se utilizará la Estadística descriptiva, ya que los datos recopilados serán tabulados y presentados en cuadros estadísticos, descritos y analizados cada uno de ellos para una mejor comprensión de la investigación.

3.8 AMBITO DE INVESTIGACION

El ámbito de estudio está enfocada a la empresa regional de servicio público de electricidad - Electro Puno S.A.A. en su sede de Juliaca, ya que los problemas que dan en esta zona de la empresa son recurrentes y de envergadura, motivo por el cual se lleva a cabo el presente estudio, a sus diferentes áreas que presentan falencias, proponiendo alternativas de

solución, pues ello contribuirá no solamente a los usuarios sino también a la empresa en sí.

3.9 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Electro Puno S.A.A. es una empresa estatal de derecho privado comprendida dentro del ámbito de Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, constituida como Sociedad Anónima Abierta el 01 de noviembre de 1999. La participación de FONAFE, alcanza a 99.61% del accionariado de la Empresa y sus títulos se transan en la Bolsa de Valores de Lima.

La Empresa al 31 de diciembre del 2014 posee un capital social suscrito y pagado ascendente a S/. 129, 775,548.

Nota: Representa las inversiones o aportes de los accionistas de la Empresa, integrados por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, con el 99.61% de las acciones y por los accionistas privados quienes son propietarios del 0.39% de las acciones restantes, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera.

FIGURA 1. Estructura de capital de Electro Puno S.A.A.

Clase	Accionistas	Nº Acciones	Valor en S/.	% de Participación
A	FONAFE	119,512,352	119,512,352.00	92.09158%
B	FONAFE	9,729,202	9,729,202.00	7.49695%
B	Acciones privados	506,218	506,218.00	0.39007%
C	FONAFE	27,776	27,776.00	0.02140%
Total Accionariado		129,775,548	129,775,548.00	100%
Total Capital Social		129,775,548		

El Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, es una Institución de Derecho Público adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, creada por la Ley N° 27170, promulgada el 08 de septiembre de 1999, publicada el 09 de septiembre de 1999 y entró en vigencia el 10 de septiembre de 1999. El FONAFE es la entidad encargada de normar y dirigir la actividad empresarial del Estado.

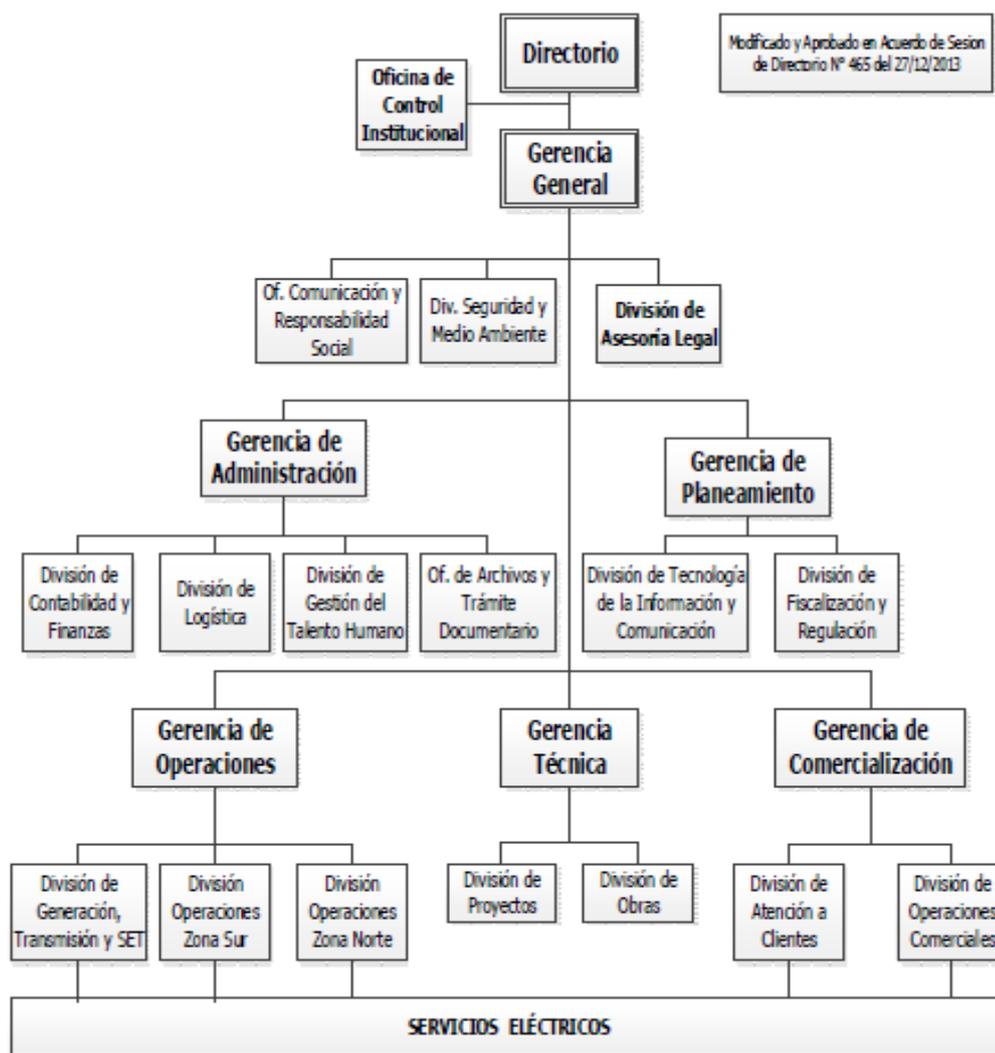
3.10 ROL DE LA EMPRESA

Proveer el servicio de energía eléctrica a los consumidores actuales y potenciales en su área de concesión dentro de la Región Puno, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en atención a las necesidades actuales y futuras de los clientes, así como una política de precios competitivos.

3.11 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el Acuerdo de Directorio N° 004-2014/002-FONAFE de fecha 04 de febrero del 2014 se aprobó el nuevo cuadro de asignación de personal de la Empresa, incrementándose en 57 nuevas plazas, con lo cual el número total de plazas aprobadas asciende a 191 plazas.

FIGURA 2. Organigrama Electro Puno S.A.A.



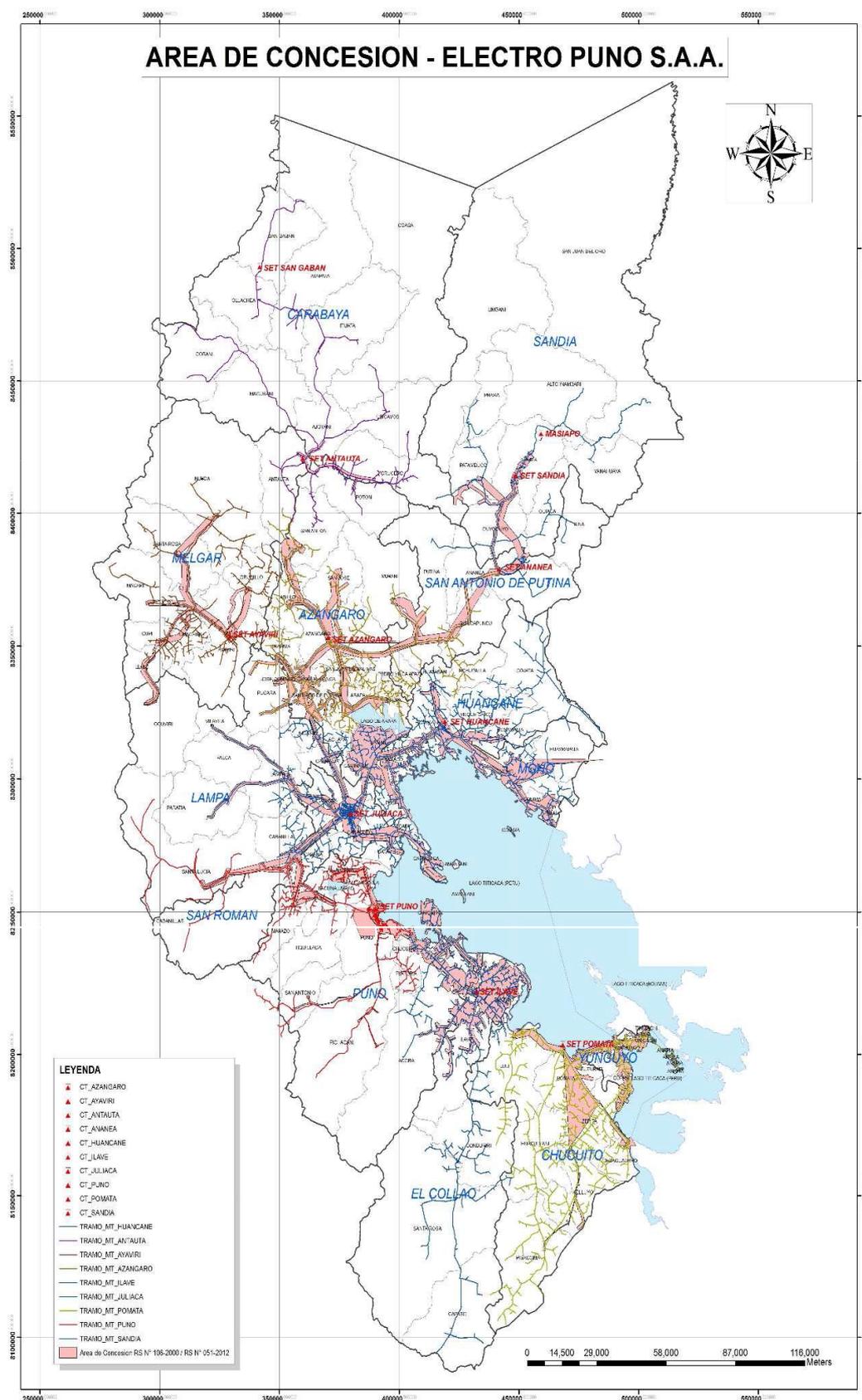
Fuente: Memoria Anual Electro Puno S.A.A.

3.12 AREA DE CONCESION

De acuerdo a la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, la Concesión otorgada a Electro Puno se efectuó mediante Resolución Suprema N° 106-2000- EM de fecha 07 de diciembre del 2000, actualizada mediante Resolución Suprema No 051-2006-EM. El área de concesión de Electro Puno S.A.A. es la Región de Puno que cuenta con 1, 389,684 habitantes (población proyectada sobre los Censos Nacionales 2007 realizados por el INEI), con 6,867.22 km² de extensión y con 336,965

clientes en el año 2014, para lo cual la Empresa cuenta con dieciséis Sistemas Eléctricos, que inicia su recorrido desde las barras de compra en Juliaca, Puno, Azángaro, Ayaviri y San Gabán, hacia todas las localidades dentro de su área de concesión. Sistemas Eléctricos de Electro Puno S.A.A. Cabe indicar que las ciudades de Juliaca y Puno tienen implementados tres sistemas eléctricos cada uno, a fin de separar la zona urbana de la zona rural de cada ciudad así como separar también los Sistemas Eléctricos Rurales que se encuentran fuera del área de concesión de la Empresa, dado que cada zona posee condiciones técnicas y operativas distintas, las cuales son caracterizadas por su respectivo sector típico determinado por OSINERGMIN.

FIGURA 3. Área de concesión Electro Puno S.A.A.



Fuente: Memoria Anual Electro Puno S.A.A. 2014

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se da a conocer los puntos importantes y resaltantes de la exposición y análisis de los resultados obtenidos, todo ello nos conlleva a los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación.

5.1 OBJETIVO ESPECIFICO N° 01

“Determinar los factores de la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.”

Para el determinar el siguiente objetivo se ha elaborado un cuestionario con sus respectivas interrogaciones, estas fueron aplicadas a los clientes así como a los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A. en su sede de Juliaca, con ello conseguimos el siguiente resultado para nuestra investigación.

**ENCUESTA SOBRE NIVEL DE CALIDAD Y FORMACION A LOS
TRABAJOES DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO
DE ELECTRICIDAD ELECTRO PUNO S.A.A.**

1. ¿Cuántos años viene laborando en la empresa?

CUADRO 2. Años de labor en la empresa

		%
Menos de 1 año	29	51.85
2 a 4 años	6	11.11
Más de 4 años	21	37.04
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta al personal de Electro Puno-Juliaca
Elaboración: Propia

GRAFICO 1. Años de labor en la empresa



Interpretación: Del total de trabajadores encuestados en la empresa Electro Puno - Juliaca, se tiene que, un 51.85% vienen trabajando menos de 1 año, el 11.11% de 2 a 4 años y el 37.04% más de 4 años. En conclusión se puede expresar que el mayor porcentaje de

trabajadores vienen laborando no mayor a 1 año, de ellos se deduce que son personal sin experiencia, con una rotación constante y tienen contratos de periodos menores. De acuerdo a la encuesta realizada se tiene los siguientes índices: de los 56 trabajadores en la sede de Juliaca; 18 se desempeñan en el área de Operaciones, 12 en atención al cliente, y las demás áreas son en números menores; por lo tanto se deduce que en el área de operaciones y atención al cliente se requiere mayor capacitación en temas de calidad de servicios. (Cuadro 1).

2. ¿Cómo considera Ud. el clima organizacional?

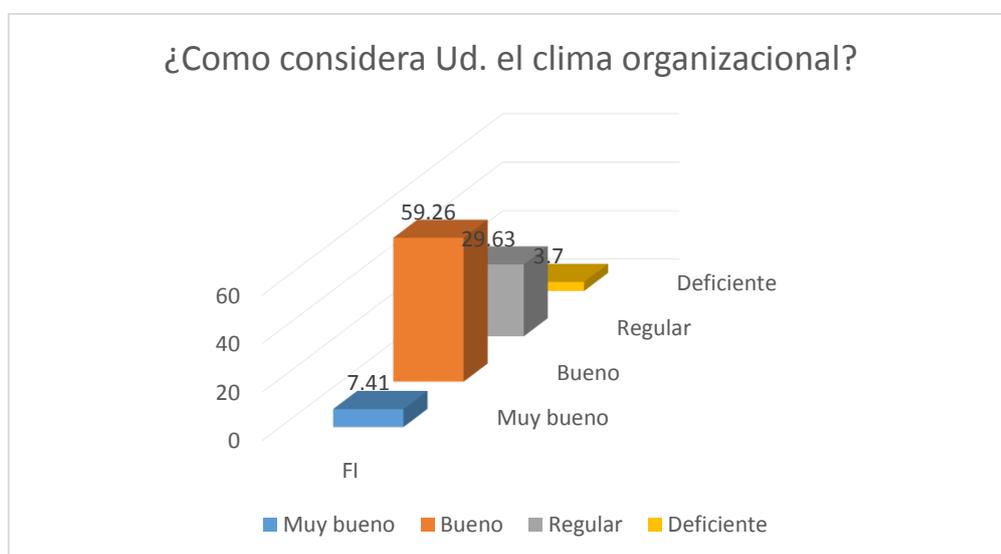
CUADRO 3. Clima laboral

	FI	%
Muy bueno	4	7.41
Bueno	33	59.26
Regular	17	29.63
Deficiente	2	3.70
TOTAL	56	

Fuente: Encuesta al personal de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 2. Clima laboral



Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada al personal que labora en Electro Puno – Juliaca, el 7.41% considera que es muy bueno, el 59.26% bueno, el 29.63% regular y el 3.7% deficiente. En conclusión de llaga a precisar que el clima organizacional es bueno; pero con tendencia a regular, eso indica que se debe mejorar las relaciones interpersonales.

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

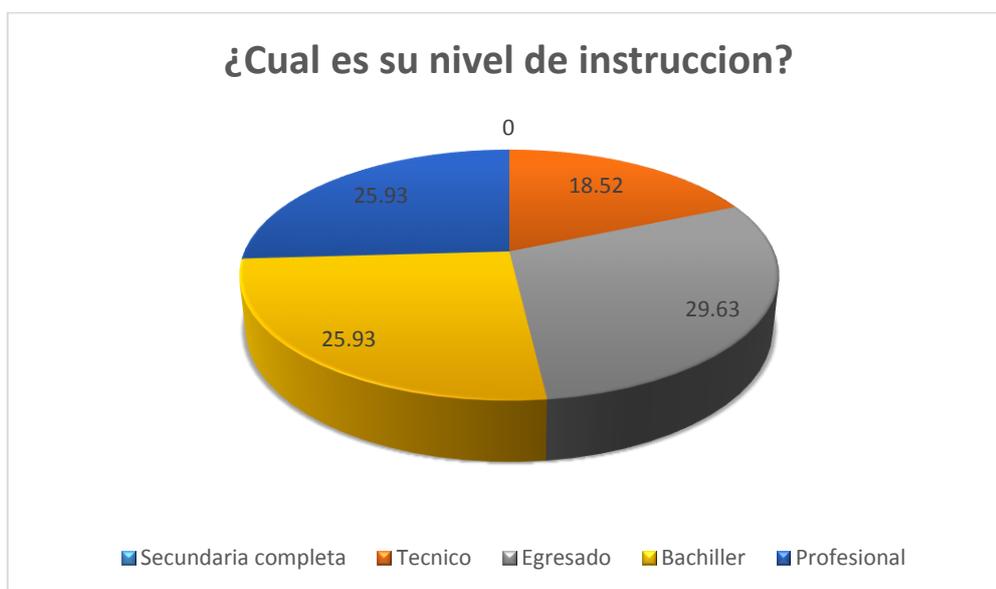
CUADRO 4. Nivel de instrucción

Grado de instrucción	FI	%
Secundaria completa	0	0
Técnico	10	18.52
Egresado	16	29.63
Bachiller	15	25.93
Profesional	15	25.93
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta al personal de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 3. Nivel de instrucción



Interpretación: Del gráfico se puede ver el siguiente resultado; en el nivel de instrucción secundaria no se tiene trabajadores, sin embargo el 18.52% de nivel técnico, 29.63% egresado, 25.93% bachiller y el 25.93% profesional.

En conclusión se tiene que el personal que labora con igual índice son los egresados y bachilleres, que la suma de ellos hace la mayor parte del trabajadores de la empresa, personal considerado con poca experiencia y sin especializaciones, pues en su mayoría tienen contratos de formación profesional con periodos mínimos, motivo por el cual su desempeño es poco relevante porque están subordinados y su compromiso con la empresa es deficiente.

4. ¿La empresa realizó alguna capacitación en el último año?

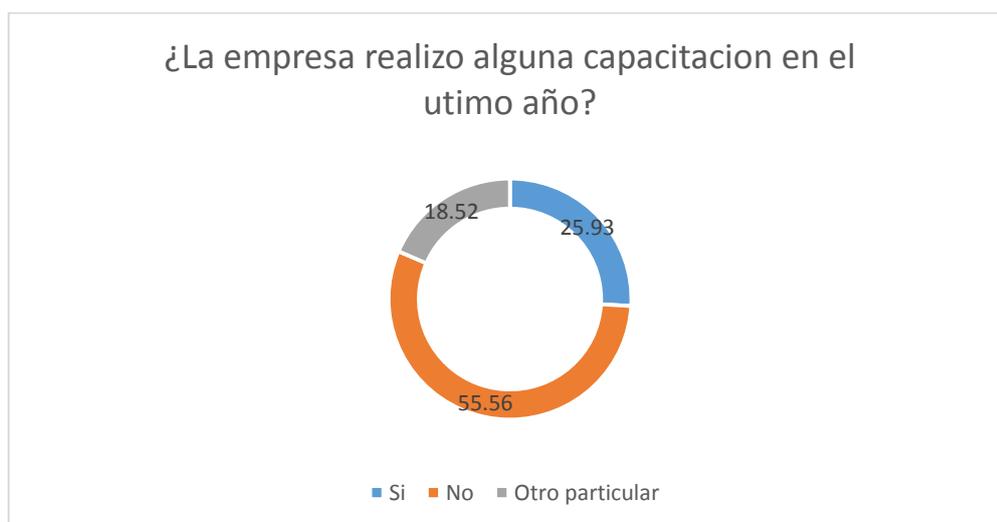
CUADRO 5. Capacitación anual

	FI	5
Si	15	25.93
No	31	55.56
Otro particular	10	18.52
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta al personal de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 4. Capacitación anual



Interpretación: de los datos obtenidos se tiene el resultado, que el 25.93% si recibió alguna capacitación, el 55.56% indican que no y en un 18.52% tuvieron capacitación con recursos propios o por otras entidades. En conclusión los índices reflejan que en más del 50% (55.56%) del personal que trabaja, no tuvieron capacitación alguna durante el año, es decir es un debilidad considerable para la empresa, de alguna u otra forma debe de invertirse en la capacitación del personal, para un mejor desempeño, logrando un trabajo oportuno y eficaz de los mismos hacia los clientes del sector.

5. ¿Cuánto tiempo viene trabajando en su puesto?

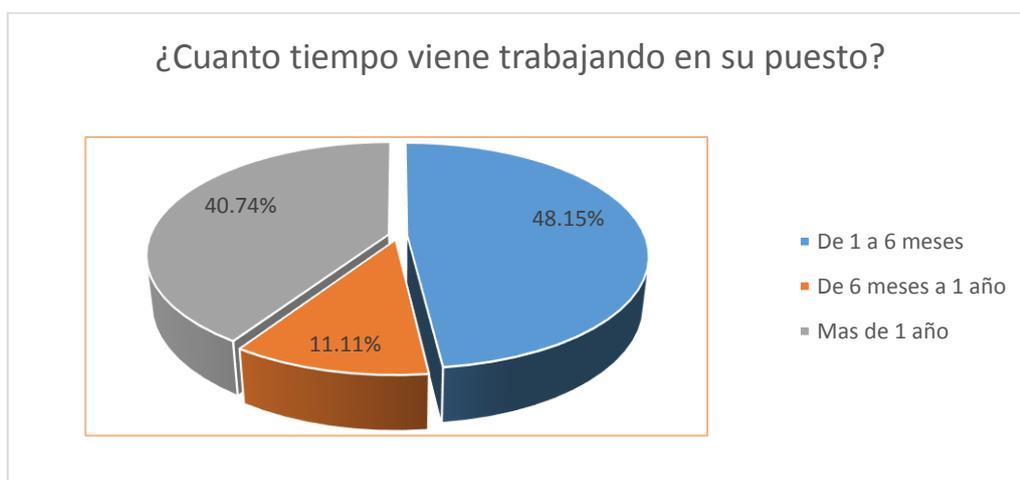
CUADRO 6. Permanencia en puesto de trabajo

Tiempo en su puesto	FI	%
De 1 a 6 mese	27	48.15
De 6 a 1 año	6	11.11
Más de 1 año	23	40.74
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta al personal de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 5. Permanencia en puesto de trabajo



Interpretación: la muestra del grafico presenta el siguiente resultado; el 48.15% del personal trabaja de 1 a 6 meses, el 11.11% de 6 meses a 1 año y el 40.74% viene trabajando más de 1 año.

El resultado de la encuesta presenta que el personal que trabaja, en su mayor porcentaje, tienen una rotación constante o son personal contratado como practicantes, pues teniendo una mejor opción laboral deciden renunciar, esto hace que no se logre la continuidad en el mejoramiento de los objetivos de la empresa.

6. ¿Cuál es su modalidad de contrato laboral?

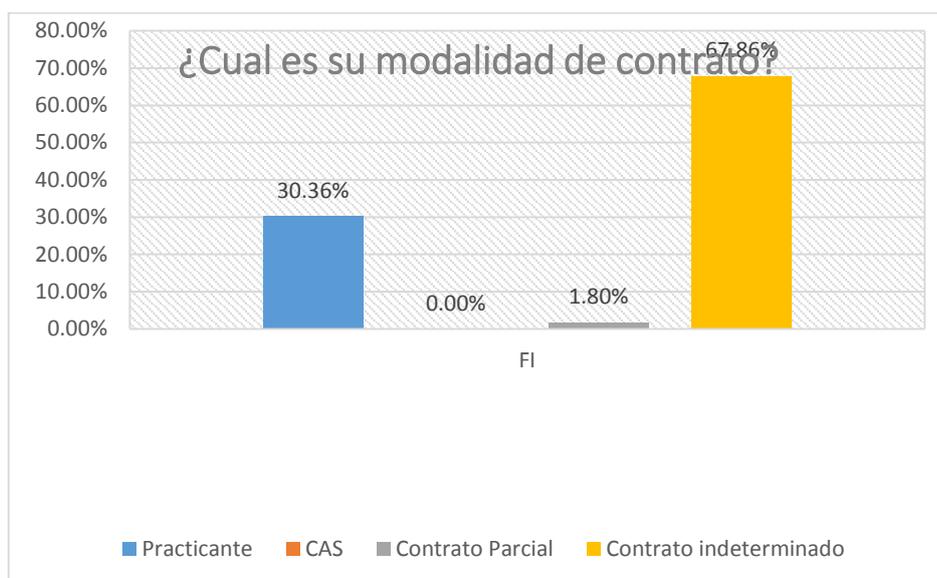
CUADRO 7. Modalidad de contrato laboral

Modalidad de contrato	FI	%
Practicante	17	30.36
Locación de servicios	0	0
Contrato parcial	1	1.80
Contrato indeterminado	38	67.86
	56	100

Fuente: Encuesta al personal de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 6. Modalidad de contrato laboral



Interpretación: De acuerdo al grafico el 67.86% tienen contrato indeterminado, 30.36% practicantes o modalidades formativas, 1.80% otro tipo de contrato. Es por ello que se tiene la siguiente conclusión; el personal que trabaja en su mayor porcentaje tiene contratos indeterminados y en modalidades formativas, se requiere mayor coordinación entre ambas partes para un mejor desempeño laboral.

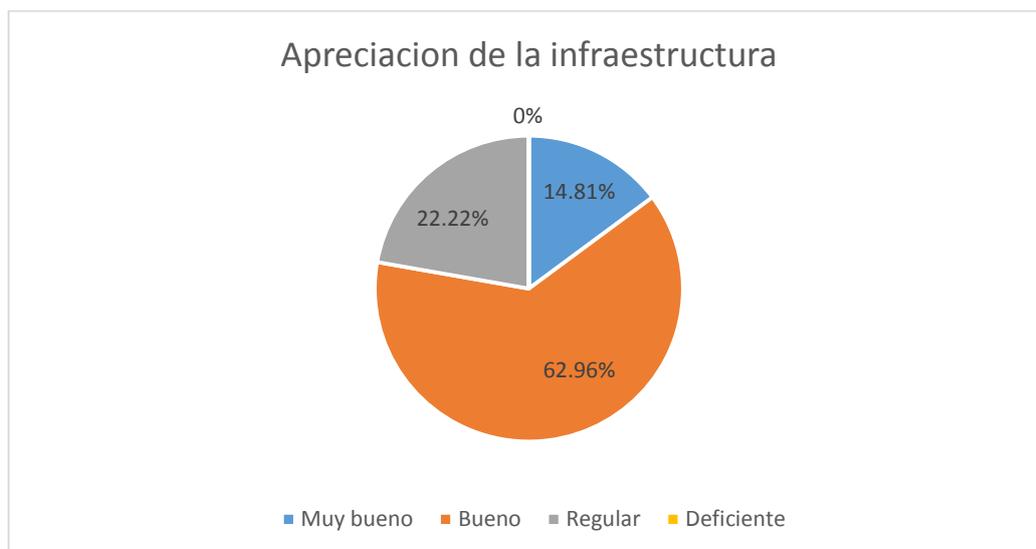
7. ¿Cuál es la apreciación personal sobre la infraestructura para el desempeño de su trabajo?

CUADRO 8. Apreciación de infraestructura

	FI	%
Muy bueno	8	14.81
Bueno	35	62.96
Regular	13	22.22
Deficiente	0	0
	56	100

Fuente: Encuesta al personal de Electro Puno-Juliaca
Elaboración: Propia

GRAFICO 7. **Apreciación de infraestructura**



Interpretación: De acuerdo al grafico si tienen las siguientes apreciaciones; el 14. 81% califica como muy bueno, el 62.96% bueno, el 22.22% regular y ninguna identifica como deficiente. En conclusión el personal de la empresa está conforme con el ambiente de su trabajo, es una ventaja para poder aprovechar en favor de la empresa y poder brindar un servicio ya atención óptima.

8. ¿Cuenta con todos los materiales y equipos necesarios para desarrollarse adecuadamente en su trabajo?

CUADRO 9. **Materiales y equipos**

Calificación	FI	%
Si	40	71.43
No	9	16.07
Regular	7	12.50
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta al personal de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 8. **Materiales y equipos**



Interpretación: del grafico se puede deducir que el 71.43% si cuenta con los materiales y equipos, el 16.07% desaprueba, el 12.50% indica que es de forma regular, indicando que no hay buena distribución de ellos.

En conclusión el personal de la empresa si cuenta con los materiales necesarios para su desempeño y desarrollo de su trabajo.

9. **¿Qué tipo de instrumentos normativos y reglamentos conoce Ud.?**

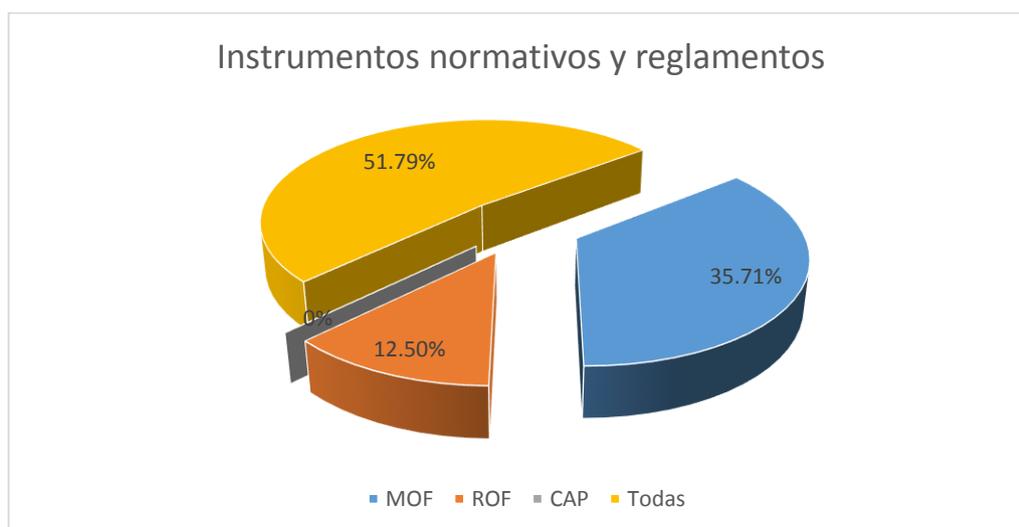
CUADRO 10. **Instrumentos normativos y reglamentos**

Normas y reglamentos	FI	%
MOF	20	35.71
ROF	7	12.50
CAP	0	0
Todas	29	51.79
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta al personal de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 9. Instrumentos normativos y reglamentos



Interpretación: Según el gráfico se tiene que el 35.71% conoce el Manual de Organizaciones y Funciones – MOF, el 12.50% conoce el Reglamentos de Organizaciones y Funciones; sin embargo el 51.79% afirma conocer todos los documentos mencionados anteriormente, incluidos el Cuadro de Asignación de Personal – CAP.

En conclusión los trabajadores de la empresa afirman conocer todas las normatividades y reglamentos de las cuales se rigen la empresa, cabe precisar que, conocen la posición de su desempeño laboral y mediante ello brindar el servicio necesario y adecuado al cliente y usuario del sector.

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO A CLIENTES Y CONSUMIDORES DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD – ELECTRO PUNO S.A.A.

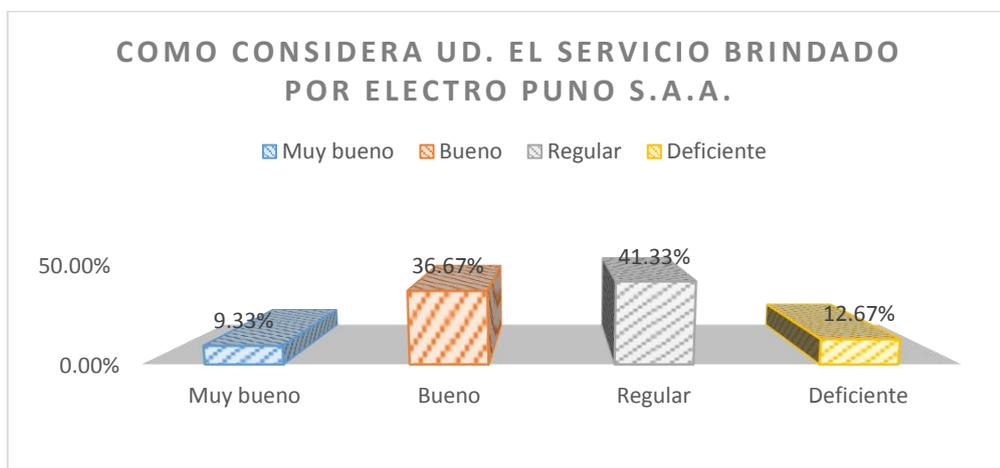
1. ¿Cómo considera Ud. el servicio brindado por la empresa Electro Puno S.A.A.?

CUADRO 11. Apreciación del servicio

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Muy bueno	14	9.33
Bueno	55	36.67
Regular	62	41.33
Deficiente	19	12.67
TOTAL	150	100

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca
Elaboración: Propia

GRAFICO 10. Apreciación del servicio



Interpretación: Según el grafico, indica que: el 41.33% califica regular, el 36.67% reconoce como buena, 12.67% califica como deficiente y el 9.33% tiene una apreciación muy buena. Es decir que la empresa tiene una calificación regular con tendencia a buena según la apreciación del cliente.

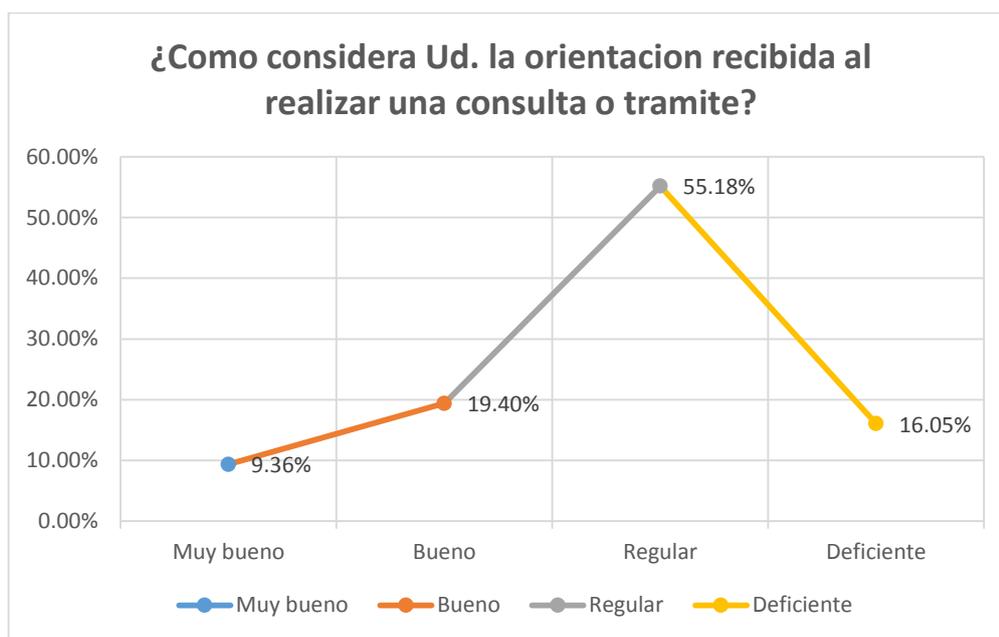
2. ¿Cómo considera Ud. la orientación recibida al realizar alguna consulta o tramite?

CUADRO 12. Grado de orientación

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Muy bueno	14	9.36
Bueno	29	19.40
Regular	83	55.18
Deficiente	24	16.05
TOTAL	150	100

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca
Elaboración: Propia

GRAFICO 11. Grado de orientación



Interpretación: Según el grafico, se aprecia que: el 55.18% califica regular, el 19.40% reconoce como buena, 16.05% califica como deficiente y el 9.36% define como muy buena. El cual refleja una atención regular en la empresa, pudiendo ser mejor a través del personal.

3. ¿Cuál es su aprecio de la infraestructura y ambiente de atención al cliente?

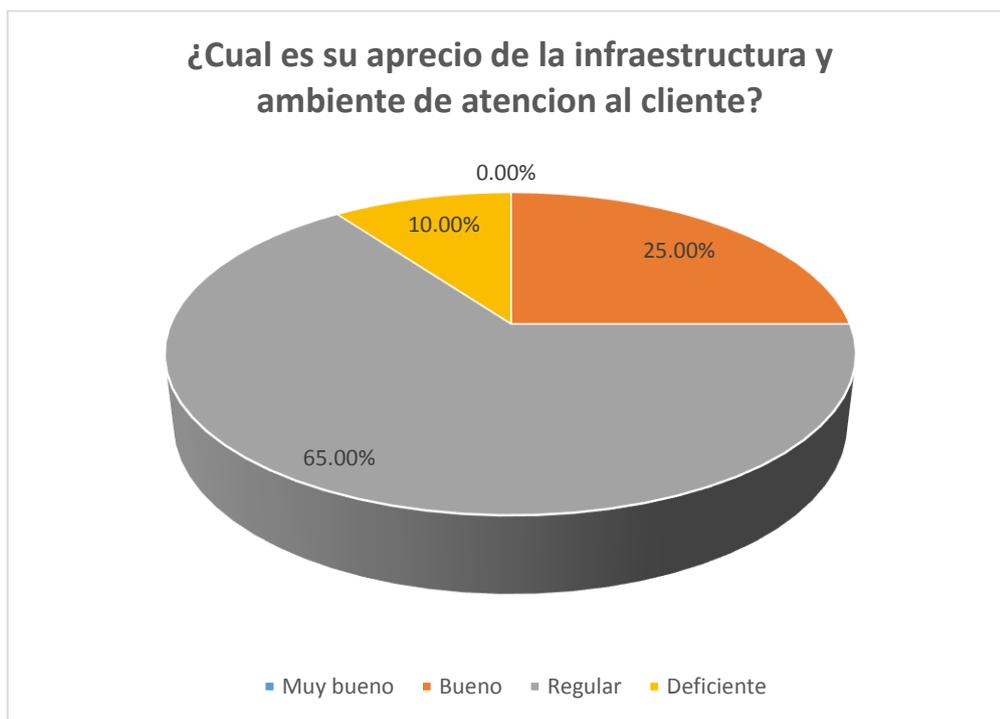
CUADRO 13. Apreciación de infraestructura y ambiente

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Muy bueno	0	0
Bueno	38	25
Regular	98	65
Deficiente	15	10
TOTAL	150	100

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 12. Apreciación de infraestructura y ambiente



Interpretación: una vez aplicada el grafico, se puede decir que: el 65% califica regular, el 25% bueno y el 10% considera deficiente. Se deduce que la empresa tiene una infraestructura o ambiente por mejorar.

4. ¿Qué tipo de problema se presenta de manera frecuente en el servicio que recibe?

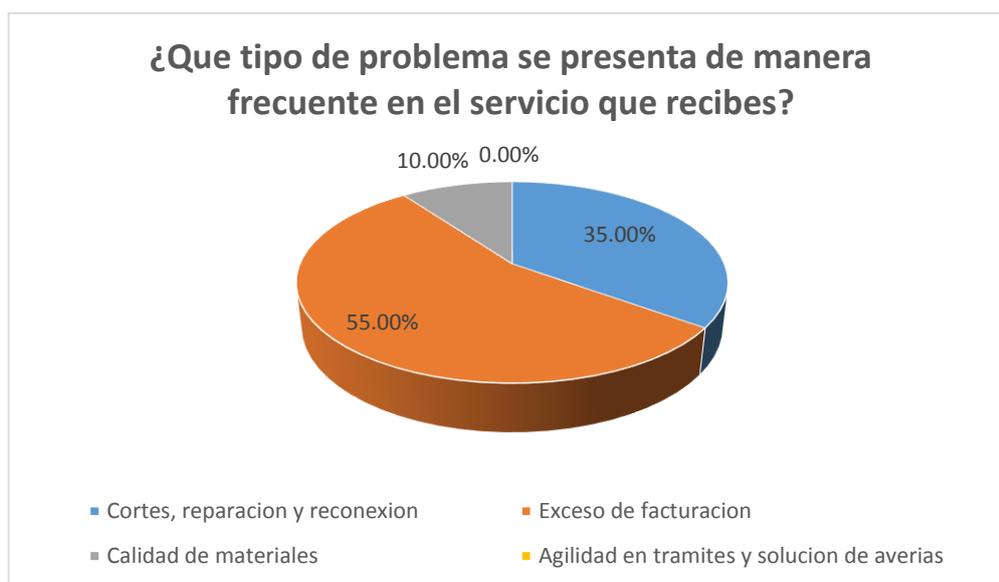
CUADRO 14. Frecuencia de problemática

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Cortes, reparación y reconexión	53	35
Exceso de facturación	83	55
Calidad de materiales en las conex. e instal.	15	10
Agilidad en trámites y soluciones de averías	0	0
TOTAL	150	100

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 13. Frecuencia de problemática



Interpretación: Del grafico se deduce que, el 55% de los clientes tienen problemas en exceso de facturación, el 35% en cortes, reparación y reconexión, y el 10% en calidad de materiales. Por lo tanto se tiene una falencia enorme en facturación, así como el servicio de cortes, reparación y reconexión.

5. ¿Cuál es el nivel de solución que se da, cuando se presenta algún inconveniente o reclamo?

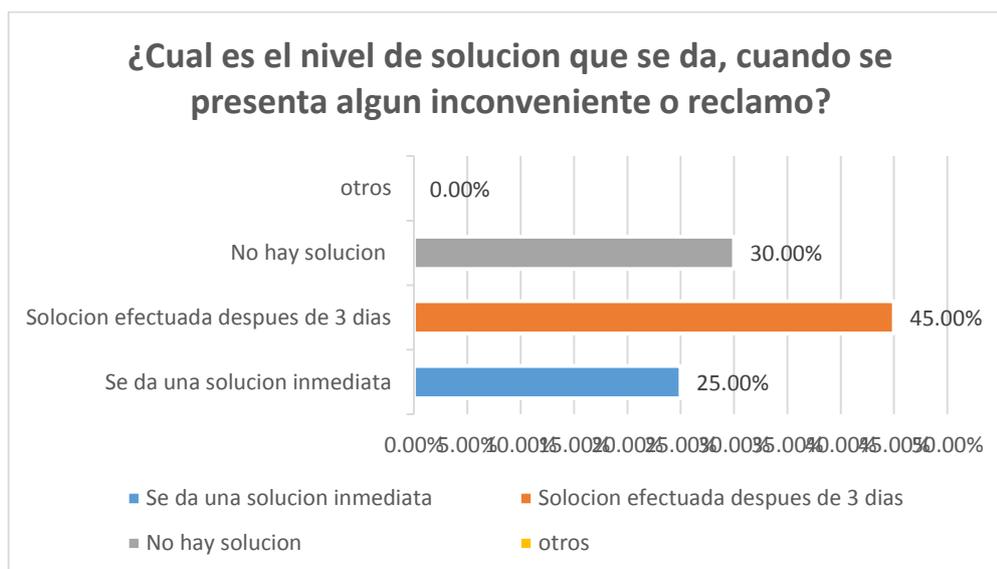
CUADRO 15. Nivel de solución de reclamos

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Se da una solución inmediata	38	25
Solución efectuada después de 3 días	68	45
No hay solución	45	30
Otros	0	0
TOTAL	150	100

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 14. Nivel de solución de reclamos



Interpretación: Se tiene el siguiente resultado, El 45% de los clientes encuestados indican que la solución se da después de 3 días, el 30% que no hay solución y el 25% si se da una solución inmediata. De ello se deduce deficiencias en la ejecución de parte del personal de recepción y técnicos.

6. ¿Qué aspectos cree Ud. que debe de cambiar en Electro Puno S.A.A. para dar un mejor servicio?

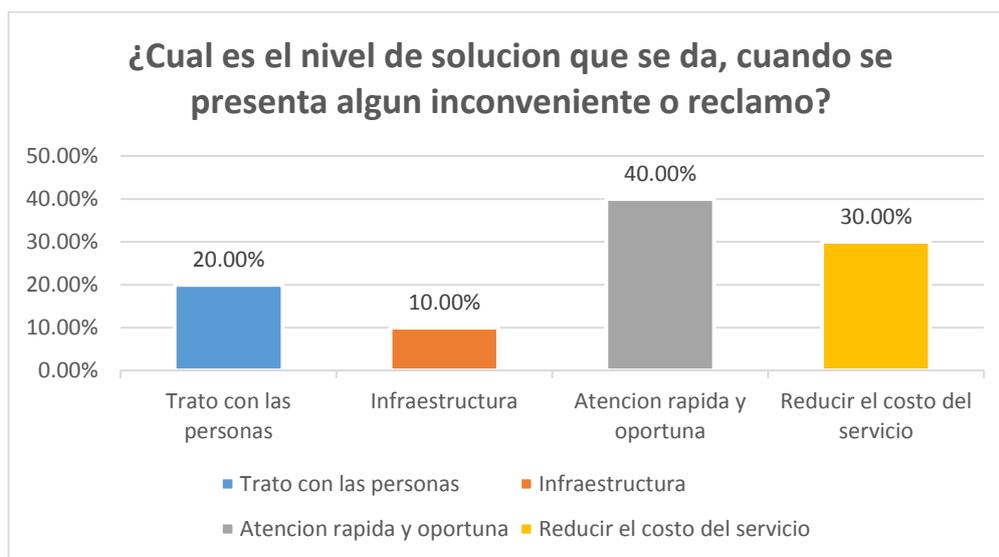
CUADRO 16. Cambios para un mejor servicio

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Trato con las personas	30	20%
Infraestructura	15	10%
Atención rápida y oportuna	60	40%
Reducir el costo del servicio	45	30%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 15. Cambios para un mejor servicio



Interpretación: del grafico se muestra que, el 40% de los clientes requieren una atención rápida y oportuna, el 30% no están conforme con el precio de la energía eléctrica, el 20% requiere un trato empático y amable, y pues le dan poca importancia al ambiente de la empresa. Por lo tanto es de suma importancia la atención rápida al cliente.

7. ¿Cuál es el impedimento u obstáculo para no pagar en la fecha su recibo de luz?

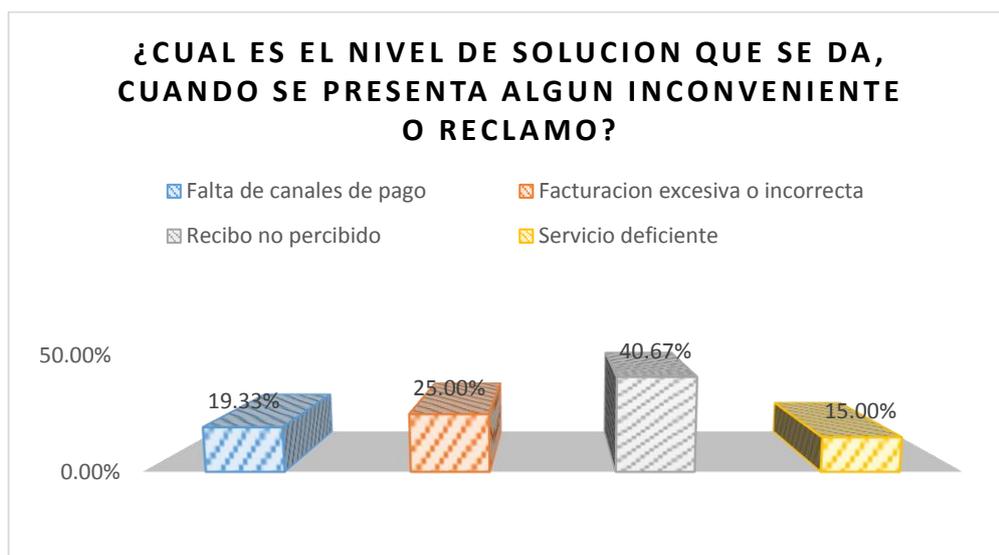
CUADRO 17. Impedimento de pagos

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Falta de canales de pago	29	19.33%
Facturación excesiva o incorrecta	38	25.00%
Recibo no percibido	61	40.67%
Servicio deficiente	23	15.00%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 16. Impedimento de pagos



Interpretación: Del resultado se deduce que, el 40.67% no les llega el recibo de luz, el 25% afirma que la facturación es excesiva, el 19.33% por falta de canales de pago y el 15% que el servicio es deficiente y que por eso no lo pagan. Por consiguiente los recibos no llegan a domicilio.

8. ¿Antes de firmar algún documento o contrato, le dieron la orientación e información necesaria sobre las condiciones de las mismas?

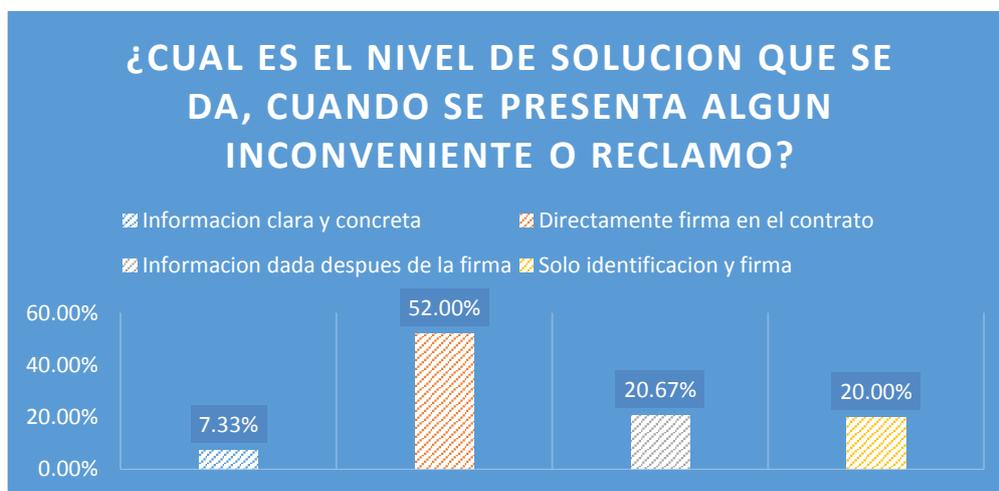
CUADRO 18. Información de contrato y condiciones

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Información clara y concreta	11	7.33%
Directamente la firma en el documento	78	52.00%
Información dada después de la firma	31	20.67%
Solo identificación y firma	30	20.00%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 17. Información de contrato y condiciones



Interpretación: Del grafico se muestra que, el 52% de los clientes firman directamente el contrato sin antes recibir alguna información, el 20.67% reciben información después de celebrarse el contrato, el 20% solo son identificados para luego firmar y solo el 7.33% reciben información clara y concreta. Por ende hay deficiencias en el personal de la empresa.

9. ¿Cree Ud. que el personal que labora en la empresa están estrictamente capacitada y comprometida con el buen servicio a la sociedad?, si no lo hacen por:

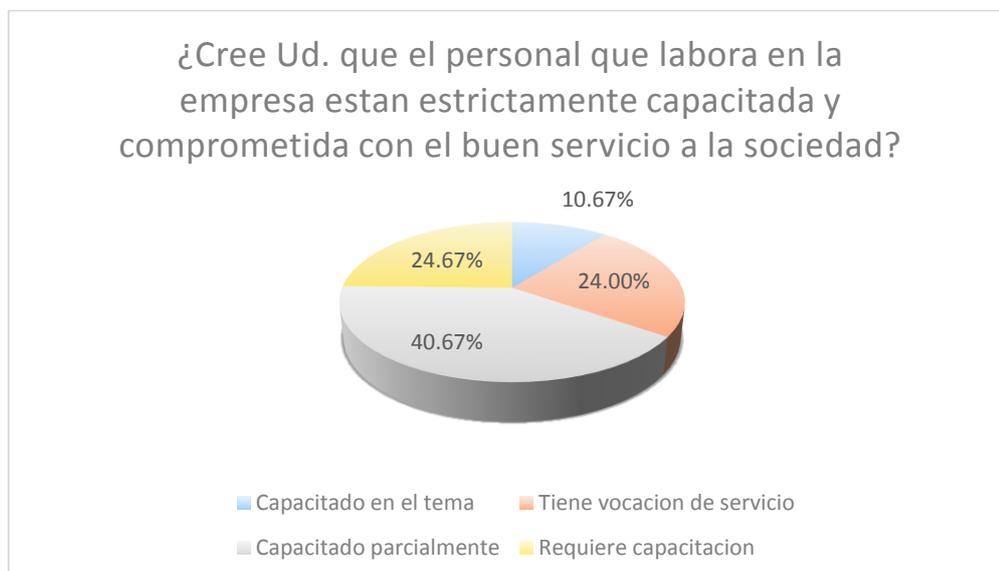
CUADRO 19. Capacitación y compromiso de servicio

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Capacitado en el tema	16	10.67%
Tiene vocación de servicio	36	24.00%
Capacitado parcialmente	61	40.67%
Requiere capacitación	37	24.67%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca

Elaboración: Propia

GRAFICO 18. Capacitación y compromiso de servicio



Interpretación: De enseguida se da a conocer los índices: el 40.67% están capacitado parcialmente, el 24.67% indica que requieren capacitación, el 24% tiene vocación de servicio con la sociedad y el 10.67% si están capacitados. Poner más énfasis en atención al cliente.

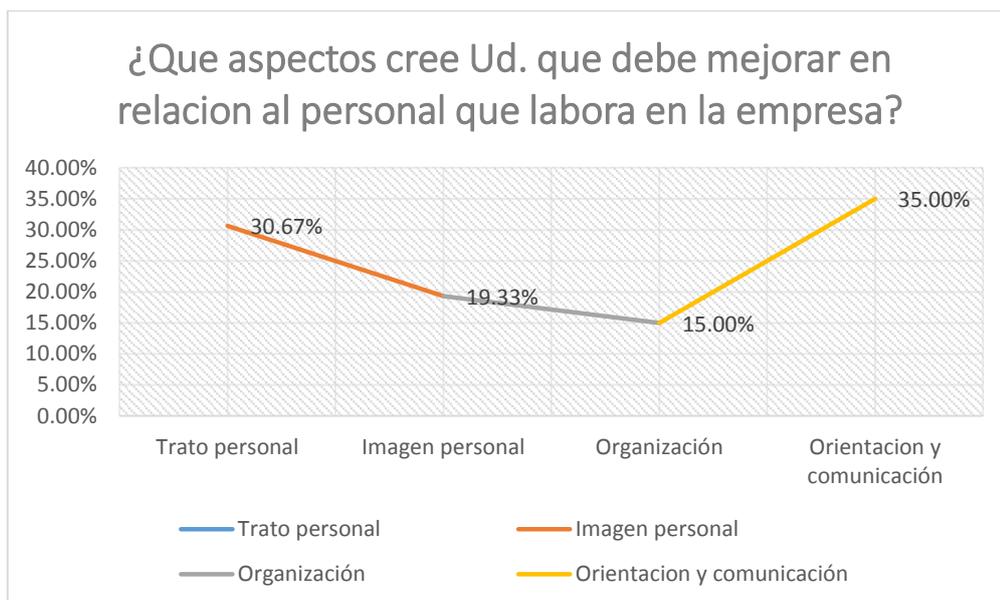
10. ¿Qué aspectos Cree Ud. que debe mejorar en relación al personal que labora en la empresa?

CUADRO 20. Relación interpersonal y laboral

CALIFICACION	PARTICIPACION	%
Trato personal	46	30.67%
Imagen personal	29	19.33%
Organización	23	15.00%
Orientación y comunicación	53	35.00%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta a clientes de Electro Puno-Juliaca
Elaboración: Propia

GRAFICO 19. Relación interpersonal y laboral



Interpretación: Del grafico se puede deducir que: el 35% indican que el personal debería mejorar en comunicación y orientación, el 30.67% requieren poner énfasis en el trato personal, el 19.33% cuidar la imagen personal, y el 15% indican que deben mejorar en su organización. Teniendo como punto relevante el servicio, con la orientación e información clara.

La regulación de la calidad en industrias de redes, donde no se puede elegir libremente al proveedor y la sustitución del bien o servicio es limitada, donde se muestra que la provisión de calidad por parte de un monopolista no regulado determinará un nivel de calidad distinto del socialmente óptimo.

Es por ello que en las industrias de redes, como en el caso del sector eléctrico, se enfrentan dos problemas:

- 1) Dado que no existe competencia en precios tampoco se compite por calidad;
- 2) Dentro de una zona de concesión no es posible ofrecer diferentes opciones de precio y calidad de producto.

Sin embargo la calidad debe reflejar más bien la valoración promedio de los distintos consumidores. Entonces ahí viene la importancia de la supervisión por parte del Estado, es decir Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, que fija las tarifas como también las supervisa, dando normas legales y técnicas: Ley de Concesiones Eléctricas N° 25844 y reglamento DS N° 009-1993-EM, y Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, DS 020-1997-EM (NTCSE), esta última regula los siguientes aspectos: Calidad técnica, Calidad del producto, Calidad de suministro.

**CUADRO 21. Participación en suministros
Reportados por mala calidad 2014**

Empresa	Suministros Reportados	Representacion %
Edelnor	2,658,164	29.39%
Electrocentro	623,214	6.89%
Electronorte	536,210	5.93%
Electrosur	356,046	3.94%
Electronoroeste	618,806	6.84%
Electro Oriente	400,514	4.43%
Electro Puno	198,252	2.19%
Electro Sur Este	265,916	2.94%
Electro Dunas	386,376	4.27%
Electro Ucayali	147,796	1.63%
Hidrandina	1,039,244	11.49%
Luz del Sur	1,147,404	12.69%
Seal	665,054	7.35%
TOTAL	9,042,996	100.00%

Fuente: División de Supervisión Regional OSINERGMIN

Elaboración: Propia

Según el cuadro, se tiene la participación de las empresas en el reporte de suministros con mala calidad, Electro Puno tiene una participación de 2.94%, es un índice regular, sin embargo se debería trabajar para su mejora en la calidad del suministro.

CUADRO 22. Cantidad de suministros reportados-Osimergrmin 2014

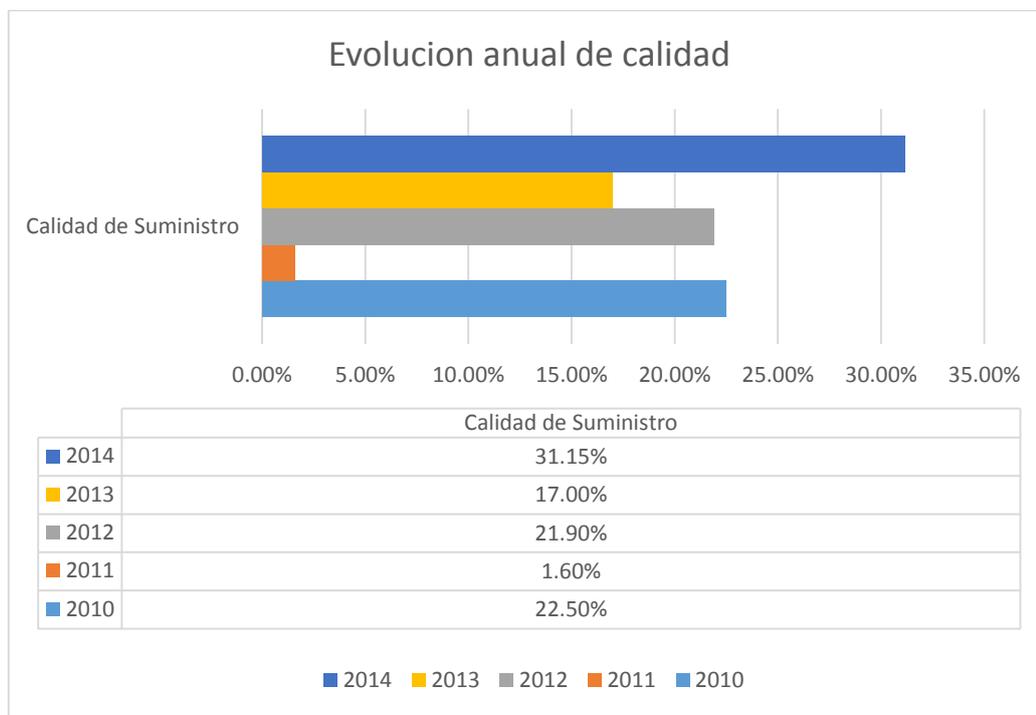
Empresa	Total de Suministros Aplicación NTCSE		Cantidad Mediciones Efectuadas		Cantidad de mediciones con MCT		% Mala Calidad de Tension		
	BT	MT	BT	MT	BT	MT	BT	MT	TOTAL
Edelnor	1 327 156	1 917	2 237	966	268	966	8,37%	0,00%	8,37%
Electrocentro	310 680	533	608	246	171		20,02%	0,00%	20,02%
Electronorte	267 254	851	540	426	202		20,91%	0,00%	20,91%
Electrosur	132 331	627	270	318	54	5	9,18%	0,85%	10,03%
Electronoroeste	307 820	1 231	622	622	398	10	31,99%	0,80%	32,80%
Electro Oriente	199 618	639	401	336	167		22,66%	0,00%	22,66%
Electro Puno	98 854	272	198	143	117	36	34,31%	10,56%	44,87%
Electro Sur Este	177 730	293	360	150	173		33,92%	0,00%	33,92%
Electro Dunas	191 788	1 400	246	702	55		5,80%	0,00%	5,80%
Electro Ucayali	73 396	502	147	253	94	28	23,50%	7,00%	30,50%
Hidrandina	517 679	1 932	1 032	959	298	4	14,97%	0,20%	15,17%
Luz del Sur	1 040 397	2 696	1 304	1 334	433	43	16,41%	1,63%	18,04%
Seal	331 981	546	618	276	248		27,74%	0,00%	27,74%
TOTAL	4 996 966	4263	4010	5397	2678	1092	17,73%	0,87%	18,60%

Fuente: División de Supervisión Regional OSINERGMIN

Elaboración: Propia

En el cuadro se tiene los reportes efectuados por la entidad reguladora, para luego determinar la calidad de suministro, según las NTCSE, por ende se tiene que Electro Puno tiene 44.87% con suministros reportados como malas, está siendo por encima del promedio 18.60%.

**GRAFICO 20. Evolución anual de calidad de suministro
2010 al 2014**



Fuente: Anexo 2 División de Supervisión Regional OSINERGMIN
Elaboración: Propia

En el grafico se deduce que en el periodo 2014 fue en mayor índice la compensación por mal servicio en suministro, seguido por el periodo 2010.

5.2 OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 02

“Analizar el nivel de morosidad en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca “

El presente trabajo de investigación se realizó a los clientes de Electro Puno S.A.A. en su sede de Juliaca, los cuales son facturados de manera mensual; sin embargo el cobro del servicio no se llega en su totalidad, llegando a ser considerados clientes morosos, en cuanto para

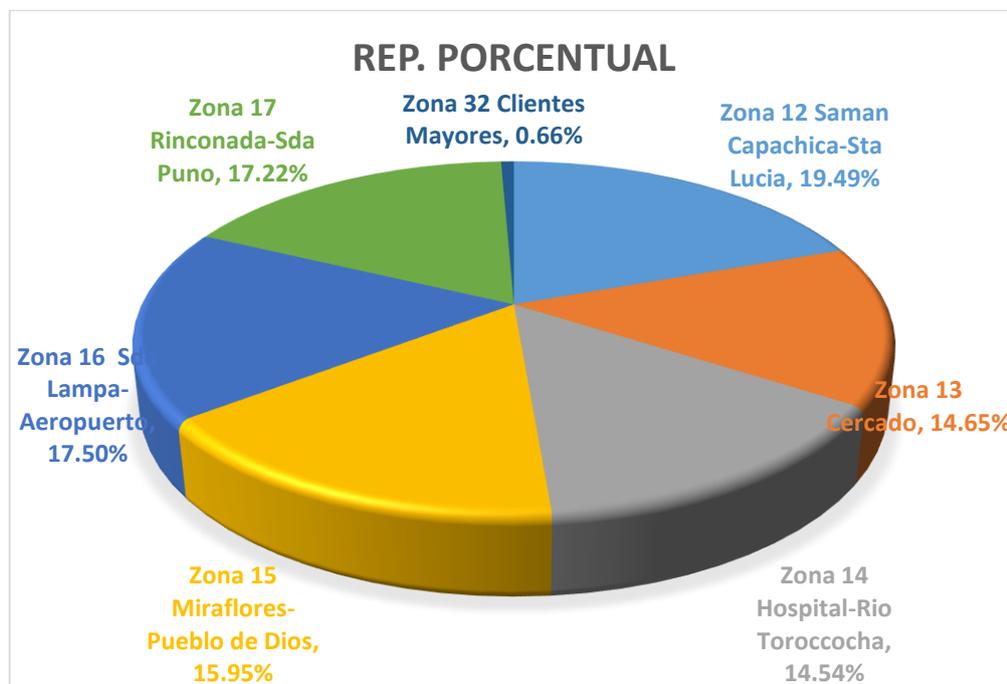
su evaluación la empresa los ha clasificado en 7 zonas administrativas según el sistema interno SIELCE 0.1, que se detallan de la siguiente manera:

CUADRO 23. Clasificación de las zonas administrativas Electro Puno-S.A.A..Sede Juliaca 2014

ZONA	DENOMINACION	NUMERO DE CLIENTES	REP. PORCENTUAL
12	Saman Capachica-Santa Lucia	18,105	19.49%
13	Cercado	13,607	14.65%
14	Hospital-Rio Toroccocha	13,506	14.54%
15	Miraflores-Pueblo de Dios	14,815	15.95%
16	Salida Lampa-Aeropuerto	16,258	17.50%
17	Rinconada-Salida Puno	16,002	17.22%
32	Clientes Mayores	616	0.66%
TOTAL		92,909	100.00%

Fuente: Área de Facturación y cobranzas sede Juliaca,
Elaboración. Propia

GRAFICO 21. Clasificación de las zonas administrativas Electro Puno S.A.A.



Interpretación: la empresa en su sede de Juliaca cuenta con 92,909 clientes, siendo administrada en sus 7 zonas, se concluye que en la Zona 12(19.49%) se tiene clientes en mayor número, seguida por las Zonas 16

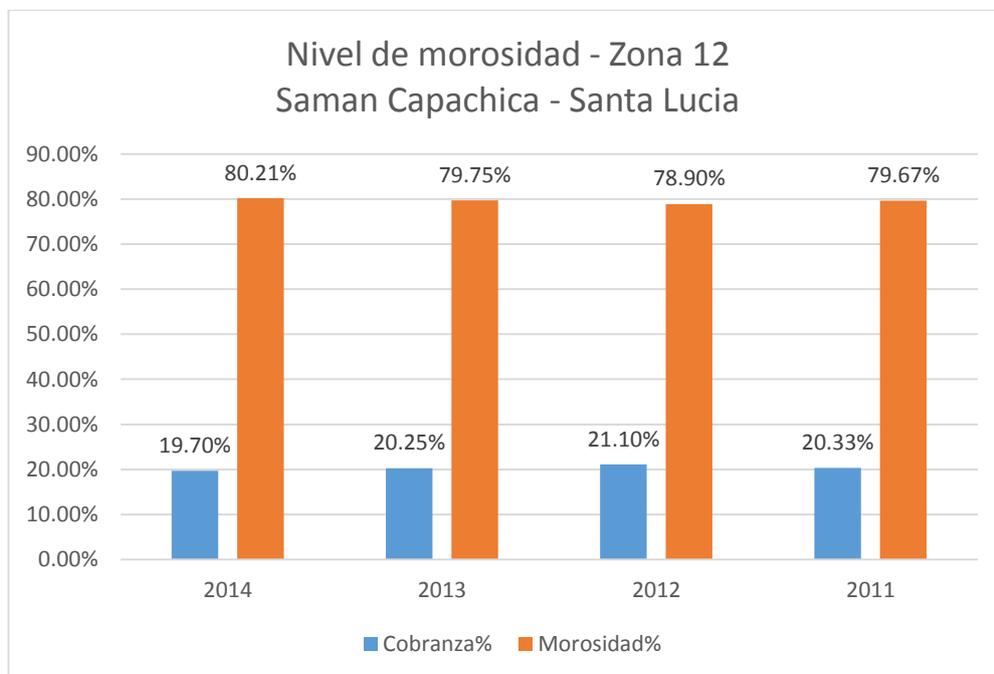
(17.50%), 17 (17.22%), 15 (15.95%), 13 (14.65%), 14 (14.54%), y la Zona 32 ciertamente con la menor cantidad de clientes; pero son considerados como clientes potenciales, pues su composición esta por empresas productoras, comerciales, mineras, manufactureras entre otros, que cuentas con sus propios transformadores.

**CUADRO 24. Nivel de morosidad zona 12 Samán Capachica –
Santa lucia
Comparación trimestral 2014**

Año	Meses	Facturacion	Cobranza	Morosidad	Cob. %	Mor. %
2014	Ene- Dic	4,061,282.15	803,882.45	3,257,399.70	19.79	80.21
2013	Ene- Dic	4,186,776.94	847,970.23	3,338,806.71	20.25	79.75
2012	Ene- Dic	4,306,096.08	908,593.55	3,397,502.53	21.10	78.90
2011	Ene- Dic	4,397,307.41	893,855.30	3,503,452.11	20.33	79.67
TOTAL		16,951,462.58	3,454,301.53	13,497,161.05	20.38	79.62

Fuente: Área de Facturación y cobranzas sede Juliaca,
Elaboración. Propia

GRAFICO 22. Nivel de morosidad zona 12 Samán Capachica



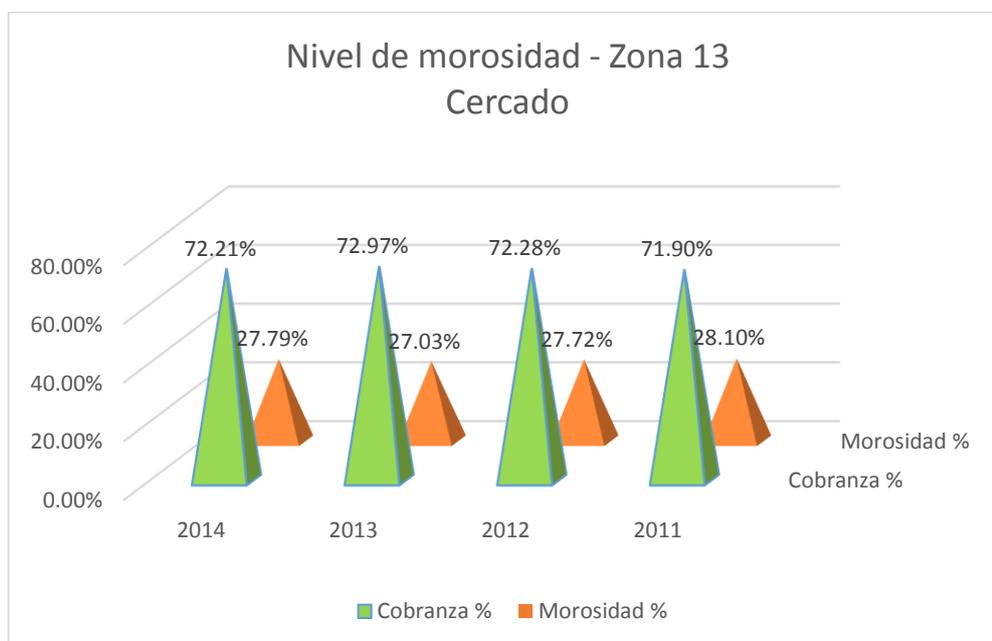
CUADRO 25. Nivel de morosidad zona 13 Cercado

Comparación trimestral 2014

Periodo	Meses	Facturacion	Cobranza	Morosidad	Cob. %	Mor. %
2014	Ene- Dic	4,162,130.84	3,005,506.58	1,156,624.26	72.21	27.79
2013	Ene- Dic	4,495,416.87	3,280,377.36	1,215,039.51	72.97	27.03
2012	Ene- Dic	4,574,679.71	3,306,572.15	1,268,107.56	72.28	27.72
2011	Ene- Dic	4,560,309.18	3,278,655.90	1,281,653.28	71.90	28.10
TOTAL		17,792,536.60	12,871,111.99	4,921,424.61	72.34	27.66

Fuente: Área de Facturación y cobranzas sede Juliaca,
Elaboración. Propia

GRAFICO 23. Nivel de morosidad zona 13 Cercado



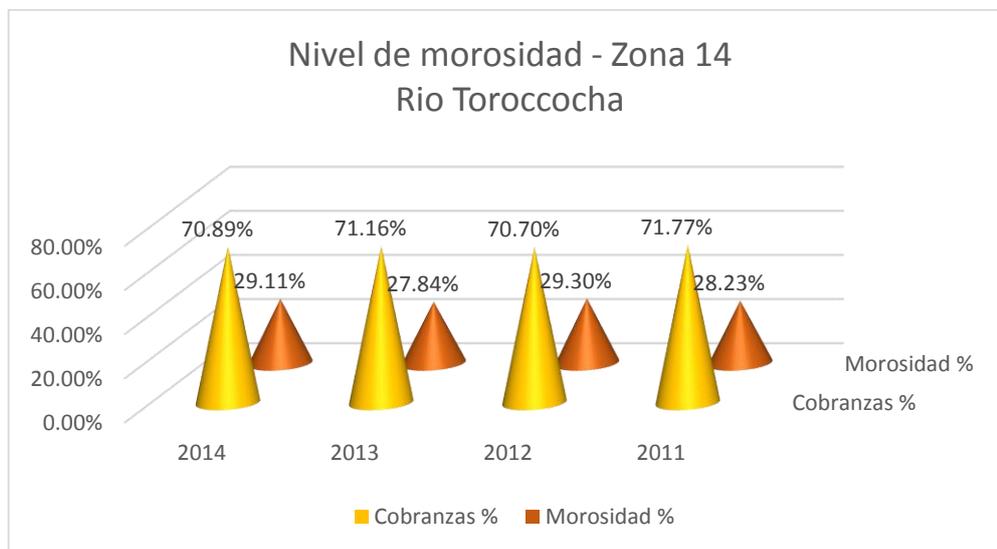
CUADRO 26. Nivel de morosidad zona 14 Rio Toroccocha

Comparación trimestral 2014

Periodo	Meses	Facturacion	Cobranza	Morosidad	Cob. %	Mor. %
2014	Ene- Dic	2,177,110.59	1,543,461.59	633,649.00	70.89	29.11
2013	Ene- Dic	2,371,525.78	1,711,324.72	660,201.06	72.16	27.84
2012	Ene- Dic	2,444,540.31	1,728,372.35	716,167.96	70.70	29.30
2011	Ene- Dic	2,404,677.69	1,725,882.75	678,794.94	71.77	28.23
TOTAL		9,397,854.37	6,709,041.41	2,688,812.96	71.39	28.61

Fuente: Área de Facturación y cobranzas sede Juliaca,
Elaboración. Propia

GRAFICO 24. Nivel de morosidad zona 14 Rio Toroccocha



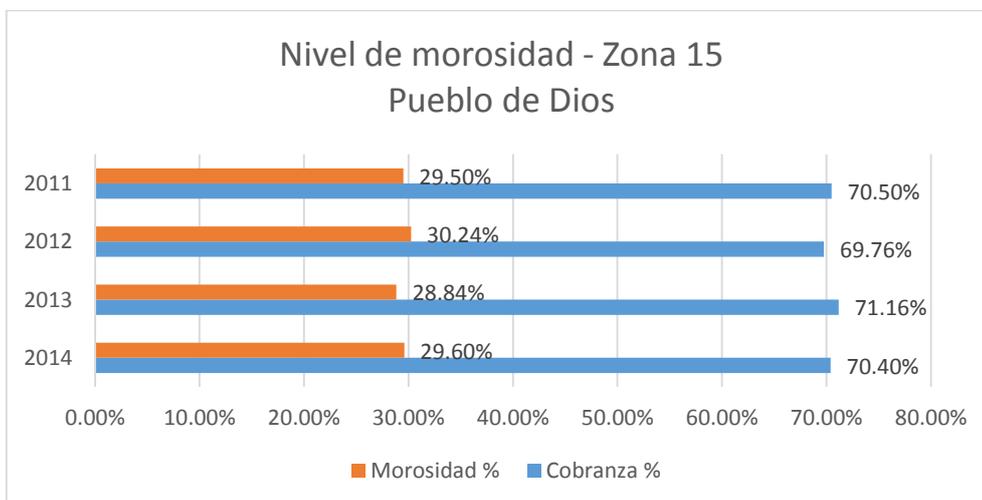
CUADRO 27. Nivel de morosidad zona 15 Pueblo de Dios

Comparación trimestral 2014

Periodo	Meses	Facturacion	Cobranza	Morosidad	Cob. %	Mor. %
2014	Ene- Dic	2,327,290.93	1,638,525.39	688,765.54	70.40	29.60
2013	Ene- Dic	2,460,473.64	1,750,872.70	709,600.94	71.16	28.84
2012	Ene- Dic	2,582,666.44	1,801,675.88	780,990.56	69.76	30.24
2011	Ene- Dic	2,596,877.87	1,830,693.85	766,184.02	70.50	29.50
TOTAL		9,967,308.88	7,021,767.82	2,945,541.06	70.45	29.55

Fuente: Área de Facturación y cobranzas sede Juliaca,
Elaboración. Propia

GRAFICO 25. Nivel de morosidad zona 15 Pueblo de Dios



CUADRO 28. Nivel de morosidad zona 16

Salida Lampa - Aeropuerto

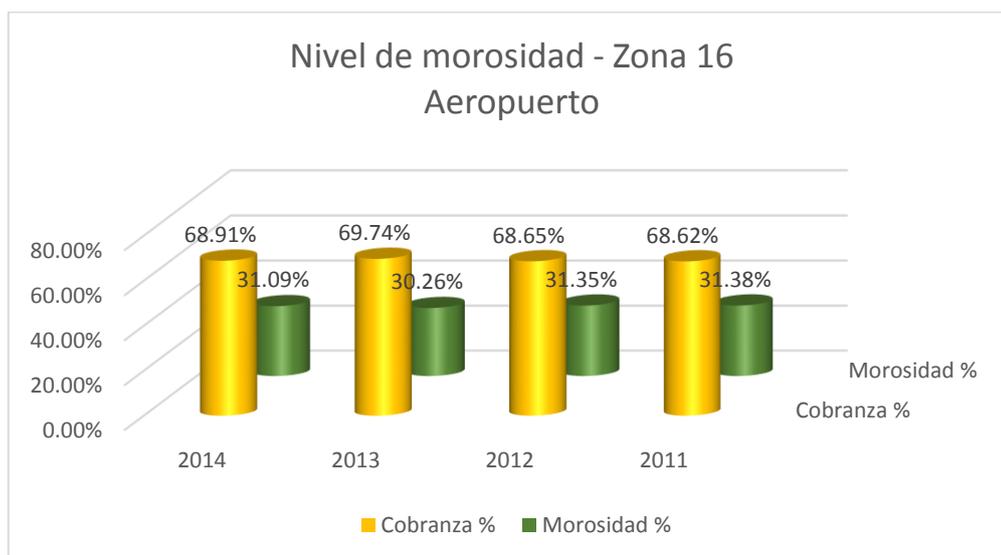
Comparación trimestral 2014

Periodo	Meses	Facturacion	Cobranza	Morosidad	Cob. %	Mor. %
2014	Ene- Dic	2,642,406.12	1,820,919.50	821,486.62	68.91	31.09
2013	Ene- Dic	2,917,357.17	2,034,669.65	882,687.52	69.74	30.26
2012	Ene- Dic	2,979,468.78	2,045,458.95	934,009.83	68.65	31.35
2012	Ene- Dic	3,004,589.91	2,061,818.57	942,771.34	68.62	31.38
TOTAL		11,543,821.98	7,962,866.67	3,580,955.31	68.98	31.02

Fuente: Área de Facturación y cobranzas sede Juliaca,
Elaboración. Propia

GRAFICO 26. Nivel de morosidad zona 16

Salida Lampa – Aeropuerto



CUADRO 29. Nivel de morosidad zona 17 Rinconada salida Puno

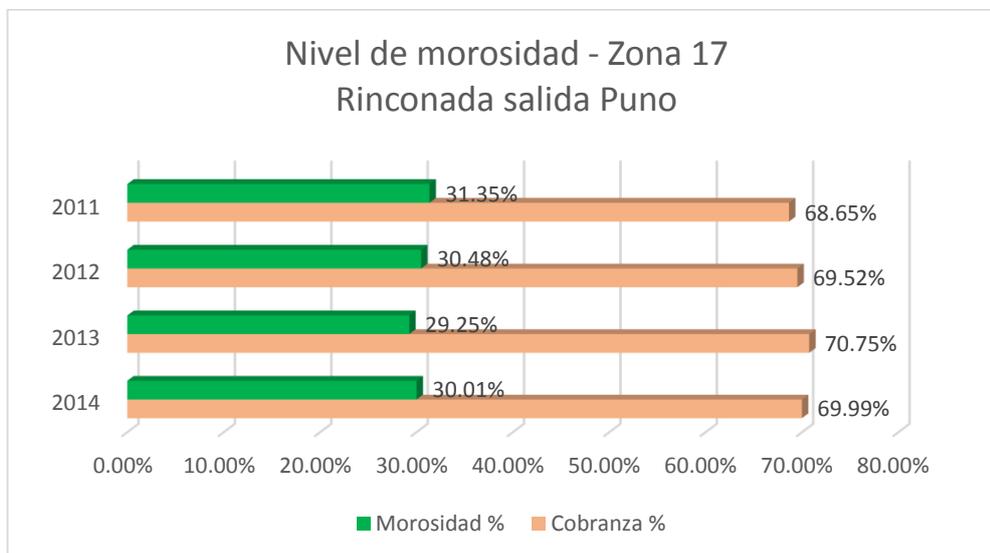
Comparación trimestral 2014

Periodo	Meses	Facturacion	Cobranza	Morosidad	Cob. %	Mor. %
2014	Ene- Dic	4,815,065.57	3,370,233.59	1,444,831.98	69.99	30.01
2013	Ene- Dic	5,367,987.13	3,797,837.02	1,570,150.11	70.75	29.25
2012	Ene- Dic	5,581,626.60	3,880,289.05	1,701,337.55	69.52	30.48
2011	Ene- Dic	5,456,339.27	3,745,916.28	1,710,422.99	68.65	31.35
TOTAL		21,221,018.57	14,794,275.94	6,426,742.63	69.72	30.28

Fuente: Área de Facturación y cobranzas sede Juliaca,
Elaboración. Propia

GRAFICO 27. Nivel de morosidad zona 17

Rinconada salida Puno



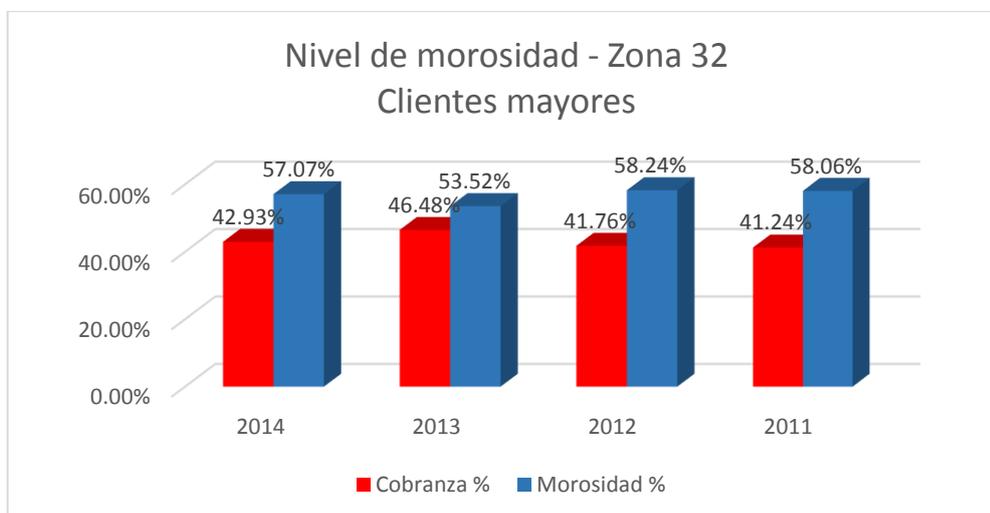
CUADRO 30. Nivel de morosidad zona 32 Clientes mayores

Comparación trimestral 2014

Periodo	Meses	Facturacion	Cobranza	Morosidad	Cob. %	Mor. %
2014	Ene- Dic	17,823,123.99	7,650,715.27	10,172,408.72	42.93	57.07
2013	Ene- Dic	19,323,035.19	8,981,962.05	10,341,073.14	46.48	53.52
2012	Ene- Dic	20,461,814.77	8,545,826.86	11,915,987.91	41.76	58.24
2011	Ene- Dic	20,615,789.39	8,646,467.16	11,969,322.23	41.94	58.06
TOTAL		78,223,763.34	33,824,971.34	44,398,792.00	43.24	56.76

Fuente: Área de Facturación y cobranzas sede Juliaca,
Elaboración. Propia

GRAFICO 28. Nivel de morosidad zona 32 Clientes mayores



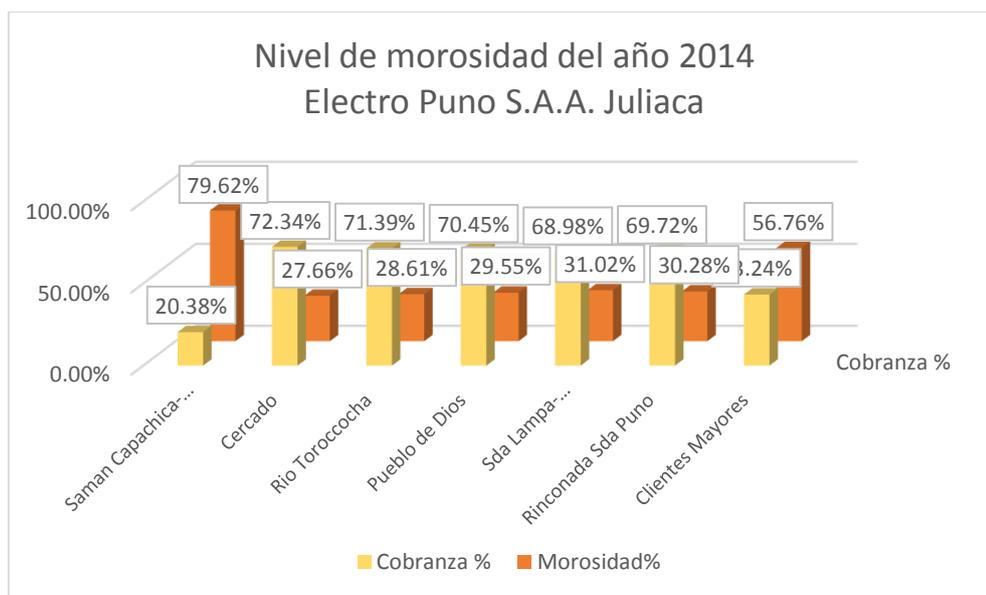
CUADRO 31. Nivel de morosidad resumen de las cuatro zonas administrativas

Comparación trimestral 2014-Juliaca

ZONA	Facturacion	Cobranza	Morosidad	Cob. %	Mor. %
Zona 12 Saman Capachica-Sta Lucia	16,951,462.58	3,454,301.53	13,497,161.05	20.38%	79.62%
Zona 13 Cercado	17,792,536.60	12,871,111.99	4,921,424.61	72.34%	27.66%
Zona 14 Rio Toroccocha	9,397,854.37	6,709,041.41	2,688,812.96	71.39%	28.61%
Zona 15 Pueblo de Dios	9,967,308.88	7,021,767.82	2,945,541.06	70.45%	29.55%
Zona 16 Sda Lampa-Aeropuerto	11,543,821.98	7,962,866.67	3,580,955.31	68.98%	31.02%
Zona 17 Rinconada Sda Puno	21,221,018.57	14,794,275.94	6,426,742.63	69.72%	30.28%
Zona 32 Clientes Mayores	78,223,763.34	33,824,971.34	44,398,792.00	43.24%	56.76%
TOTAL	165,097,766.32	86,638,336.70	78,459,429.62	52.48%	47.52%

Fuente: Área de Facturación y cobranzas sede Juliaca,
Elaboración. Propia

GRAFICO 29. Nivel de morosidad resumen de las cuatro zonas Administrativas



Interpretación: para elaborar el presente cuadro y gráfico, fue necesario elaborar el análisis de cobranza y su efecto moratorio, de manera anual durante el año 2014, en las 7 Zonas Administrativas de la empresa, presentándose variaciones frecuentes en cada una de ellas.

Las variaciones se presentan de la siguiente manera: la Zona 12 Samán Capachica – Santa Lucia, tiene el mayor índice de promedio de morosidad

en un 79.62%, cobrándose solo el 20.38% del total de la facturación anual, es un claro reflejo del mal servicio que se brinda en los canales de cobro, pues no se tiene los mecanismos de recaudo, siendo propio el sector de naturaleza rural. Las siguientes zonas presentan un promedio de morosidad en los siguientes índices: Zona 13 Cercado 27.66%, 14 Hospital-Rio Toroccocha 28.61%, 15 Miraflores-Pueblo de Dios 29.55%, 16 Salida Lampa-Aeropuerto 31.02%, 17 Rinconada-Salida Puno, y por último se tiene a la zona 32 Clientes Mayores; es el segundo sector con nivel de índice de morosidad, en su número son pocos, sin embargo en su consumo tienen facturaciones considerables, pues estas las componen empresas manufactureras, productoras, comerciales, mineras entre otras de la región o zona de concesión, es por ello que cuenta con un transformador propio cada una de ellas. En resumen se requiere disminuir la tasa mediante mecanismos y medios de cobranza en todas las zonas administrativas de la empresa en la ciudad de Juliaca.

5.3 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03

“Proponer alternativas para disminuir el nivel de morosidad mediante la aplicación técnica de calidad de servicio, legislativa y contable en las prestaciones de energía eléctrica de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.”

Teniendo en cuenta el índice de morosidad al Periodo 2014 de Electro Puno S.A.A., en su sede Juliaca, es necesario implementar procedimientos y acciones eficaces de cobranza y recupero de cartera morosa, para lo cual proponemos las siguientes alternativas:

1. Aplicación técnica de calidad de servicio

<p>A) Implementar</p>	<p>Más centros de cobranza autorizados en Zonas donde existen mayor cantidad de clientes, cabe mencionar las Zonas 12 Saman Capachica - Santa Lucia (79.62%) y 32 Clientes Mayores (56.76%); sin dejar de lado las demás zonas el descuido de ellos pueden generar el incremento de mora.</p> <p>A su vez, la empresa debe de capacitar al personal para así generar una calidad de servicio, de la misma forma brindar el uniforme respectivo y los mecanismos necesarios para dar recomendaciones y sugerencias hacia los clientes, como resultado de ello el cliente tenga la seguridad y confianza de su pago, además ahorren tiempo y eviten largas colas.</p>
<p>B) Preparar</p>	<p>Campañas para incentivar la puntualidad de pago poniendo a conocimiento del usuario los beneficios por el pago oportuno además de los cargos adicionales por corte, reconexión e intereses compensatorios, sitios de pago y cronograma de cortes y facturación.</p> <p>Cabe resaltar que el personal que realice el trabajo tenga la capacidad, calidad y compromiso</p>

	<p>con la sociedad, esto genera un agregado a la imagen de la empresa como un beneficio al cliente como parte de la sociedad.</p>
<p>C) Difundir y comunicar</p>	<p>Sobre los fraccionamientos de pago para que el usuario tenga la facilidad de cancelar su deuda en cuotas y no tenga inconveniente por la falta de dinero. Con la condición de que se trabaje con criterio profesional y cumplimiento de metas de parte del personal impuesta por la empresa.</p>
<p>D) Realizar</p>	<p>Visitas a clientes morosos para realizar la notificación de la deuda que tienen y asimismo hacer el seguimiento a dichos usuarios para preparación de expedientes para efectuar una cobranza judicial. Sin olvidar que todo el procedimiento sea llevada con el personal idónea y capacitada en el tema del área de recuperaciones y otras que correspondan. La falta de ello puede generar un reclamo por parte del cliente.</p>
<p>E) Exigir y supervisar</p>	<p>A la Empresa contratista DATA SERVICE, encargada de efectuar el cobro de recibos de energía eléctrica, la capacitación de su personal en calidad de atención, capacidad orientativa y criterio profesional, sin olvidar su imagen personal de sus trabajadores, así como la diferenciación de ser una</p>

	<p>empresa contratista, mas no identificarse como Electro Puno S.A.A., para que el cliente tenga el conocimiento de cuál es el desempeño de dicha empresa.</p> <p>Con un enfoque de rapidez en la recepción del dinero.</p>
<p>F) Coordinar</p>	<p>Con el Área de Facturación para sectorizar la facturación de las diferentes zonas administrativas para que los usuarios tengan como último día de pago fechas distintas para evitar la congestión de personas en los centros de pago. Considerando que se le debe de dar la orientación e información necesaria al cliente sobre as mejoras y cambio.</p>
<p>G) Evaluar y supervisar</p>	<p>a) La efectividad del tipo y calidad de su servicio de la Empresa que realiza la distribución de los recibos, de igual forma al personal que tiene laborando en dicha empresa, hacer el seguimiento sobre las condiciones en las que realizan su trabajo: identificación, imagen personal, y capacitación del campo laboral.</p> <p>b) A la empresa contratista que realiza la ejecución de instalaciones nuevas, cortes y reconexiones, entre otros trabajos</p>

	adicionales, que estas sean cumplidas según los plazos establecidos según normatividad y reglamentos que exige las entidades reguladoras y supervisoras en base a la Ley de concesiones eléctricas y Normas Técnicas de Electricidad.
--	---

2. Aplicación legislativa al índice de morosidad

Según la Ley de Concesiones Electricas D.L. N° 25844 Y su Reglamento de LCE D.S. N° 009-93-EM, TITULO VI, prestaciones de servicio público de electricidad, indica que;

Artículo 83°.- Para la dotación de nuevos suministros o ampliación de una potencia contratada, el concesionario podrá exigir una contribución, con carácter reembolsable, para el financiamiento de la extensión de las instalaciones hasta el punto de entrega y/o para la ampliación de la capacidad de distribución necesaria.

Estas contribuciones tendrán la siguiente modalidad, a elección del usuario:

- a) Aportes por kW, previamente fijado por el concesionario para los diferentes casos;
- b) Construcción de las obras de extensión por el solicitante, previa aprobación del proyecto por el concesionario, fijándose el valor nuevo de reemplazo de estas instalaciones en la oportunidad de aprobar el proyecto; y,

c) Financiamiento por el solicitante para ejecutar las obras requeridas, al valor determinado por el concesionario, obligándose éste a ejecutarlas en un plazo determinado.

Cumpliendo con ello, Electro Puno S.A.A. en el año 2014 ha ejecutado y/o recepcionado un total de 104 obras por un importe de S/. 13,002.5 MM nuevos soles, beneficiando a más de 9,777 clientes de la Región. Siendo importante la participación del Gobierno Central, Regional y Local, al haber contribuido con la ejecución de obras de electrificación destinando para este fin sus recursos propios.

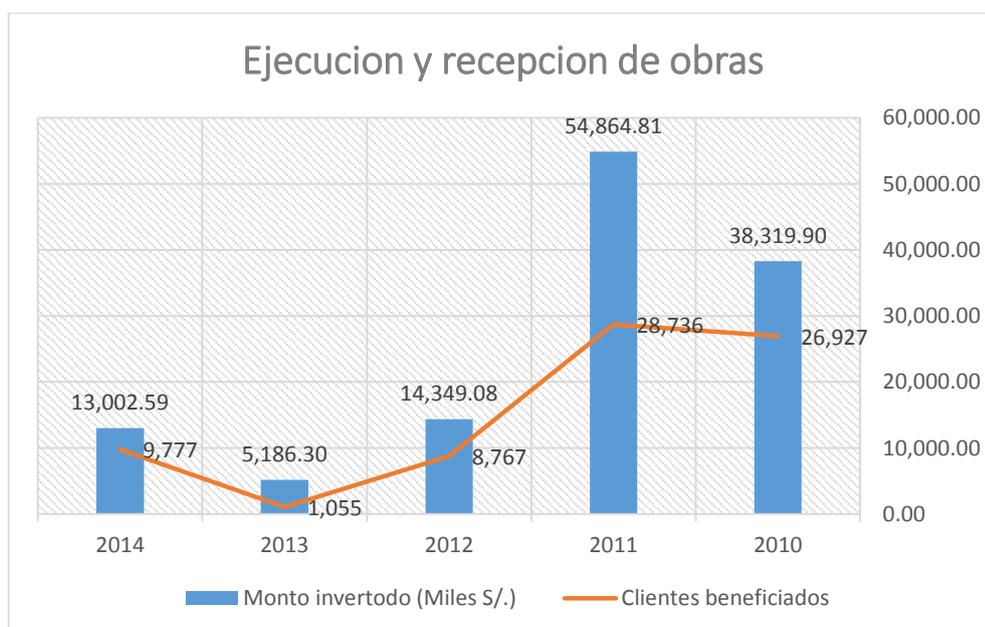
CUADRO 32. Ejecución y recepción de obras

Ejec. y recep. de obras	2014	2013	2012	2011	2010
Monto invertido (Miles S/.)	13,002.59	5,186.30	14,349.08	54,864.81	38,319.90
Cantidad de obras	104	83	191	297	240
Clientes beneficiados	9,777	1,055	8,767	28,736	26,927

Fuente: Memoria anual 2014

Elaboración: propia

GRAFICO 30. Ejecución y recepción de obras



Interpretación: según el cuadro se ve claramente que la ejecución y recepción de obras es superior a al periodo anterior, cabe indicar que la ejecución de estas es muy importante para la empresa, pues es una inversión a largo plazo, así como para la sociedad, esto indica que se está avanzando con la inclusión energética. Sin embargo, al realizar la recepción y ejecutar estas se incurre se incurre en un egreso de efectivo, ya sea por reembolso o devolución al usuario, con financiamiento propio, al momento de liquidar la obra, como también con los recurso de la misma empresa como ejecutor. Con esto se llega a que los usuarios hacen efectivo el servicio, pero no se les factura de una manera correcta y oportuna, pues el recibo se le hace entrega después de 3 a 4 meses, una vez realizada la conexión de suministro; es más solo se le cobra el costo mínimo, sin incluir el consumo real en Kw. Entonces por este motivo se les considera clientes morosos, pues se les realiza la facturación y el cobro a destiempo, no porque ellos se nieguen pagar, sino porque la empresa no está aplicando los mecanismos y procedimientos de manera correcta, para su cobro y facturación. Es una observación muy relevante que se debe superar y corregir.

3. Aplicación contable de las cuentas por cobrar con calificación morosa.

Para poder evaluar el grado de morosidad a través de los ejercicios comparados 2014 y 2013, se presenta:

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno
S.A.A – Electro Puno S.A.A.

De esta información se extrae la Cuentas por cobrar comerciales, neto, para poder analizar de manera detallada los retrasos de pagos por servicios de energía eléctrica, es decir nivel de morosidad de los usuarios;

A continuación se presenta la composición del rubro según Anexo 3:

	2014	2013
	S/. 0.00	S/. 0.00
Cuentas por cobrar a terceros (a)	26,359	23,220
Estimacion de venta de energia (b)	2,102	1,932
	28,461	25,152
Menos-estimacion para ctas. de cobranza dudoza (c)	-4,229	-2,867
	24,232	22,285

a) Las cuentas por cobrar están denominadas en nuevos soles, tienen vencimiento corriente, no generan intereses y no cuentan con garantías específicas.

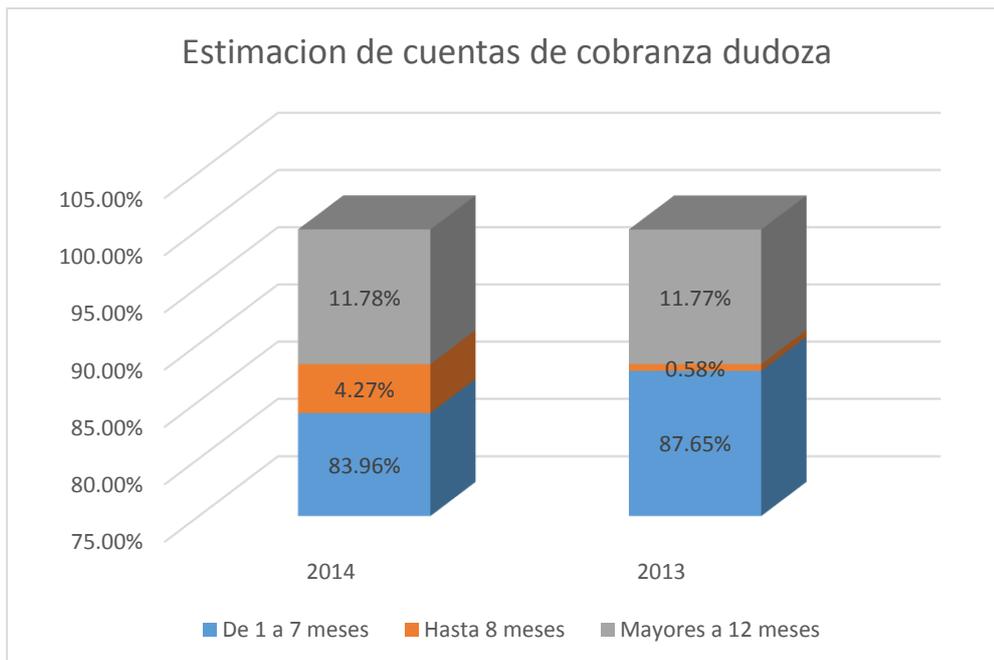
b) Al 31 de diciembre de 2014 y de 2013, corresponde a la estimación de ingresos ya devengados por la venta de energía eléctrica, los cuales fueron facturados en el primer mes del año siguiente.

c) Al 31 de diciembre de 2014 y de 2013, el detalle del saldo de las cuentas por cobrar comerciales es como sigue:

	No deteriorado	Deteriorado	total	%
	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	
Vencidas				
De 1 a 7 meses	22,130		22,130	83.96%
Vencidas				
Hasta 8 meses		1,125	1,125	4.27%
Mayores a 12 meses		3,104	3,104	11.78%
	22,130	4,229	26,359	100.00%

	No deteriorado	Deteriorado	total	%
	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	
Vencidas				
De 1 a 7 meses	20,353		20,353	87.65%
Vencidas				
Hasta 8 meses		134	134	0.58%
Mayores a 12 meses		2,733	2,733	11.77%
	20,353	2,867	23,220	100.00%

GRAFICO 31. Estimación de cuentas de cobranza dudosa



Fuente: Estados Fianciers Memoria Anual
Elaboracion: Propia

d) La estimación para cuentas de cobranza dudosa se establece si existe evidencia objetiva de que la empresa no podrá recuperar los montos de las deudas de acuerdo con los términos originales de la venta. Para tal efecto, la Gerencia evalúa periódicamente la suficiencia de dicha estimación a través del análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar y las estadísticas de cobrabilidad que mantiene la Compañía. En consecuencia, la estimación para cuentas por cobrar comerciales de cobranza dudosa, deterioradas mayores a 8 meses en el periodo 2014 es 16.05%

(11.78% + 4.27%), a comparación del periodo anterior 2013 12.35% (11.77% + 0.58%), tiene una diferencia de 3.7%, es por ello que se requiere mecanismos de cobranzas efectivas para superar el índice y mejorar para los siguientes periodos.

5.4 CONTRASTACION DE HIPOTESIS

A continuación se presenta el contraste de las hipótesis, mediante los resultados obtenidos durante la ejecución del proyecto, y es como sigue:

La hipótesis específica N° 01

Los factores que determinan en la calidad de servicio son deficientes en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.

Del total de trabajadores encuestados en la empresa Electro Puno - Juliaca, sobre el tiempo de labor, se tiene que, un 51.85% vienen trabajando menos de 1 año, el 11.11% de 2 a 4 años y el 37.04% más de 4 años. En conclusión se puede expresar que el mayor porcentaje de trabajadores vienen laborando no mayor a 1 año, de ellos se deduce que son personal sin experiencia, con una rotación constante y tienen contratos de periodos menores. De acuerdo a las áreas que se desempeñan la encuesta realizada indica que: de los 56 trabajadores en la sede de Juliaca; 18 se desempeñan en el área de Operaciones, 12 en atención al cliente, y las demás áreas son en números menores; por lo tanto se deduce que en el área de operaciones y atención al cliente se requiere mayor capacitación en temas de calidad de servicios. De la misma forma de acuerdo a la encuesta realizada al personal sobre el

clima organizacional, el 7.41% considera que es muy bueno, el 59.26% bueno, el 29.63% regular y el 3.7% deficiente. En conclusión de llaga a precisar que el clima organizacional es bueno; pero con tendencia a regular, eso indica que se debe mejorar las relaciones interpersonales. Con respecto al grado de instrucción se puede ver el siguiente resultado; en el nivel de instrucción secundaria no se tiene trabajadores, sin embargo el 18.52% de nivel técnico, 29.63% egresado, 25.93% bachiller y el 25.93% profesional. En conclusión se tiene que el personal que labora con igual índice son los egresados y bachilleres, que la suma de ellos hace la mayor parte del trabajadores de la empresa, personal considerado con poca experiencia y sin especializaciones, motivo por el cual su desempeño es poco relevante, porque están en un proceso de capacitación (personal con modalidades formativas), captación e identidad con la empresa. También se tienen resultados de capacitaciones recibidas durante el año, que el 25.93% si recibió alguna capacitación, el 55.56% indican que no y en un 18.52% tuvieron capacitación con recursos propios o por otras entidades.

En conclusión los índices reflejan que en más del 50% (55.56%) del personal que trabaja, no tuvieron capacitación alguna durante el año, es decir es un debilidad considerable para la empresa, de alguna u otra forma debe de invertirse en la capacitación del personal, para un mejor desempeño, logrando un trabajo oportuno y eficaz de los mismos hacia los clientes del sector. La muestra del grafico presenta el siguiente resultado; el 48.15% del personal trabaja de 1 a 6 meses, el 11.11% de 6 meses a 1 año y el 40.74% viene trabajando más de 1 año. Teniendo

como resultado que el personal que trabaja, en su mayor porcentaje, tienen una rotación constante o son personal contratado como practicantes, pues teniendo una mejor opción laboral deciden renunciar, esto hace que no se logre la continuidad en el mejoramiento de los objetivos de la empresa. Cabe indicar que, en cuanto al tipo de contrato, el 67.86% tienen contrato indeterminado, 30.36% practicantes o modalidades formativas, 1.80% otro tipo de contrato. Es por ello que se tiene la siguiente conclusión; el personal que trabaja en su mayor porcentaje tiene contratos indeterminados y en modalidades formativas, se requiere mayor coordinación entre ambas partes para un mejor desempeño laboral.

En cuanto al clima laboral se obtuvieron las siguientes apreciaciones; el 14.81% califica como muy bueno, el 62.96% bueno, el 22.22% regular y ninguna identifica como deficiente. En conclusión el personal de la empresa está conforme con el ambiente de su trabajo, pero esto debería reflejarse en los resultados de sus funciones en relación a la calidad de servicio. Al igual afirma que 71.43% si cuenta con los materiales y equipos, entonces es una ventaja que se debe de aprovecharse para un buen servicio. Por lo tanto la hipótesis específica queda aceptada.

La hipótesis específica N° 02

El nivel de morosidad es elevado en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicios públicos de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.

La empresa en su sede de Juliaca cuenta con 92,909 clientes, siendo administrada en sus 7 zonas, se concluye que en la Zona 12(19.49%) se tiene clientes en mayor número, seguida por las Zonas 16 (17.50%), 17 (17.22%), 15 (15.95%), 13 (14.65%), 14 (14.54%), y la Zona 32 ciertamente con la menor cantidad de clientes; pero son considerados como clientes potenciales, pues su composición esta por empresas productoras, comerciales, mineras, manufactureras entre otros, que cuentas con sus propios transformadores.

Según el cuadro nº 19 y el grafico nº 18, fue necesario elaborar el análisis de cobranza y su efecto moratorio, de manera trimestral durante el año 2014, en las 7 Zonas Administrativas de la empresa, presentándose variaciones frecuentes en cada una de ellas. Las variaciones se presentan de la siguiente manera: la Zona 12 Saman Capachica – Santa Lucia, tiene el mayor índice de promedio de morosidad en un 79.62%, cobrándose solo el 20.38% del total de la facturación anual, es un claro reflejo del mal servicio que se brinda en los canales de cobro, pues no se tiene los mecanismos de recaudo, siendo propio el sector de naturaleza rural. La siguientes zonas presentan un promedio de morosidad en los siguientes índices: Zona 13 Cercado 27.66%, 14 Hospital-Rio Toroccocha 28.61%, 15 Miraflores-Pueblo de Dios 29.55%, 16 Salida Lampa-Aeropuerto 31.02%, 17 Rinconada-Salida Puno, y por último se tiene a la zona 32 Clientes Mayores; es el segundo sector con nivel de índice de morosidad, en su número son pocos, sin embargo en su consumo tienen facturaciones considerables, pues estos las componen empresas manufactureras, productoras, comerciales,

mineras entre otras de la región o zona de concesión, es por ello que cuentas con un transformador propio cada una de ellas. Es decir se requiere disminuir la tasa mediante mecanismos y medios de cobranza considerados como calidad de servicio en todas las zonas administrativas de la empresa en la ciudad de Juliaca. De igual manera la hipótesis específica nº 02 queda aceptada.

CONCLUSIONES

Con relación al primer objetivo, se llegó a la siguiente conclusión:

PRIMERA: Del análisis efectuado con relación a los factores que determinan en la calidad de servicio son deficientes en las prestaciones de electricidad de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A. sede Juliaca. Se tuvieron resultados del total de trabajadores encuestado, sobre el tiempo de labor, se tiene que, un 51.85% vienen trabajando menos de 1 año, el 11.11% de 2 a 4 años y el 37.04% más de 4 años. En conclusión se expresa que el mayor porcentaje de trabajadores vienen laborando no mayor a 1 año, de ellos se deduce que son personal sin experiencia, con una rotación constante y tienen contratos de periodos menores. De acuerdo a las áreas que se desempeñan la encuesta realizada indica que: de los 56 trabajadores en la sede de Juliaca; 18 se desempeñan en el área de Operaciones, 12 en atención al cliente, y las demás áreas son en números menores; por lo tanto se deduce que en el área de operaciones y atención al cliente no están capacitadas adecuadamente. De la misma forma de acuerdo a la encuesta realizada al personal sobre el clima organizacional, el 7.41% considera que es muy bueno, el 59.26% bueno, el 29.63% regular y el 3.7% deficiente. Se precisa que el clima organizacional es bueno; pero con tendencia a regular. Con respecto al grado de instrucción se pudo ver el siguiente resultado; el 18.52% de nivel técnico, 29.63% egresado, 25.93% bachiller y el 25.93% profesional. Es a decir que el los egresados y bachilleres forman la mayor parte del trabajadores de la empresa, personal considerado con poca experiencia y sin especializaciones. En relación a la capacitaciones se realizadas durante el año, se tiene los resultados, que el 25.93% si recibió alguna capacitación, el 55.56%

indican que no y en un 18.52% tuvieron capacitación con recursos propios o por otras entidades. Es decir más del 50% (55.56%) del personal que trabaja, no tuvieron capacitación alguna durante el año, considerándose una debilidad considerable para la empresa. La muestra del grafico presenta el siguiente resultado; el 48.15% del personal trabaja de 1 a 6 meses, el 11.11% de 6 meses a 1 año y el 40.74% viene trabajando más de 1 año. Teniendo como resultado que el personal que trabaja, en su mayor porcentaje, tienen una rotación constante o son personal contratado como practicantes, esto hace que no se logre la continuidad en el mejoramiento de los objetivos de la empresa. Cabe indicar que, en cuanto al tipo de contrato, el 67.86% tienen contrato indeterminado, 30.36% practicantes o modalidades formativas. Es decir el personal que trabaja en su mayor porcentaje tiene contratos indeterminados y en modalidades formativas.

El resultado del clima laboral; el 14. 81% califica como muy bueno, el 62.96% bueno, el 22.22% regular y ninguna identifica como deficiente; el personal de la empresa está conforme con el ambiente e interrelación entre ellos, pero esto no se refleja en el resultados de sus funciones en relación a la calidad de servicio. Como también que si cuentan con los materiales necesarios y adecuado, 71.43% aprueban si cuenta con los materiales y equipos, ventaja que se debe de aprovecharse para un buen servicio.

Con relación al segundo objetivo, se llegó a la siguiente conclusión:

SEGUNDO: El nivel de morosidad es elevado en las prestaciones de electricidad Electro Puno S.A.A. en su sede Juliaca, se tiene 92,909 clientes, siendo administrada en sus 7 zonas, se concluye que en la Zona 12(19.49%) se tiene clientes en mayor número, seguida por las Zonas 16 (17.50%), 17

(17.22%), 15 (15.95%), 13 (14.65%), 14 (14.54%), y la Zona 32 ciertamente con la menor cantidad de clientes; pero son considerados como clientes potenciales. Según el cuadro nº 19 y el gráfico nº 18, se tuvo resultados de manera trimestral durante el año 2014, en las 7 Zonas Administrativas de la empresa, presentándose variaciones frecuentes en cada una de ellas. Las variaciones se presentan de la siguiente manera: la Zona 12 Saman Capachica – Santa Lucía, tiene el mayor índice de promedio de morosidad en un 79.62%, cobrándose solo el 20.38% del total de la facturación anual, es un claro reflejo del mal servicio que se brinda en los canales de cobro, pues no se tiene los mecanismos de recaudo, siendo propio el sector de naturaleza rural. Las siguientes zonas presentan un promedio de morosidad en los siguientes índices: Zona 13 Cercado 27.66%, 14 Hospital-Río Toroccocha 28.61%, 15 Miraflores-Pueblo de Dios 29.55%, 16 Salida Lampa-Aeropuerto 31.02%, 17 Rinconada-Salida Puno, y por último se tiene a la zona 32 Clientes Mayores; es el segundo sector con nivel de índice de morosidad, en su número son pocos, sin embargo en su consumo tienen facturaciones considerables, pues estos las componen empresas manufactureras, productoras, comerciales, mineras entre otras de la región o zona de concesión, es por ello que cuentan con un transformador propio cada una de ellas. Según el cuadro nº 19, la tasa promedio anual de morosidad es 47.52%, aproximándose a la mitad de las facturaciones, con índice radical las zonas 12 y 32.

Con relación al tercer objetivo, se llegó a la siguiente conclusión:

TERCERO: La Empresa Electro Puno S.A.A. debe de implementar lineamientos de cobranza, insertando capacitaciones al personal, para un eficiente trabajo, logrando disminuir la morosidad deteriorada y no deteriorada.

En cuanto a la ejecución de obras, la inversión de 13, 002.59 (Miles s/.), estas deben ser recuperadas en los periodos correctos sin retrasos mediante su facturación mensual.

La estimación para cuentas de cobranza dudosa se establece si existe evidencia objetiva de que la empresa no podrá recuperar los montos de las deudas de acuerdo con los términos originales de la venta. Para tal efecto, se evalúa periódicamente la suficiencia de dicha estimación a través del análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar y las estadísticas de cobrabilidad que se mantiene. En consecuencia, la estimación para cuentas por cobrar comerciales de cobranza dudosa, deterioradas mayores a 8 meses en el periodo 2014 es 16.05% (11.78% + 4.27%), a comparación del periodo anterior 2013 12.35% (11.77% + 0.58%), tiene una diferencia de 3.7%, índice que debe ser superada mediante mecanismos de cobranza.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda para superar las deficiencias en los factores de calidad de servicio, estar estrictamente involucrado la totalidad de los integrantes de la empresa de la Gerencia Comercial, tanto el área directamente involucrado como otras que presten soporte, entre ellos está el área de: Facturación, realizar la lectura correspondiente de manera correcta y real según al mes que corresponda; Cobranza, instalar agentes idóneos y estratégicos para captar los pagos, en todas las zonas, siendo con mayor enfoque a las zonas 12 Saman Capachica – Santa Lucia y la zona 32 Clientes Mayores; Contabilidad, en el control y decisión de las cuentas de estimación de cobranza dudosa; Soporte Tecnología Informática de Comunicaciones, mediante llamadas a clientes con deudas de montos mayores; Atención al cliente, con capacitaciones presenciales y virtuales sobre el servicio que se brinda, pues son mecanismos sumamente importantes para controlar el nivel de morosidad.

SEGUNDO: tener un control puntual de todas las zonas de administración de la Sede Juliaca especialmente de la zona 012 Samán - Capachica - Santa Lucia y la zona 32 Clientes Mayores, y cuantificar la morosidad de 3 a 8 meses de deuda, ya que estos clientes están proclives a formar parte de la cartera pesada como una cobranza dudosa que no solo afectan al rentabilidad, sino también a la liquidez de la empresa. Generar ordenes de corte en forma diaria donde se prioricen deudas con deudas mayores S/. 300, S/. 200, S/. 100 sucesivamente estos valor hasta los menores valores de facturación para la Optimización de la recaudación. El área de morosidad y cartera pesada debe presionar a los clientes con suministro anulado de iguales o mayores a (03)

meses lo cual engrosan la cartera pesada, para esto se debe contratar terceras empresas, en gestores de cobranza que contenga personal especializado en cobranza coactiva, enviándoles notificaciones para la reducción del nivel de morosidad de la cartera pesada, y para el incremento en el nivel de recuperación de las deudas.

TERCERO: La gerencia comercial debe implementar lineamientos de cobranza como la emisión de spots publicitarios en medios de comunicación masivas dado a conocer las fechas de vencimiento y hacer énfasis en el pago que sea oportuno evitando los cargos del pago de intereses y moras.

Supervisar a la empresa contratistas en el reparto oportuno de los recibos de luz, en los cotes del servicio eléctrico y en la cobranza caso contrario la aplicación de penalidades, que se intensifiquen la supervisión.

BIBLIOGRAFÍA

- (AMA), A. M. (1996). *Marketing Definitions*. Chicago: Committee on Definitions of the A.M.A.
- Alexander, S. A. (2008). *Mejora Continua y Accion Correctiva*. Mexico: Prentice Hall.
- Alonso, M. B. (2006). *Gestion de la calidad de los procesos turisticos*. España: Sintesis.
- Andrade, E. S. (2002). *Diccionario de Economia y Contabilida*. Lima: Editorial Andrade.
- Berry, L. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estrategica para instituciones financieras*. Madrid: Diaz de Santos.
- Berry, Leonard, Parasuraman, A;. (1991). *Marketing en las empresas de servicio*.
- Davalos, N. (2002). *"Enciclopedia Basica de Administracion, Contabilidad Auditoria"*. Quito: Editorial Ecuador.
- Electro Puno. (2013). *Memoria Anual*. Puno.
- Electro Puno S.A.A. (2014). *EE. FF. - Estado de Situacion Financiera*. Puno.
- Feigenbaum, A. V. (1994). *Control Total de la Calidad (3era. ed.)*. Argentina: Cecsca.
- Fernandez, y Boyac;. (2003). *Lagestion del marketing de servicios*. Argentina.
- Gomez, F. F. (2007). *Seis Sigmas*. España: Fundacion Confemental.
- Gualier, H. (2001). *"Mercadeo en los servicios de informacion"*. Disponible en: <http://www.monografias.com.pe>.
- Horovitz, J. (1991). *La Calidad de Servicio*. España: Mc. Grau-Hill.
- Ishikawa, K. (1986). *¿ Ques es Control Total de la Calidad?* Colombia: Normal.
- Judd, R. (1964). *"The case for redefining services"*. Journal of Marketing.
- Juran, J. M. (1990). *Juran yla Planificacion de la Calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: analysis, planning and control (9na ed.)*. USA: Prentice-Hall International.
- Memoria Anual Electro Puno. (2013).

Ministerio de Energia y Minas. (1993). *Ley de Concesiones Electricas N° 25844*. Lima.

Muller, E. (1999). *Cultura de la Calidad de Servicio*. Mexico: Trillas.

Normas ISO 9000. (n.d.).

Osinermin. (1997). *Normas Tecnicas de Calidad de Servicio* . Lima: Decreto Supremo 020-1997.

Peel, M. (1999). "*Cultura de servicio y calidad percibida, mercadeo y ventas*".

Perez, R. M. (1990). *Diccionario de Administracion*. Lima: Editorial San Marcos.

Piccolo, R. (<http://www.monografias.com>). *Director General Hewlett Packard*.

ANEXOS**ANEXO 1. CUESTIONARIO****ENCUESTA PARA CLIENTES Y CONSUMIDORES DE LA EMPRESA
REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD – ELECTRO PUNO
S.A.A.**

1. ¿Cómo considera Ud. el servicio brindado por la empresa Electro Puno S.A.A.?
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Deficiente
2. ¿Cómo considera Ud. la orientación recibida al realizar alguna consulta o tramite?
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Deficiente
3. ¿cuál es su aprecio de la infraestructura y ambiente de atención al cliente?
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Deficiente
4. ¿Qué tipo de problema se presenta de manera frecuente en el servicio que recibe?
 - a) Cortes, Reparación y reconexión
 - b) Exceso de facturación
 - c) Calidad de materiales utilizados en las conexiones e instalaciones
 - d) Agilidad en trámites y solución de averías
 - e) Otros especifique.....
5. ¿Cuál el nivel de solución cuando presenta algún inconveniente o reclamo?
 - a) Se da una solución inmediata

- b) Solución efectuada después de 3 días
 - c) No hay solución
 - d) Otro especifique.....
6. ¿Qué aspectos cree Ud. que debe de cambiar en el Electro Puno S.A.A. para dar un mejor servicio?
- a) Trato con las personas
 - b) Infraestructura
 - c) Atención rápida
 - d) Reducir el costo del servicio
 - e) Otro especifique.....
7. ¿Cuál es el impedimento u obstáculo para no pagar en la fecha su recibo de luz?
- a) Falta canales de pago
 - b) Facturación excesiva o incorrecta
 - c) Recibo no percibido
 - d) Servicio deficiente
 - e) Otro especifique.....
8. ¿Antes de firmar algún documento o contrato, le dieron la orientación e información necesaria sobre las condiciones de las mismas?
- a) Información clara y concreta
 - b) Directamente la firma en el documento
 - c) Información dada después de la firma
 - d) Solo identificación y firma
9. ¿Cree Ud. que el personal que labora en la institución están estrictamente capacitada y comprometida con el buen servicio a la sociedad?, si no lo hacen por:
- a) Capacitado en el tema
 - b) Tiene vocación de servicio
 - c) Requiere capacitación
 - d) Capacitado parcialmente
10. ¿Qué aspectos cree Ud. que debe mejorar en relación al personal que labora en la empresa?
- a) Trato personal
 - b) Presentación



- c) Organización
- d) Orientación y comunicación
- e) Otro especifique.....

ANEXO 2. EVOLUCIÓN SEMESTRAL DE PORCENTAJE DE CLIENTES COMPENSADOS POR CALIDAD DE SERVICIO

Anexo N° 1: Evolución Semestral de Porcentaje de Clientes Compensados por Calidad de Suministro

Empresa	Porcentaje de clientes compensados por calidad de suministro													
	2010-S1	2010-S2	2011-S1	2011-S2	2012-S1	2012-S2	2013-S1	2013-S2	2014-S1	2014-S2	2015-S1	2015-S2	2016-S1	2016-S2
Edecañete	23,6%	7,9%	16,4%	21,8%	13,6%	9,7%	9,4%	31,3%	35,2%	48,3%	25,8%	17,9%	*	*
Edelnor	21,6%	21,7%	16,9%	14,8%	15,7%	9,3%	21,0%	7,8%	9,6%	10,6%	11,3%	15,3%	11,3%	12,5%
Electrocentro	48,4%	52,3%	33,2%	39,6%	30,5%	42,2%	20,4%	36,5%	25,8%	33,7%	29,9%	42,5%	14,7%	17,5%
Electronorte	27,6%	27,9%	7,3%	47,5%	39,5%	34,5%	11,9%	23,0%	17,3%	23,4%	24,5%	21,6%	22,0%	11,5%
Electrosur	33,7%	60,0%	32,4%	38,2%	22,4%	40,6%	39,3%	26,2%	39,4%	11,1%	10,7%	16,6%	18,3%	16,9%
Electronoroeste	19,8%	22,5%	15,4%	29,1%	38,0%	33,2%	11,5%	17,0%	20,0%	16,0%	27,6%	14,5%	16,9%	11,0%
Electro Oriente	81,4%	98,3%	100,0%	100,0%	78,2%	97,2%	87,6%	68,9%	48,5%	63,4%	48,2%	82,5%	30,5%	42,2%
Electro Puno	36,8%	8,2%	1,6%	0,0%	13,4%	30,4%	8,2%	25,8%	43,1%	19,2%	17,0%	24,1%	20,5%	14,6%
Electro Sur Este	10,9%	26,2%	21,2%	41,3%	57,9%	41,7%	35,0%	40,0%	36,7%	39,5%	35,9%	28,9%	19,6%	9,2%
Electro Dunas	47,6%	36,5%	19,8%	13,6%	10,5%	6,2%	7,7%	17,5%	8,3%	0,7%	2,7%	0,3%	3,0%	1,5%
Electro Ucayali	74,3%	72,6%	85,5%	70,7%	17,9%	100,0%	12,2%	73,2%	38,4%	92,0%	25,2%	100,0%	88,7%	72,2%
Hidrandina	24,8%	14,5%	15,1%	30,4%	19,7%	30,2%	19,2%	31,4%	30,2%	18,0%	26,0%	11,6%	26,0%	15,9%
Luz del Sur	4,4%	4,8%	3,4%	6,1%	5,5%	6,0%	18,6%	12,5%	16,5%	11,6%	10,6%	9,2%	7,8%	7,1%
Seal	27,0%	37,4%	38,7%	33,6%	47,4%	31,1%	21,5%	25,7%	19,6%	14,9%	27,1%	18,9%	21,9%	16,5%
Total	23,8%	24,4%	19,6%	24,1%	22,5%	23,1%	21,8%	21,3%	20,5%	18,7%	19,2%	20,2%	16,2%	13,0%

*A partir del año 2016 no se considera la empresa Edecañete por ser absorbido por Luz del Sur

ANEXO 3. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014-2013

	2014	2013	01.01.2013
	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
Activo			
Activo corriente			
Efectivo y equivalentes de efectivo	56,227	51,475	30,718
Depósitos a plazo	1,333	0	0
Cuentas por cobrar comerciales, neto	24,232	22,285	16,717
Otras cuentas por cobrar	8,780	6,386	5,659
Ctas. por cobrar a entidades relac.	48	43	37
Existencias, neto	9,804	8,966	7,182
Gastos contratados por anticipado	1,057	525	852
Total activo corriente	101,481	89,680	61,165
Activo no corriente			
Propiedades, planta y equipo, neto	278,232	303,929	278,842
Activos intangibles, neto	519	449	716
Activo por impuesto a las gananc. Dif.	13,010	18,694	19,191
Total activo no corriente	291,761	323,072	298,749
Total activo	393,242	412,752	359,914
Pasivo y patrimonio neto			
Pasivo corriente			
Cuentas por pagar comerciales	8,741	8,622	7,866
Otras cuentas por pagar	20,484	37,282	14,907
Ctas. por pagar a entidades relac.	3,085	1,475	2,526
Prov. por beneficios a empleados	2,358	2,228	1,799
Total pasivo corriente	34,668	49,607	27,098
Pasivo no corriente			
Otras cuentas por pagar	37,707	34,948	39,074
Provisiones	13,113	33,548	31,476
Prov. por beneficios a empleados	1,866	1,680	2,184
Total pasivo no corriente	52,686	70,176	72,734
Total pasivo	87,354	119,783	99,832
Patrimonio neto			
Capital social	129,776	129,776	129,776
Capital adicional	206,404	195,731	171,364
Reserva legal	3,402	2,204	2,204
Resultados acumulados	-33,694	-34,742	-43,262
Total patrimonio neto	305,888	292,969	260,082
Total pasivo y patrimonio neto	393,242	412,752	359,914

Fuente: E.E.F.F. Auditados contabilidad

Elaboración: Propia