

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



**LA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRICO Y SU INCIDENCIA
EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO
S.A.A. ZONA 12 DE LA CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2017**

TESIS

PRESENTADA POR:

YESILE LOURDES APAZA CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

LA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRICO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. ZONA 12 DE LA CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2017

PRESENTADA POR:

Bach. YESILE LOURDES APAZA CONDORI

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO



APROBADA POR:

PRESIDENTE:

DR. ALFREDO CRUZ VIDANGOS

PRIMER MIEMBRO:

CPC. JUAN LUIS MAMANTICONA

SEGUNDO MIEMBRO:

CPC. CESAR AUGUSTO CHOQUE COPARI

DIRECTOR / ASESOR:

M.SC. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES

Puno, FECHA DE SUSTENTACIÓN: 20 de diciembre del 2018

Área : Análisis económico y financiero

Tema : Rentabilidad de la empresa

DEDICATORIA

A Dios por haberme guiado y brindado voluntad, salud y fortaleza, por permitirme alcanzar uno de mis objetivos.

A mis queridos padres y hermanas por su amor, esfuerzo, y apoyo incondicional. Por ser un ejemplo de perseverancia y por acompañarme en cada paso que doy.

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso por darme la preciada vida.

A mis padres quienes hicieron posible mis estudios superiores gracias a sus enseñanzas, la confianza brindada hacia mí, su apoyo moral y económico.

Al Dr. Hermenegildo Cortez por su direccionamiento y colaboración en la culminación del presente trabajo de investigación.

A los docentes de la escuela profesional de Ciencias Contables por impartir su sabio conocimiento.

A la Universidad Nacional del Altiplano por acogernos y permitirnos formar parte de la familia estudiantil.

A los Funcionarios, trabajadores de ELECTRO PUNO S.A.A., por haberme facilitado los datos, expedientes e información necesaria para la efectivización del presente trabajo de investigación.

A mis amigos y compañeros de estudio que hemos compartido momentos de estudio para realizar trabajos y así apoyarnos entre nosotros

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
CAPITULO I	12
INTRODUCCIÓN	12
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	16
1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.3.1. HIPOTESIS GENERAL	16
1.3.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS	17
1.4. JUSTIFICACION	17
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1. OBJETIVO GENERAL:	18
1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
CAPITULO II.....	19
REVISIÓN DE LITERATURA.....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2. MARCO TEORICO.....	24
2.2.1. EMPRESA.....	24
2.2.2. EMPRESA PRIVADA.....	25
2.2.3. EMPRESAS PÚBLICAS DE DERECHO PRIVADO	25
2.2.4. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	26
2.2.5. CALIDAD DE SERVICIO	27
2.2.6. CALIDAD	27
2.2.7. SERVICIO.....	28
2.2.8. SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD	28
2.2.9. SATISFACCIÓN AL CLIENTE	29

2.2.10. CINCO FACTORES O DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.....	29
2.2.11. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO	30
2.2.12. ESTADOS DE RESULTADOS	46
2.2.13. RATIOS FINANCIEROS	49
2.2.14. RENTABILIDAD	50
2.2.15. RATIOS DE RENTABILIDAD.....	50
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	54
CAPITULO III.....	61
MATERIALES Y MÉTODOS	61
3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO.....	61
3.2. METODO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	73
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	74
3.4. POBLACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	76
3.4. VARIABLES	77
4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS	78
CAPITULO IV.....	81
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	81
4.1.RESULTADOS.....	81
4.2. DISCUSIÓN	107
CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA	116
ANEXOS	117

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 ORGANIGRAMA ELECTRO PUNO S.A.A.....	65
FIGURA N° 2 AREA DE CONCESION - ELECTROPUNO S.A.A.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1 EVOLUCION DEL TOTAL DE CLIENTES ATENDIDOS	70
GRAFICO N° 2 EVOLUCION ANUAL DE RECLAMO	72
GRAFICO N° 3 PROFESIONALES TECNICOS	83
GRAFICO N° 4 DISTANCIA MINIMA DE REDES	85
GRAFICO N° 5 ESTRUCTURA Y REDES.....	87
GRAFICO N° 6 LAMPARA APAGADA O INOPERATIVA	89
GRAFICO N° 7 FALTA DE ALUMBRADO PUBLICO	90
GRAFICO N° 8 PASTORAL DE ALUMBRADO PUBLICO	92
GRAFICO N° 9 EXCESO DE FACTURACION	93
GRAFICO N° 10 REFACTURACION DE RECIBOS.....	95

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1	ESTRUCTURA DE CAPITAL DE ELECTRO PUNO S.A.A.....	67
CUADRO 2	SISTEMAS ELECTRONICOS DE ELECTRO PUNO S.A.A.....	68
CUADRO 3	CLIENTES ATENDIDOS.....	70
CUADRO 4	EVOLUCION DEL NUMERO DE RECLAMOS EN EL AÑO 2017 ..	71
CUADRO 5	PROFESIONALES TECNICOS	82
CUADRO 6	DISTANCIA MINIMA DE REDES	84
CUADRO 7	ESTRUCTURAS Y REDES.....	87
CUADRO 8	LAMPARA APAGADA O INOPERATIVA.....	88
CUADRO 9	FALTA DE ALUMBRADO PÚBLICO	90
CUADRO 10	PASTORAL DE ALUMBRADO PÚBLICO.....	91
CUADRO 11	EXCESO DE FACTURACION	93
CUADRO 12	REFACTURACION DE RECIBOS.....	95
CUADRO 13	MULTAS Y COMPENSACIONES IMPUESTAS POR OSINERGMIN PARA EL AÑO 2017	96
CUADRO 14	EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017) EXPRESADO EN NUEVOS SOLES	98
CUADRO 15	EMPRESA ELCTRO PUNO S.A.A. ESTADO DE RESULTADOS(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 EXPRESADO EN NUEVOS SOLES).....	100
CUADRO 16	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO.....	101
CUADRO 17	RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS.....	102
CUADRO 18	MARGEN DE OPERACIONES	103
CUADRO 19	RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS.....	104
CUADRO 20	RESUMEN DE RATIOS DE RENTABILIDAD.....	104
CUADRO 21	PLAN DEMEJORA.....	107

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “La Calidad de Servicio Eléctrico y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno zona 12 de la ciudad de Juliaca– periodo 2017”, parte de la problemática percibida en la calidad de servicio de electricidad que esta compuestos por la calidad de producto, calidad de alumbrado público y facturación que brinda la Empresa en estudio y como inciden las deficiencias de la calidad en la Rentabilidad de la Empresa durante el periodo 2017. Se determinó el tamaño de la muestra de un total de 221 usuarios de la Zona 12 de la Ciudad de Juliaca donde se obtuvo como muestra un total de 141 usuarios para el estudio. El método utilizado es analítico y sintético, así como también el tipo de investigación es deductivo, lo que ha permitido conocer y analizar las deficiencias de la calidad de servicio eléctrico como también las consecuencias por dichas deficiencias. La información básica requerida, se obtuvo mediante el análisis documental, observación directa y las encuestas. El resultado luego del análisis de la calidad de servicio eléctrico y Rentabilidad es: Que durante el periodo 2017 la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A., ha tenido deficiencias por lo que el organismo supervisor de energía eléctrica OSINERGMIN, impone sanciones las cuales son compensaciones a los usuarios, multas, penalizaciones, que la empresa asume mediante la cuenta de Otros Gastos de Gestión que asciende a la suma de 1’206,777.51 soles de la Utilidad Operativa para el año 2017, por lo que este importe incide en la Rentabilidad.

Palabras Claves: Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico, Calidad del producto, Alumbrado público, Facturación, Rentabilidad.

ABSTRACT

The present research work "THE QUALITY OF ELECTRIC SERVICE AND ITS IMPACT ON THE PROFITABILITY OF THE COMPANY ELECTRO PUNO S.A.A. ZONE 12 OF THE CITY OF JULIACA- PERIOD 2017 ", part of the problem perceived in the quality of electricity service that is composed of the quality of the product, quality of public lighting and billing provided by the Company under study and how deficiencies affect it of the quality in the Profitability of the Company during the 2017 period. The sample size of a total of 221 users of Zone 12 of the City of Juliaca was determined, where a total of 141 users were obtained for the study. The method used is analytical and synthetic, as well as the type of research is inductive and deductive, which has allowed to know and analyze the deficiencies of the quality of electric service as well as the consequences for these deficiencies. The basic information required was obtained through documentary analysis, direct observation and surveys. The result after the analysis of the quality of electric service and profitability is that during the 2017 period the company ELECTRO PUNO SAA, has had deficiencies in the quality of electric service so the OSINERGMIN electric power supervisory body, imposes penalties which are compensations to users, fines, penalties, which the company assumes through the Other Management Expenses account that amounts to the sum of 1,206,777.51 soles of the Utility Operative for the year 2017, so this amount affects the profitability.

Key Words: Technical Standards of Quality of the Electric Service, Product quality, Public lighting, Billing, Profitabi

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la sociedad en su conjunto está más encaminada a la persona y los clientes se están instruyendo a una atención cada vez más personalizada, de mayor calidad y eficiente; los usuarios exigen una buena atención por parte de las Empresas de Servicio.

Es precisamente la calidad de servicio eléctrico el aspecto de mayor impacto socio económico, la energía eléctrica es un recurso esencial para el desarrollo económico de una sociedad. La demanda de la población por electricidad se incrementa cada vez más, dado su uso intensivo en las labores domésticas, comerciales, industriales, entre otras.

Es importante mencionar que cada vez hay más usuarios dependientes del suministro eléctrico en nuestra región, los mismos que exigen un servicio de mayor calidad sin fallas ni interrupciones que satisfagan sus necesidades, es por ello la importancia del estudio del presente trabajo de investigación para mostrar las dificultades con respecto a la Calidad de Servicio Eléctrico, que conllevan a la no satisfacción de las necesidades del cliente y que estas no permiten el desarrollo de la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A.

El trabajo de investigación titulado “La calidad de servicio eléctrico y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa ELECTRO PUNO S. A. A. - Zona 12 de la Ciudad de Juliaca – Periodo 2017”, se plantea como objetivo “Demostrar en qué

medida la calidad de servicio eléctrico incide en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 12 de la Ciudad de Juliaca – Periodo 2017,y se plantea como hipótesis “La deficiente calidad del servicio eléctrico incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. . Zona 12 de la Ciudad de Juliaca – Periodo 2017”.

Por tanto, se concluye que las deficiencias en términos de calidad de servicio eléctrico inciden negativamente en la Rentabilidad (a través de las multas, penalizaciones y compensaciones). El desarrollo del trabajo de investigación contiene cinco capítulos:

CAPITULO I: Describe el planteamiento del problema, formulación del problema. Los objetivos generales y específicos y la hipótesis de investigación.

CAPITULO II: Contiene antecedentes, el marco teórico, marco conceptual y con sus respectivas variables; explica los aspectos teóricos y conceptuales de la calidad de servicio eléctrico así como también sobre la Rentabilidad y el Estado de Resultados.

CAPITULO III: Se describe la población y determinación de la muestra, las técnicas de recolección de datos, materiales, método y el tipo de investigación

CAPITULO IV: Resultados y discusión; 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.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Las empresas prestadoras de servicios, fundamentalmente de distribución y comercialización de energía eléctrica, están sujetos a un ente regulador. La regulación de la actividad del sector energético en nuestro país busca establecer condiciones para un mercado eficaz y competitivo, por lo que el Estado ha reemplazado su rol de productor y distribuidor de la energía eléctrica por el de regulador en las actividades de generación y distribución, que corresponden a sectores donde la necesidad de regulación surge por la posibilidad de darse un equilibrio diferente al socialmente deseado si es que el Estado no interviniera. Para ello crea el Organismo Supervisor de la Inversión en *Energía* y Minería OSINERGMIN, encargada del control y regulación de las actividades en el sector energético en el Perú.

Para que un marco regulatorio sea eficaz y efectivo se requiere que sea transparente, creíble y estable a través del tiempo. Debe ser atractivo para el inversionista privado, pero al mismo tiempo ha de velar por los intereses de los consumidores.

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno “ELECTRO PUNO S.A.A.”, es un Empresa Concesionaria de Distribución y Comercialización de energía eléctrica, que opera a partir del mes de noviembre de 1999, como resultado de la decisión de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad ELECTRO SUR ESTE S.A.A., desarrollando todas sus actividades en el ámbito de la Región de Puno. En la Empresa la calidad de servicio eléctrico está definido por la calidad de producto

(tensión, frecuencia), la calidad de suministro (interrupciones), calidad de servicio comercial (Atención al cliente, Medios de atención), calidad de alumbrado público (deficiencias de alumbrado), que se estipulan en las Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico, el Código Nacional de Electricidad – Suministro y la Dirección General de Electricidad, y como tal, está sujeta a la regulación y supervisión periódica de sus actividades a cargo de OSINERGMIN, y de darse el caso de incumplimientos o irregularidades por parte de la Empresa, pueden conllevar a sanciones y multas que inciden en su Rentabilidad.

Uno de los temas que ha motivado la ejecución del presente trabajo de investigación, es el significativo desembolso por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A. para pagos de multas impuestas por OSINERGMIN durante los últimos años, los que repercuten ostensiblemente en la situación económica y financiera empresarial, por lo que se hace necesario realizar un estudio que permita determinar la incidencia.

Asimismo, es necesario determinar también las causas por las que la empresa en evaluación, es sancionada por el OSINERGMIN al final del proceso de fiscalización periódica. Identificando los factores que originan tales sanciones, ello permitirá proponer alternativas que apunten a evitar tales multas y sanciones.

En el trabajo de investigación se tomará en cuenta solo el periodo 2017 ya que de acuerdo a las disposiciones que emite OSINERGMIN las supervisiones y fiscalizaciones con respecto a la calidad de servicio eléctrico son mensual, trimestral y semestral, así también los estados financieros de la empresa son mensuales, Todo ello implica sistematizar el problema de investigación a través de los siguientes interrogantes que será desarrollado en el siguiente trabajo de investigación.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL:

¿En qué medida la calidad de servicio eléctrico incide en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., Zona 12 de la ciudad de Juliaca – Periodo 2017?

PROBLEMA ESPECÍFICO 1:

¿Cuáles son los principales factores que determinan la calidad de servicio en las prestaciones de electricidades de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 12 de la ciudad de Juliaca – Periodo 2017?

PROBLEMA ESPECIFICO 2:

¿Cuál es el nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., Zona 12 de la ciudad de Juliaca – Periodo 2017?

1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. HIPOTESIS GENERAL

La deficiente calidad del servicio eléctrico incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 12 de la ciudad de Juliaca – Periodo 2017.

1.3.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

La mala calidad de producto, alumbrado público y facturación que reciben los usuarios de la Zona 12 son factores que inciden en un bajo nivel de calidad de servicio en la Empresa Electro Puno S.A.A.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

El nivel de rentabilidad de la Empresa Electro Puno es bajo y incide negativamente en el desarrollo de la empresa.

1.4. JUSTIFICACION

Actualmente la sociedad en su conjunto está más encaminada a la persona y los clientes se están instruyendo a una atención cada vez más personalizada, de mayor calidad y eficiente; los usuarios exigen una buena atención por parte de las Empresas de Servicio. Es importante mencionar que cada vez hay más usuarios dependientes del suministro eléctrico en nuestra región, los mismos que exigen un servicio de mayor calidad sin fallas ni interrupciones que satisfagan sus necesidades; una de las deficiencias son la falta de alumbrado público, las refacturaciones las cuales lamentablemente no tienen la atención en el momento oportuno y por ello los clientes presentan sus reclamos, los cuales tienen un plazo máximo de atención que a veces no se cumplen y como consecuencia se generan multas que la empresa debe de asumirlas, al pagar esas multas impuestas por la ente supervisor es donde se ve afectada la rentabilidad de la empresa, es por ello la importancia del estudio del presente proyecto de investigación para mostrar las dificultades con

respecto a la Calidad de Servicio Eléctrico, que conllevan a la no satisfacción de las necesidades del cliente y que estas no permiten el desarrollo de la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. OBJETIVO GENERAL:

Demostrar en qué medida la calidad del servicio eléctrico incide en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 12 de la ciudad de Juliaca – Periodo 2017.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

OBJETIVO ESPECIFICO 1:

Identificar los principales factores que inciden en la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 12 de la ciudad de Juliaca – Periodo 2017.

OBJETIVO ESPECIFICO 2:

Calcular el nivel de rentabilidad en las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 12 de la ciudad de Juliaca – Periodo 2017.

OBJETIVO ESPECIFICO 3:

Propuesta de mejoramiento continuo de la calidad de servicio eléctrico a través del análisis de la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Chambi, (2016) en su tesis titulado “Análisis de la Calidad de Servicio y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A. Sector Sub Estación Bellavista Periodo 2015”, Tesis UNA Puno 2016. Que concluye: Según los resultados de nuestra investigación En el Cuadro 04 y Grafico 03, se muestra las respuestas obtenidas por los usuarios encuestados. En dicho cuadro se observa que el 53.19% de los usuarios manifiestan que los profesionales y técnicos de la Empresa Electro Puno S.A.A., son ineficientes por lo tanto no están capacitados para brindarles una adecuada calidad de servicio eléctrico, mientras que el 23.40% cree que si son eficientes, el 17.87% manifiesta que están regularmente capacitados y mencionan que les falta mejorar su servicio, mientras que el 5.53% no sabe ni opina al respecto.

En el cuadro 07 y Gráfico 06 se muestra los resultados de las respuestas dadas por los encuestados. En dicho cuadro se observa que el 79.57% de los usuarios encuestados manifiestan que si detecto que la lámpara de alumbrado público estaba inoperativo o con encendido interrumpido, y que por ello presento un reclamo, de estos el 42.55% de los usuarios encuestados manifiestan que se demoraron entre 4 a 7 días en atender sus denuncias, y a un peor que un 19.15% menciona que no atendieron las denuncias entre 10 días hasta 3 meses, ahora de estos un 17.87% están en los límites establecidos que es de 1 a 3 días, mientras que el restante 20.43% no detectaron ninguna anomalía en el funcionamiento de su lámpara de alumbrado público.

Lipa, (2015)”, Tesis UNA Puno 2015. Que concluye: De los resultados obtenidos con respecto a la capacitación recibida; 02 trabajadores que representa el 8.7% de la muestra recibieron esporádicamente alguna capacitación para mejorar su desempeño laboral, 10 trabajadores que representa 43.5% recibieron alguna vez capacitaciones y 11 trabajadores que representan el 47.8% nunca recibieron capacitación alguna por parte de la empresa, lo que significa que existe una despreocupación por parte de los directivos en la capacitación de sus trabajadores que coadyuvarla a mejorar su desempeño en sus funciones asignadas para una prestación de servicios con calidad. Con respecto a las estrategias y políticas para mejorar la calidad del servicio de la empresa, 04 trabajadores que representa el 17.4% de la muestra si conocen; 05 trabajadores que representa el 69.9% desconoce sobre el contenido de las estrategias y políticas de la empresa; considerando que los objetivos estratégicos son por definición objetivos de corto y largo plazo que contribuyen al logro de la visión de la empresa. El número total de reclamos presentados en el año 2012 fue 412 y en el año 2013 fue de 2,456 siendo 6 veces mayor al total registrado en el año anterior.

Escobar, (2013). Calidad de servicio y satisfacción al cliente prestado por la empresa Electro Puno S.A.A. – sede Juliaca. Informe de suficiencia para optar el Título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional del Altiplano Puno. Concluye: Que Electro puno S.A.A. sede Juliaca tiene muchas falencias y no está brindando un servicio de calidad por lo tanto los clientes no se sienten satisfechos y califican al servicio como “regular”. Además, menciona que esta empresa tiene una gran demanda y no se está adecuando a la realidad de servicio que debería brindar y por esta razón se dio medidas correctivas para que pueda mejorar la calidad de servicio.

Al pasar de los años la empresa no ha mostrado cambios significativos que mejoren la relación con los usuarios y su principal falencia es el tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos que es alrededor de 1 a 2 horas ocasionando molestias e incomodidad en ellos.

En cuanto a la satisfacción del cliente se puede apreciar que una gran cantidad de usuarios no se encuentran satisfechos, consideran que el pago de que realizan no refleja su consumo y que causa molestias el hecho de no recibir a tiempo sus recibos teniendo que esperar en una fila larga para los duplicados.

Salas, D (2013) Caso: Empresa distribuidora de electricidad en lima.” Se encontraron los siguientes resultados: Las interrupciones imprevistas del tipo SAE tienen una duración en su mayoría de 1 a 2 horas. Las fallas más comunes son las siguientes: defecto interno en instalación de cliente, falso contacto y material o equipo defectuoso. Solo estas tres causas concentraron el 55.29% del total de interrupciones imprevistas en el año 2012. En el caso de interrupciones imprevistas del tipo OA, estas tienen una duración en su mayoría de 2 a 3 horas y, con una frecuencia menor, un pico aislado de 5 a 6 horas. Las fallas más comunes son las siguientes: sobrecarga, corrosión, humedad y envejecimiento. Solo estas cuatro causas concentraron el 70.28% del total de interrupciones imprevistas en el año 2012. Las interrupciones por sobrecarga han sido en su mayoría detectadas en las subestaciones de distribución, las redes aéreas son las que sufren mayor corrosión, y las redes subterráneas concentran el mayor índice de humedad y envejecimiento.

Los costos por compensaciones en baja tensión se han estado incrementando desde el año 2005. Las compensaciones por la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE) se

incrementaron en 529% mientras que las compensaciones por la Norma Técnica de Calidad en el Sector Eléctrico (NTCSE) lo hicieron en 106%.

Por todo ello, es importante que se realicen mejoras teniendo en cuenta tres aspectos: la gestión de las fallas, la gestión del personal, y la gestión de inventarios.

Aguilar, (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 UNA Puno 2012. Que concluye: Según los resultados de nuestra investigación presentados en los cuadros 01 al 13 gráficos 03 al 15, se muestra que, el 41% de los trabajadores esporádicamente recibieron capacitación; y el 45% nunca recibieron capacitación alguna por parte de la empresa; también se muestra que el 45% de los trabajadores manifiestan que tienen un nivel regular de capacitación y consideran que es insuficiente para el desarrollo de sus labores de la empresa y el 45% mencionan que no recibieron capacitación alguna en estos periodo; 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 política de la empresa para el mejoramiento de la calidad del 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 la calidad del servicio prestado a los usuarios.

Lascurain, (2016) "Diagnostico y Propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida", concluye que las quejas son tratadas a nivel personal. No existe un canal formal para hacer reclamos o quejas dentro de la empresa, respecto a alguna situación que o haya sido de su agrado del cliente.

La falta de recursos no permite atender a todos los clientes, está manteniendo a la empresa lejos de la buena calidad de servicio. Algunos clientes manifestaron notar que no se les atiende correctamente debido de que no hay suficiente personal y que no hay la voluntad de hacerlo. De igual forma esta situación está presente en el resto de la empresa. Este problema debe ser resuelto a la brevedad posible.

Calsina, S (2009), en su tesis titulado "Análisis de la Calidad de Servicio Eléctrico y su incidencia en el Estado de Ganancias y Pérdidas de Electro Puno S.A.A. Sector Sub Estación Vallecito Distrito Puno 2007", Tesis UNA Puno 2009. Que concluye: Que durante el periodo 2007 la Empresa Regional de Servicio de Publico de Electricidad "ELECTRO PUNO S.A.A.", ha tenido deficiencias en la calidad de servicio eléctrico específicamente en la calidad de producto (riesgos eléctricos, estructuras y redes de más de 20 años de antigüedad y por el desconocimiento de los usuarios sobre las distancias mínimas de seguridad delas redes y/o cables para con las viviendas), calidad de facturación (exceso de cobro en el recibo por electricidad, refacturación o modificación de los recibos de electricidad) y alumbrado público (Lámpara de Unidad de Alumbrado Público "LUAP" imperativo, falta de LUAP donde antes si hubo uno, mango dela LUAP roto o mal orientado), todo esto sumado el número de reclamos justificados, por lo que al hacer el análisis del Estado de Ganancias y Pérdidas se pudo apreciar que tiene gran incidencia en el rubro de egresos tales son: Los

gastos extraordinarios que suman S/. 1'273,814.45 que representa el 20.10% de la Utilidad Operativa, por los que al analizar se pudo detectar que a nivel específico, el 40.34% y 41.23% pertenecen al rubro compensaciones a usuarios y compensaciones de energía por interrupciones, seguido por el 12.94% Sanciones Administrativas Fiscales a Instituciones Públicas (por los cuales se reflejan los aspectos cualitativos), (Multas Impuestas por el OSINERGMIN para el año 2007), en el cual se puede observar los conceptos por los cuales se dispusieron dichas multas referentes a la calidad de servicio eléctrico que presta ELECTRO PUNO S.A.A.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. EMPRESA

Hernández, O (2014), indica que se puede considerar a empresa como una entidad en la que se transforman unos recursos (humanos, materiales, inmateriales), que deben ser organizados y dirigidos de la mejor manera posible (a través de una estructura, reglas y procedimientos), en bienes y servicios que satisfagan necesidades, con la finalidad de obtener beneficios para distribuir a sus propietarios, actuando siempre bajo condiciones de riesgo.

Zeballos, (2012), Son unidades de producción o comercialización de bienes y/o servicios con el concurso de tres elementos: Capital, trabajo y bienes tienen como objeto fundamental: Ofrecer bienes y servicios que el ser humano necesita para la satisfacción de sus necesidades. Obtención de lucro o beneficio, tratándose de empresa inmersas dentro del sistema capitalista, buscando cada vez más la maximización del mismo. Salvo excepciones en que su objetivo es netamente social.

Diaz, (2010), Se considera empresa toda entidad, independientemente de su forma jurídica, que ejerza una actividad económica. En particular, se consideran empresas las entidades que ejerzan una actividad artesanal u otras actividades a título individual o familias, las sociedades de personas.

Soria, (2009), La empresa es una entidad que tiene la finalidad de realizar una actividad económica y para ello se debe constituir legalmente como una entidad individual o colectiva. Cabe indicar que el objeto de una empresa es producir, comercializar bienes, o brindar servicios.

2.2.2. EMPRESA PRIVADA

Zeballos, (2012), Una empresa privada o una corporación cerrada es una empresa dedicada a los negocios cuyos dueños pueden ser organizaciones gubernamentales, o que están conformadas por un relativo número de dueños que no comercian públicamente en las acciones de bolsa. Sus dueños pueden ser personas jurídicas y también personas naturales

2.2.3. EMPRESAS PÚBLICAS DE DERECHO PRIVADO

Perez Rosales, (2012), Son personas jurídicas de derecho privado, que están constituidas y organizadas como tales, su forma está condicionada a la adopción del modelo sociedad jurídica de las sociedades anónimas. Su capital está constituido por una proporción mayor perteneciente el 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.

Según Ventura, (2012). 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 sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de una país.

2.2.4. ATENCIÓN AL CLIENTE

Carrasco, (2012), La atención a los clientes representa, en el entorno actual de globalización y enorme competencia comercial, el instrumento de mayor eficacia con el que las empresas cuentan para diferenciarse y atraer a nuevos clientes. Es indiscutible la ventaja comparativa que supone una adecuada relación con los clientes, donde cada empresa tiene a su alcance ofrecer un trato personalizado y adecuado a quienes, en definitiva, son los destinatarios de sus productos y servicios.

La atención al cliente puede convertirse en una herramienta estratégica de marketing, no solo para hacer que los errores sean mínimos y se pierda el menor número de clientes posible, sino para establecer un sistema de mejora continua en la empresa; así mismo está constituida por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes.

2.2.5. CALIDAD DE SERVICIO

Meza, (2003), Es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio, la calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización en un mercado altamente competitivo, donde muchos ofrecen lo mismo y la constante en el servicio de calidad es el reflejo del compromiso de quienes integran una empresa orientada al cliente.

Denton, (1991), De los activos de una empresa, es posible que el servicio al cliente sea extremo de competitividad más fuerte. Una imagen de precio se puede alcanzar o erradicar, casi de la noche a la mañana. Construir una imagen de servicio requiere tiempo, pero no puede destruirse así como así. De hecho. “La calidad en el servicio aborda un importante tema que, en el momento presente, requiere una gran atención.”

2.2.6. CALIDAD

La calidad es la conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tiene que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de la calidad. En resumen, podemos decir que calidad es: cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos. La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son más representativos:

La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

- Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

2.2.7. SERVICIO

Galdos (2010), Un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente, el servicio genera una experiencia psicológica en el cliente según la manera como el proveedor del servicio proporciona.

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, todo trabajo que se realiza para otra persona, es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza.

2.2.8. SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD

El servicio público de electricidad es un servicio de carácter económico, indispensable y esencial para el buen funcionamiento de la Nación. Este servicio, estratégico de por sí, consiste en la prestación de un bien jurídico de primera necesidad: la electricidad, cuyo abastecimiento o suministro debe ser ininterrumpido a fin de garantizar el normal funcionamiento del Estado moderno.

La electricidad es un bien peculiar de gran importancia para el ser humano, singularmente en la calidad de vida, las interrelaciones sociales, la industria, los transportes, las comunicaciones, la investigación, etc.

2.2.9. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Jimenez, Serebrisky, & Mercado (2014), Las definiciones anotadas en líneas arriba hacen hincapié que el producto o servicio debiera cumplir con las funciones y especificaciones para los que fueron diseñados y ajustarse a los requerimientos de los consumidores o clientes. Es más las empresas con características de competitividad, requerirá que las acciones se logren con rapidez y al mínimo que al mismo tiempo estos productos o servicios que cumplan con rapidez y mínimo coste, serán demandados con toda seguridad por los clientes o consumidores.

2.2.10. CINCO FACTORES O DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Elementos tangibles: el cual considera la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Empatía: atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario.

Seguridad: conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Ha de producirse de modo continuo y homogéneo en el tiempo.

2.2.11. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO

OBJETIVO

El objetivo de la presente Norma es establecer los niveles mínimos de calidad de los servicios eléctricos, incluido el alumbrado público, y las obligaciones de las empresas de electricidad y los Clientes que operan bajo el régimen de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844.

BASE LEGAL

- Decreto Ley N° 25844.- Ley de Concesiones Eléctricas (Artículos 29°, 31°, 34°, 36°, 102° y aquéllos que resulten aplicables.).
- Decreto Supremo N° 009-93-EM.- Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (Artículos 6°, 55°, 95°, 183°, 201°, 239° y aquéllos que resulten aplicables.)
- Resolución Ministerial N° 405-96-EM/VME que aprueba la Norma Técnica DGE-016-T-2/1996 sobre Alumbrado de Vías Públicas.

- Resolución Ministerial N° 365-95-EM/VME que aprueba la Escala de Multas y Penalidades a aplicarse en caso de incumplimiento a la Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento y demás normas complementarias.
- Resolución Directoral N° 012-95-EM/DGE que aprueba la Directiva N° 001-95-EM/DGE que regula la solución de reclamos de usuarios del Servicio Público de Electricidad.

ALCANCES

La presente norma es de aplicación imperativa para el suministro de servicios relacionados con la generación, transmisión y distribución de la electricidad sujetos a regulación de precios y aplicable a suministros sujetos al régimen de libertad de precios, en todo aquello que las partes no haya acordado o no hayan pactado en contrario.

El control de la calidad de los servicios eléctricos se realiza en los siguientes aspectos:

a) Calidad de Producto:

- Tensión;
- Frecuencia;
- Perturbaciones (Flícker y Tensiones Armónicas).

b) Calidad de Suministro:

- Interrupciones.

c) Calidad de Servicio Comercial:

- Trato al Cliente;
- Medios de Atención;
- Precisión de Medida.

d) Calidad de Alumbrado Público:

- Deficiencias del Alumbrado.

Cuando en el texto de esta norma se empleen los términos “Ley”, “Reglamento”, “Norma” y “Autoridad” se deberá entender que se refieren a la Ley de Concesiones Eléctricas, a su Reglamento, a la presente Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y al Organismo Supervisor de Inversión en Energía -OSINERGMIN, respectivamente.

2.2.11.1. NORMAS REGLAMENTARIAS

DISPOSICIONES GENERALES

1.1 En la presente Norma se establecen los aspectos, parámetros e indicadores sobre los que se evalúa la Calidad del Servicio de la Electricidad. Se especifica la cantidad mínima de puntos y condiciones de medición. Se fijan las tolerancias y las respectivas compensaciones y/o multas por incumplimiento. Asimismo, se establecen las obligaciones de las entidades involucradas directa o indirectamente en la prestación y uso de este servicio en lo que se refiere al control de la calidad.

1.2 Se entiende por Suministrador a la entidad que provee un servicio o un suministro de energía a otra entidad o a un usuario final del mercado libre o regulado; y se entiende por Cliente a todo usuario o entidad que recibe un servicio o un suministro de energía para consumo propio o para la venta a terceros. Se entiende por Terceros a todos aquéllos que, sin participar directamente de un acto particular de compraventa de un servicio eléctrico, están conectados al sistema, participan en las transferencias de energía o influyen en la calidad de ésta.

1.3. Los indicadores de calidad evaluados de acuerdo a la Norma, miden exclusivamente la calidad de producto, suministro, servicio comercial y alumbrado público que entrega un Suministrador a sus Clientes. Éstos no son indicadores de performance de los actores del sector eléctrico. De requerirse indicadores de performance de un Suministrador, éstos se calculan excluyendo los efectos de las fallas que no le sean imputables.

2.2.11.2. ETAPAS DE APLICACIÓN DE LA NORMA

Se fijan estándares de calidad para el servicio de la electricidad y el alumbrado público que rigen desde la fecha de entrada en vigencia de la Norma. La adecuación de las entidades involucradas en la prestación de este servicio, se lleva a cabo en tres (3) etapas consecutivas en las que las compensaciones y/o multas por incumplimiento se incrementan gradualmente.

Primera Etapa: Tiene una duración de un (1) año y seis (6) meses y comienza al entrar en vigencia la Norma. En esta etapa, las entidades involucradas en la prestación del servicio están obligadas a:

Adquirir equipos e instalar la infraestructura necesaria para la medición y registro de los parámetros de la Calidad de Producto, Calidad de Suministro, Calidad de Servicio Comercial y Calidad de Alumbrado Público a controlar; excepto en aquellos casos que, por mandato explícito de la Norma, puedan implementarse en etapas posteriores.

Implementar todos los medios necesarios para garantizar la calidad del servicio comercial que les competa.

Implementar todos los medios de registro necesarios y organizar todos los mecanismos de procesamiento de la información:

- Para el cálculo de los indicadores;

- Para la comparación con los estándares de calidad; y
- Para la transferencia, a la Autoridad, de la información requerida por ella.

Esto incluye las bases de datos especificadas por la Norma. Tratándose exclusivamente de la base de datos que contenga el esquema de alimentación de un Suministrador a cada uno de sus Clientes en baja tensión, como se detalla más adelante, su implementación puede prolongarse hasta antes de finalizar la Segunda Etapa. En este caso, se debe probar, al finalizar la primera etapa, que se ha logrado un avance mínimo real del 30% en su implementación, con lo que se dará por autorizado.

Efectuar una campaña piloto de medición y registro de las variables que intervienen en el cálculo de los indicadores de calidad; calcular los indicadores; y actuar sobre ellos para mejorar la calidad, de ser necesario.

Presentar, dentro de los primeros seis (6) meses, un Programa de Adecuación a la Norma que comprenda los puntos mencionados en los párrafos anteriores. La duración de estos programas queda circunscrita a esta Primera Etapa. La Autoridad debe pronunciarse dentro de los quince (15) días calendario de presentado el programa. En caso contrario, se tendrá por aprobado. Las observaciones de la Autoridad deben ser subsanadas en un plazo máximo de quince (15) días calendario.

Las transgresiones de las tolerancias de los indicadores de calidad no dan lugar a compensaciones y/o multas durante esta etapa.

Segunda Etapa: Tiene una duración de un (1) año y seis (6) meses calendario y comienza inmediatamente después de finalizada la Primera.

El incumplimiento con los plazos y Programas de Adecuación planteados en la Primera Etapa da lugar a las sanciones establecidas en la Ley, su

Reglamento y normas complementarias. Las transgresiones de las tolerancias de los indicadores de calidad dan lugar a compensaciones y/o multas de acuerdo a procedimientos establecidos en la Norma.

Tercera Etapa: Tiene una duración indefinida y comienza inmediatamente después de finalizada la Segunda. Las transgresiones de las tolerancias de los indicadores de calidad dan lugar a compensaciones y/o multas de acuerdo a procedimientos establecidos en la Norma.

2.2.11.3. CALIDAD DE PRODUCTO

La Calidad de Producto suministrado al Cliente se evalúa por las transgresiones de las tolerancias en los niveles de tensión, frecuencia y perturbaciones en los puntos de entrega. El control de la Calidad de Producto se lleva a cabo en períodos mensuales, denominados “Períodos de Control”.

De acuerdo a lo especificado en cada caso, con equipos de usos múltiples o individuales, se llevan a cabo mediciones independientes de cada parámetro de la Calidad de Producto. El lapso mínimo de medición de un parámetro es de siete (7) días calendarios continuos, con excepción de la frecuencia cuya medición es permanente

durante el Período de Control. A estos períodos se les denomina “Períodos de Medición”.

En cada Período de Medición, los valores instantáneos de los parámetros de la Calidad de Producto son medidos y promediados por intervalos de quince (15) minutos para la tensión y frecuencia, y diez (10) minutos para las perturbaciones. Estos períodos se denominan “Intervalos de Medición”. En el caso de las variaciones instantáneas de frecuencia los “Intervalos de Medición” son de un (1) minuto.

Verificar el cálculo de las compensaciones. Solicitar, en cualquier momento, información relacionada con la Calidad de Producto y esta Norma.

CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

La Calidad del Servicio Comercial se evalúa sobre tres (3) sub-aspectos, los mismos que sólo son de aplicación en las actividades de distribución de la energía eléctrica:

a) Trato al Cliente

- Solicitudes de Nuevos Suministros o Ampliación de Potencia Contratada.
- Reconexiones.
- Opciones Tarifarias.

- Reclamos por errores de medición/facturación.
- Otros.

b) Medios a disposición del Cliente

- Facturas.
- Registro de reclamos.
- Centros de atención telefónica/fax.

c) Precisión de medida de la energía facturada**TRATO AL CLIENTE**

El suministrador debe brindar al cliente un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes y reclamos.

Indicadores de la Calidad de Servicio Comercial: En todos los casos, los indicadores son plazos máximos fijados al suministrador para el cumplimiento de sus obligaciones.

Tolerancias:**a) Solicitudes de Nuevos Suministros o Ampliación de la Potencia Contratada**

Cumplidas las condiciones a que están obligados los interesados, los plazos máximos de atención a sus solicitudes son:

Sin modificación de redes:

- Hasta los 50 Kw : 7 días calendario
- Más de 50 Kw : 21 días calendario
- Con modificación de redes (incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto).
- Hasta los 50 Kw : 21 días calendario
- Más de 50 Kw : 56 días calendario

Con expansión sustancial y con necesidad de proyecto de red primaria que incluya Nuevas Subestaciones y tendido de red primaria:

- Cualquier potencia: 360 días calendario

b) Reconexiones

Superada la causa que motivó el corte del servicio eléctrico, y abonados por el cliente de los consumos, cargos mínimos atrasados, intereses compensatorios,

recargos por moras los correspondientes derechos de corte y reconexión, el suministrador está obligado a reponer el servicio dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

c) Opciones tarifarias

La empresa está obligada a valorizar a los consumos con la obligación tarifaria solicitada por el cliente dentro de un plazo máximo de veinte (20) días calendario desde que se presentó la solicitud de cambio, en caso de no requerirse otro equipo de medición; o dentro del plazo máximo de siete (7) días calendario después de cumplidas las condiciones a que está obligado el solicitante.

Dentro de los (7) días calendario de recibida la solicitud, el suministrador debe notificar al cliente los requisitos que este debe satisfacer para atender su solicitud.

En casos de incumplimiento por parte del suministrador, los consumos del cliente son valorizados con los elementos existentes y presunciones que le resulten favorables.

d) Reclamaciones por errores de medición/facturación

- Presentada la reclamación por errores de facturación, el suministrador está obligado a informar al reclamante sobre la atención de la misma, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

- Las reclamaciones por posibles errores de facturación, deben quedar resueltos en la próxima factura emitida y el error no debe repetirse en siguientes facturaciones. Si las reclamaciones se hubieran registrado dentro de los quince (15) días calendarios anteriores a la fecha de emisión de la factura, el plazo de resolución se amplía a la siguiente facturación.
- El suministrador debe verificar que el mismo error no se haya producido con otros clientes. De ser el caso, procederá a resolverlos inmediata y automáticamente a todos los afectados, sin esperar nuevas reclamaciones.
- El mismo error no podrá producirse dentro de los siguientes dos (2) años, lo que se considerará como reincidencia. La reincidencia se penaliza con el doble de la multa establecida para un caso no reincidente.

e) Penalidades

Los incumplimientos son penalizados, en cada periodo de evaluación de la Calidad de Servicio Comercial, con multas cuyos importes se establecen en base a la escala de sanciones y multas vigentes en su oportunidad.

f) Control

La Autoridad dispone una evolución semestral en relación con el trato que el Suministrador brinda a sus clientes.

El suministrador debe implementar un sistema de recepción de solicitudes y reclamaciones durante la Primera Etapa y lo debe mantener abierto en las etapas posteriores. En este se debe registrar toda la información referente a la atención del Suministrador.

MEDIO DE ATENCIÓN

La finalidad de estos medios es garantizar que el Suministrador brinde al Cliente una atención satisfactoria y le proporcione toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que el Cliente pueda realizar ante el Suministrador y la Autoridad, así como los derechos y obligaciones del Cliente y Suministrador.

Indicadores de Calidad: En todos los casos, los indicadores de calidad son los requerimientos mínimos exigidos en este aspecto de Suministrador.

Cliente. La Autoridad tendrá acceso a este sistema inmediatamente a su solo requerimiento.

Asimismo, el Suministrador debe mantener en cada centro de atención comercial, un “Libro de Observaciones” foliado y rubricado por la Autoridad, donde el Cliente puede anotar sus observaciones, críticas o reclamaciones con respecto al servicio. A pedido de la Autoridad, el contenido de estos libros debe ser remetido por el Suministrador, de la manera requerida por ella con la información ampliatoria necesaria.

a) Centros de atención telefónica/fax

- Todo suministrador debe implementar un sistema de atención telefónica/fax para atender reclamaciones por Falta de Suministro. La atención de estas reclamaciones se debe llevar a cabo ininterrumpidamente, las veinticuatro (24) horas, incluyendo días domingos y feriados.
- En centros urbanos que cuentan con más de mil (1,000) Clientes, los Suministradores deben habilitar un sistema para la recepción de reclamaciones por vía telefónica.
- Registrado un reclamo, se debe hacer conocer al Cliente el código del mismo que le posibilite su seguimiento.

b) Penalidades: Los incumplimientos son penalizados, por cada periodo de control de Calidad del Servicio Comercial, con multas cuyos importes se establecen en base a la Escala de Multas y Sanciones vigente.

c) Control: La Autoridad dispone una evaluación semestral de los Suministradores, en relación con los medios de atención al público, y sanciona a los infractores.

2.2.11.5. CALIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

a) Indicador de Calidad: El indicador principal para evaluar la Calidad del Alumbrado Público es la longitud de aquellos tramos de las vías públicas que no cumplen con los niveles de iluminación especificados en la Norma Técnica DGE-016-T-2/1996, para la

calzada o acera, de acuerdo al tipo de alumbrado especificado para cada vía en esa misma norma.

b) Compensaciones: Los Suministradores deben compensar a sus Clientes por aquellos Servicios de Alumbrado Público en los que se haya comprobado que la calidad no satisface los estándares fijados en esta norma. Las compensaciones se calculan en función de la energía facturada al cliente por Concepto de Alumbrado Público.

c) Control: El control se lleva a cabo una vez por semestre. Las mediciones se realizan por muestreo, hasta en un máximo del uno por ciento (1%) de la longitud de las vías que cuenta con este servicio de concesión de distribución.

2.2.11.6. ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES

En la elaboración de la Escala de Multas y Sanciones se aplicaron los criterios antes expuestos y se obtuvo un instrumento objetivo, disuasivo y racional. En la primera etapa de su elaboración participó la Oficina de Estudios Económicos, con sus evaluaciones, y en la Unidad de Fiscalización Comercial se realizó el análisis de aplicación, reajustando algunos datos.

Después de obtenerse las aprobaciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y de la Gerencia General, se presentó el proyecto al Consejo Directivo de OSINERG, donde se aprobó el día martes 17 de enero del 2006. La aprobación se realizó mediante la Resolución N° 028-2006-OS/CD, en la que se determina su vigencia a partir del 1° de abril del 2006. Las principales características que se aprecian en la citada resolución son:

- Para algunos indicadores, los rangos de los importes de las multas están definidos en función al tamaño de las concesionarias.
- En el caso del indicador DMF: Desviación del Monto Facturado, los tamaños de las concesionarias están definidos en función a los importes de facturación mensual;
- En otros siete (7) indicadores, el tamaño de las concesionarias está definido en función al número de suministros;
- Para cuatro (4) indicadores se definen tolerancias;
- Las multas están relacionadas a la Unidad Impositiva Tributaria;
- Se han definido multas por incumplimientos o por retrasos en la entrega de la información y/o por entregarla incompleta o errada; y se ha definido que la aplicación de las sanciones es independiente de la obligación de las empresas de cumplir con subsanar las deficiencias u omisiones.

DMF: Desviación del Monto Facturado

Que mide el porcentaje de facturación en exceso detectado en los recibos de electricidad componentes de la muestra. En el cuadro se muestra la relación de empresas concesionarias agrupadas y ordenadas por el nivel de facturación promedio mensual, que registraron durante el año 2005. En la siguiente columna se consigna el resultado obtenido para este indicador durante el primer semestre del año 2006. Finalmente se anota el importe que resultará de aplicar el Anexo N° 8 a la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica (Resolución N° 028-2006-OS/CD),

la misma que considera el 50% de la multa definida para estos casos debido a que su vigencia rige a partir del 1° de abril del 2006; es decir a mitad del semestre en cuestión.

Estas multas se aplicarán, modificarán o anularán de acuerdo a los descargos que presenten los concesionarios. Para este indicador, la Escala de Multas y Sanciones define una tolerancia por debajo del 0,01%; por ello es que algunos registros inferiores a esta tolerancia no generan multa alguna.

2.2.12. ESTADOS DE RESULTADOS

Según, Rodríguez M., (2012), el estado de resultados es un estado financiero en el que se informan ingresos, costos y gastos correspondientes a determinado periodo. A los ingresos o ventas se les deben enfrentar los costos y los gastos que fueron necesarios para obtener dichos ingresos y se determina un resultado; si los ingresos o ventas son mayores a los costos y los gastos se tendrá una utilidad y si sucede lo contrario una pérdida. Este resultado evalúa los esfuerzos realizados en las operaciones de la entidad en un periodo determinado.

Según, Sinisterra V., Polanco I., & Henao G, (2011), El estado de resultados es una de las herramientas financieras más importantes para evaluar la gestión económica de una organización, así como una importante guía en el proceso de toma de decisiones gerenciales.

El estado de resultados resume las transacciones correspondientes a los ingresos generados por el ente económico, así como los costos y gastos incurridos a lo

largo de un periodo contable. De la diferencia entre los dos conceptos anteriores se obtiene la utilidad o pérdida lograda por la empresa durante el periodo.

Hidalgo (2014) , Estado de Resultados presenta la situación económica de la gestión de la empresa es decir; este resultado nos indica; si la administración ha actuado en la toma de decisiones con criterios de economía o despilfarro; o si las inversiones a corto y largo plazo han producido rendimiento positivo o negativo.

a) **Venta Neta:** Constituida por los ingresos brutos provenientes de las ventas de bienes o prestación de servicios, sea el caso, identificados con giro del negocio, deducidas las devoluciones, descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas.

b) **Costo de Ventas:** Representa los costos atribuibles a la producción de los bienes vendidos o el costo de las unidades compradas que fueron luego vendidas, o en costo incurrido para proporcionar el servicio que genere el ingreso.

c) **Gastos de Administración:** Está conformado por los gastos incurridos por la empresa en razón de la actividad principal, distinta e independiente a los relacionados con la producción y comercialización de bienes o prestaciones de servicio, tales como, remuneraciones del personal de administración, alquiler del local, depreciación de equipos de oficina, adquisición de útiles de escritorio, seguros, etc.

d) **Gastos Financieros:** Conformado por las cuentas que acumulan los intereses, gastos y descuentos a cargo de la empresa, ocasionados para los intereses, gastos y descuentos a cargo de la empresa, ocasionados para la obtención de capitales y fuentes de financiamiento.

e) **Ingresos Financieros:** Está integrado por las cuentas que representan las rentas obtenidas por la colocación de capitales.

f) **Ingresos Extraordinarios:** Comprende las cuentas que acumulan ingresos, que por su naturaleza no constituyen operaciones normales del giro del negocio de la empresa, es decir, proviene de transacciones eventuales, entre los cuales tenemos: ingreso por enajenación de bienes del activo fijo, de inversiones intangibles, de título – valores, etc.

g) **Pérdidas de Ejercicios Anteriores:** Representa las cuentas que acumulan las pérdidas provenientes de cargas acumuladas no registradas en su caso, impuesto atrasadas y/o adicionales.

h) **Egresos Extraordinarios.:** Representa las cuentas que acumulan los costos relacionados con los ingresos extraordinarios, así como otros gastos eventuales y distintos al giro, tales como: costo neto de enajenación de bienes del activo fijo, de títulos – valores, de intangibles, sanciones administrativas fiscales, multas, entre otros.

i) **Impuesto a la Renta:** Representa el impuesto calculado sobre la renta y monto imponible del ejercicio correspondiente a las personas jurídicas de conformidad a lo dispuesto por la Legislación Tributaria pertinente.

j) **Ingresos:** Son los aumentos en los beneficios económicos durante el periodo contable producidos en forma de entradas o incrementos en los activos o disminución de los pasivos, y que a su vez, producen incrementos en el patrimonio, que son de naturaleza diferente a los aportes hechos por los socios.

k) Gastos: Son las disminuciones en los beneficios económicos obtenidos durante el periodo contable en la forma de salidas o agotamiento de activos o generación de pasivos, y que, a su vez, producen disminución en el patrimonio de naturaleza diferente a las distribuciones hechas a los socios.

2.2.13. RATIOS FINANCIEROS

Para Arana, (2012). Los Ratios financieros (también llamados razones financieras o indicadores financieros), son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación (por división) entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella.

Torres (2007)Indica que: Son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos.

Existen diversos ratios financieros, entre los que tenemos:

Indicadores de Rentabilidad: Nos sirven para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, específicamente analizando los beneficios. Se debe tener en cuenta un análisis en conjunto con sus factores, como por ejemplo, sus precios, gastos de producción, etc.

2.2.14. RENTABILIDAD

Navarro (2010), Es la relación, medida en porcentaje, entre los rendimientos netos y el capital invertido. La rentabilidad es el potencial o facultad para generar utilidades y beneficios, la rentabilidad mira hacia delante su importancia no está en la contabilización de los gastos pasados ya conocidos sino es la próxima acción que se necesita. La rentabilidad tiene que ver con la incertidumbre de hechos futuros, incluye un hecho pirobalística y generalmente se enfoca sobre decisiones específicas.

La rentabilidad de una empresa resulta de una operación de un producto. La rentabilidad es comparar los resultados obtenidos del negocio en el plano para la creación de la empresa que sus actividades sea producción, comercialización, industrialización, etc. De los productos que producen compra lo necesario para comprar de una parte el beneficio neto y de otro lado los capitales utilizados, lo que se conseguiría con el uso del ratio de rentabilidad con la finalidad de obtener una proporción de utilidades.

2.2.15. RATIOS DE RENTABILIDAD

Rodríguez, (2012), Miden la capacidad desarrollada por la empresa para producir ganancias; determinan el éxito o fracaso de la gerencia en el manejo de sus recursos físicos, humanos y financieros.

Abarcan el conjunto de ratios que comparan las ganancias de un periodo con determinadas partidas del Estado de Resultado y de Situación. Sus resultados materializan la eficiencia en la gestión de la empresa.

a) Rentabilidad Financiera

El Índice de Rentabilidad Financiera, también conocido como el Rendimiento del Capital Contable, muestra la utilidad obtenida por cada sol de recursos propios invertidos, es decir, cuánto dinero ha generado el Capital de la empresa.

b) Rentabilidad sobre Activos

El Rendimiento sobre la Inversión o Índice de Rentabilidad Económica muestra la capacidad básica de la entidad para generar utilidades, o lo que es lo mismo, la utilidad que se obtiene por cada peso de activo total invertido. Proporciona el nivel de eficacia de la gestión, el nivel de rendimiento de las inversiones realizadas.

c) Margen de Utilidad Bruta

El margen de beneficio bruto es una medida financiera utilizado para determinar la salud financiera de una empresa. Indica el porcentaje de los fondos que quedan después de la eliminación del costo de los productos vendidos a partir de las cifras de ingresos. Cuanto mayor sea el porcentaje de margen de utilidad bruta, mayor cantidad de fondos estarán disponibles para reinvertir, guardar o pagar los gastos.

d) Margen sobre las Ventas

El Margen sobre las Ventas o Rentabilidad sobre las Ventas indica cuánto beneficio se obtiene por cada peso de venta, en otras palabras, cuánto gana la empresa

por cada peso que vende. Se calcula dividiendo el ingreso neto después de impuestos entre las ventas.

2.2.16. NORMAS QUE REGULAN A LAS ACTIVIDADES DEL SECTOR ELECTRICO

A. LEY DE CONCESIONES ELECTRICAS DECRETO LEY N°25844

El 19 de noviembre de 1992 se decreta la Ley N.º 25844; La LCE determinó la división de las actividades del sector eléctrico en generación, transmisión, distribución y comercialización, se otorgaron concesiones y autorizaciones para dichas actividades, actuando el Estado como ente regulador. Asimismo, estableció un régimen de libertad de precios para los suministros que puedan efectuarse en condiciones de competencia (generación y comercialización), y un sistema de precios regulados en aquellos suministros que por su naturaleza lo requieran, reconociendo costos eficientes (transmisión y distribución).

B. ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA (OSINERGMIN)

OSINERGMIN, Se creó el 31 de diciembre de 1996, mediante la Ley N° 26734, bajo el nombre de Osinerg. Inició el ejercicio de sus funciones el 15 de octubre de 1997, supervisando que las empresas eléctricas y de hidrocarburos brinden un servicio permanente, seguro y de calidad.

A partir del año 2007, la Ley N° 28964 le amplió su campo de trabajo al subsector minería y pasó a denominarse Osinergmin. Por esta razón, también supervisa que las empresas mineras cumplan con sus actividades de manera segura y saludable.

Es una institución pública encargada de regular y supervisar que las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero cumplan las disposiciones legales de las actividades que desarrollan; tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, técnica, administrativa, económica y financiera. Las labores de regulación y supervisión de esta institución se rigen por criterios técnicos, de esta manera contribuye con el desarrollo energético del país y la protección de los intereses de la población.

C. NORMA TECNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELECTRICOS (NTCSE)

Mediante Decreto Supremo N° 020-97-EM se aprueba la NTCSE. Esta estableció los valores mínimos que las empresas concesionarias en el sector eléctrico deberían cumplir en cuanto al producto entregado y al servicio prestado; y fue utilizada para la supervisión y fiscalización de las empresas concesionarias de electricidad, tanto privada como estatal.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Análisis

Es la preparación en elementos o parte que integra un todo a fin de evaluarlas.

Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.

Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercado que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Calidad

La calidad se puede definir como una secuencia que consiste en comprender, aceptar, satisfacer y superar, continuamente, las necesidades, deseos y expectativas del cliente.

Calidad de servicio

Una de las variables claves para el desarrollo sostenido de la actividad empresarial en los últimos tiempos sin duda viene constituyéndose la calidad. Que garantiza no solo la permanencia en el mercado, si no que sobre todo asegura su crecimiento a largo plazo basado en la opinión favorable de sus clientes.

Calificación de personal

Técnica del proceso de Administración de Personal que consiste en evaluar, mediante una calificación, la calidad del desempeño del trabajo en todos los niveles.

Cliente

Un cliente es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.

Compensaciones

La compensación es un modo de extinguir las obligaciones que tiene lugar cuando dos personas son deudoras la una de la otra, con el efecto, por ministerio de la ley, de extinguir las dos deudas hasta el importe menor.

Comercialización

La comercialización de energía eléctrica es el proceso final en la entrega de electricidad desde la generación hasta el consumidor. Es decir, la compra y venta de energía eléctrica.

Distribución Eléctrica

La red de distribución de la energía eléctrica o sistema de distribución de energía eléctrica es parte del sistema de suministro eléctrico cuya función es el suministro de energía desde la sub estación de distribución hasta los usuarios finales (medidor del cliente). Se lleva a cabo por los operadores del sistema de distribución.

Eficacia

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Empresa

Es la actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, prestación de servicios y otros.

Evaluación

La evaluación es la acción de estimar, calcular o señalar el valor de algo. Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Frecuencia

Número de veces que aparece, sucede o se realiza una cosa durante un periodo o espacio determinados. Repetición menor o mayor de un suceso.

Multas

La multa es una sanción de tipo económico que afecta la situación patrimonial de la persona a quien ha sido impuesta, que no aspira a la reparación del daño ocasionado, sino que es un castigo al infractor o delincuente, adicionando a los perjuicios producidos, si los hubiera.

Normas

Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades. En el ámbito del derecho, una norma es un precepto jurídico.

Perturbaciones

Alteración del orden o del desarrollo normal de algo, que ocasionan una menor calidad en la señal de alimentación suministrada a los equipos.

Proceso

Un conjunto de acciones integradas y dirigidas hacia un fin, una acción continua u operación o serie de cambios o tareas que ocurren de manera definida. La acción y el efecto de continuar, de avanzar, en especial del tiempo.

Ratios financieros

Es la relación financiera entre dos o más elementos extraídos de datos financieros o comerciales, los ratios obtenidos proporcionan una buena guía para operar con eficiencia.

Rentabilidad

Relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero, se suele expresar en porcentajes.

Resultado del ejercicio

El resultado es una medida de la modificación que ha experimentado el neto patrimonial de una empresa en un periodo de tiempo como consecuencia de su actividad. Es decir, es la corriente de renta generada por el uso de la riqueza en un ejercicio.

Sanción

La sanción es la aplicación de algún tipo de pena o castigo a un individuo ante determinado comportamiento considerado inapropiado, peligroso o ilegal.

Servicios

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas.

Servicio al Cliente

Es conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Técnica

Es un conjunto de procedimientos reglamentados y pautas que se utiliza como medio para llegar a un cierto fin.

Tensión

La tensión eléctrica o diferencia de potencial es una magnitud física que cuantifica la diferencia de potencial eléctrico entre dos puntos. También se puede definir

como el trabajo por unidad de carga ejercido por el campo eléctrico sobre una partícula cargada para moverla entre dos posiciones determinadas.

Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida.

Usuario

Es el consumidor de la energía eléctrica, con quién la empresa de servicio público de electricidad suscribe un contrato de suministro.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

LOCALIZACIÓN

El Estudio se llevó a cabo en el Sector Sub Estación Bellavista N° 0103010 del Distrito de Puno, Provincia y Región de Puno. Está ubicado en la Av. El Sol y Av. Floral por el Mercado Bellavista donde se presenta mayor comercio por parte de la población.

ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

Electro Puno S.A.A., es una 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.

La Empresa basa su funcionamiento en la Ley de Concesiones Eléctricas D.L. N° 25844 y su reglamento D.S. 009-93-EM, desarrollando sus actividades en el ámbito del Departamento de Puno, donde se ubican sus instalaciones electromecánicas de distribución, transmisión y generación; implementada con una estructura

organizacional con personal capacitado con el objetivo de tener una gestión eficiente, ágil y moderna, para brindar a sus clientes un servicio de calidad.

Las principales Leyes o Normas que rigen su funcionamiento son:

- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, sus modificatorias y ampliatorias.
- - Ley N° 27170, Ley del FONAFE y modificatorias.
- - Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas (LCE)
- - Decreto Supremo N° 009-93-EM, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (RLCE)
- - Ley N° 26852, Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y modificatorias.
- - Directiva de Difusión de Información, aprobada por Acuerdo de Directorio N° 003-2001/020-FONAFE.

RAZÓN SOCIAL

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno Sociedad Anónima Abierta - Electro Puno S.A.A.

GIRO DEL NEGOCIO

Distribución y Comercialización de la energía eléctrica, con utilización de nuestros Sistemas de Transmisión y Generación a todas las localidades ubicadas dentro de su área de concesión.

VISIÓN

Consolidarnos como un modelo de empresa eficiente, moderna y responsable

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de energía de nuestros clientes incrementando la calidad de los servicios que prestamos, actuando en forma responsable para contribuir con el desarrollo sostenible del país y comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, la mejora continua y la creación del valor.

Principio

Electro Puno S.A.A. fundamenta su accionar en la integración de su cultura, el respeto a la vida y el desarrollo con calidad de sus clientes.

Valores

- Perseverancia
- Humildad

- Honradez
- Hábito por el ahorro
- Culto por la perfección

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Maximizar la creación de valor económico
- Crear valor social
- Mejorar la imagen empresarial.
- Mejorar los procesos de gestión interna y gobierno corporativo
- Fortalecer la gestión del talento humano

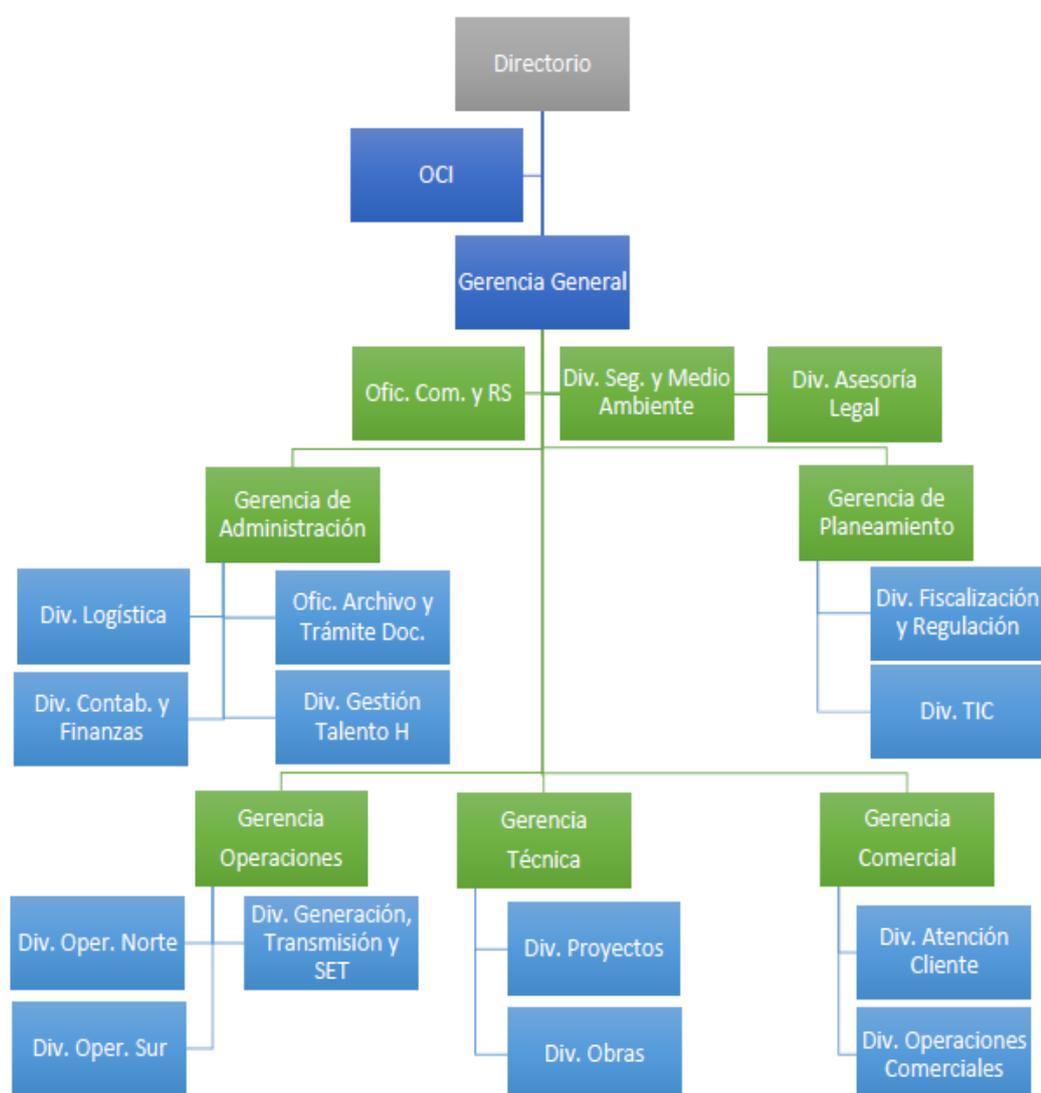
POLITICA DE CALIDAD

Empresa dedicada a la Distribución y Comercialización de la energía eléctrica buscando satisfacer las necesidades del cliente cumpliendo los requisitos y estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente, a través de la mejora continua de los procesos y la competencia de sus colaboradores; garantizando la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

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 N° 1 ORGANIGRAMA ELECTRO PUNO S.A.A.



Fuente: Memoria Anual 2017 Electro Puno S.A.A.

CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

Electro Puno S.A.A. es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui - Oficina Puno, el 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467 y con Partida Electrónica de continuación N° 11001306, iniciando sus operaciones el día 01 de noviembre de 1999.

CAPITAL SOCIAL DEL ACCIONARIADO

La Empresa al 31 de diciembre del 2017 posee un capital social suscrito y pagado ascendente a S/ 129'775,548.

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.

CUADRO 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	92.09%
B	FONAFE	9,729,202	9,729,202	7.50%
C	Acciones privadas	506,218	506,218	0,39%
D	FONAFE	27,776	27,776	0,02%
Total Accionistas		129,775,548	129,775,548	100%
Total Capital Social		129,775,548		

Fuente: Memoria Anual 2017 Electro Puno S.A.A.

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.

ÁREA DE CONCESIÓN

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 1,415,608 habitantes (población proyectada sobre los Censos Nacionales 2007 realizados por el INEI), con 6,867.22 km² de extensión y con 380,017 clientes en el año 2017, 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.

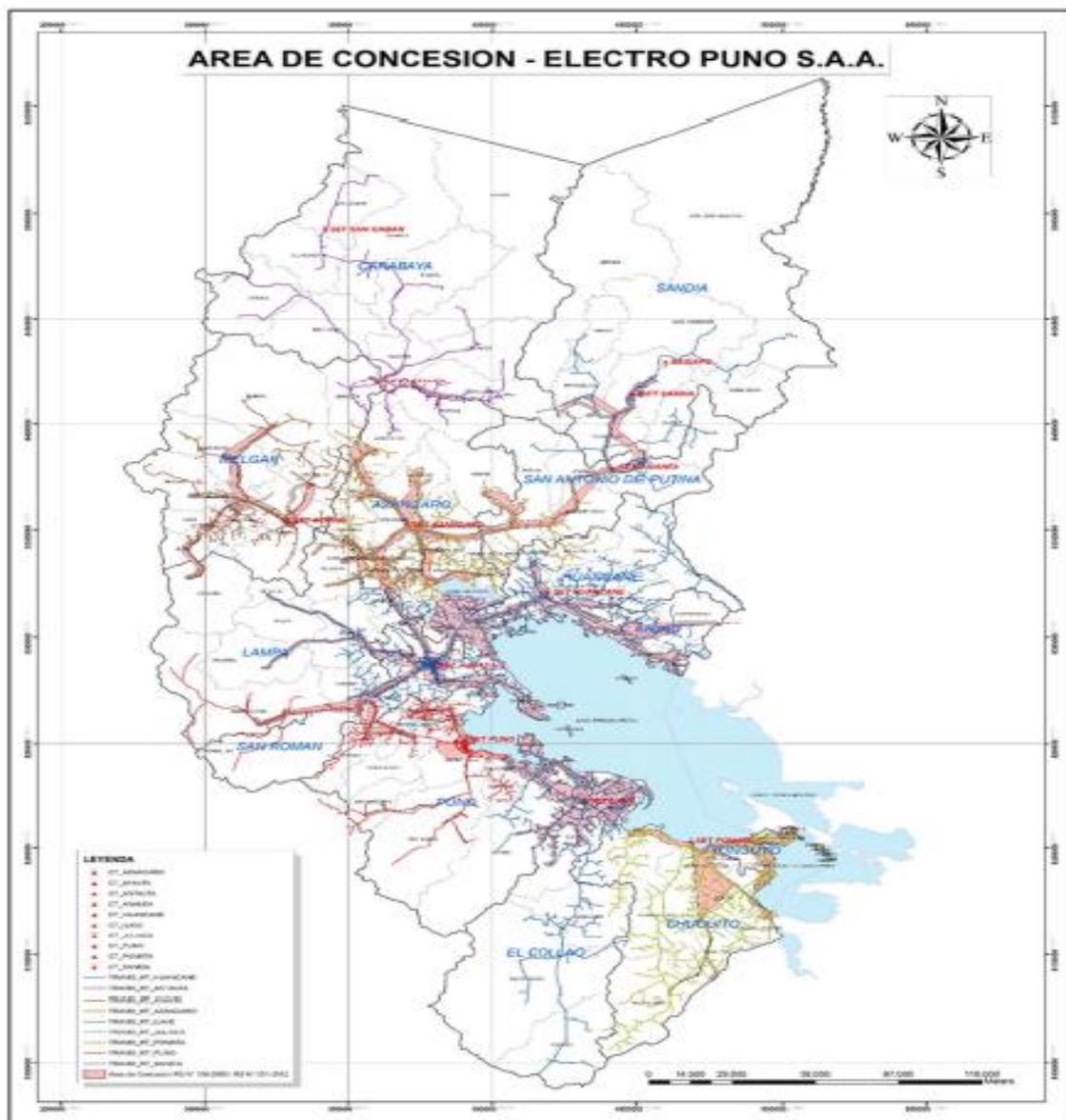
CUADRO 2
SISTEMAS ELECTRONICOS DE ELECTRO PUNO S.A.A

Nº	Código	Sistema Eléctrico	Sector Típico	Área influencia	Barra de compra
1	SE0025	JULIACA	2	Juliaca (5004, 5005, 5006, 5008)	Juliaca 10 kV
2	SE0238	JULIACA RURAL	6	Juliaca (5007, 5010, 5011)	Juliaca 22.9 kV
3	SR0124	SER001 JULIACA	R		
4	SE0239	PUNO BAJA DENSIDAD	5	Puno (0101, 0105, 0106, 0201)	Puno 22.9 kV
5	SE0026	PUNO	2	Puno (0102, 0103, 0104)	Puno 60 kV
6	SR0125	SER002 PUNO	R		
7	SE0030	ILAVE-POMATA	6	Ilave (1001, 1002, 1003) Pomata (2001, 2002, 2003, 2004)	
8	SE0027	AZÁNGARO	3	Azángaro (8001)	Azángaro 22.9 kV
9	SE0237	AZÁNGARO RURAL	5	Azángaro (8002, 7501, 7502)	
10	SR0122	SER003 AZÁNGARO	R		

Fuente: Memoria Anual 2017 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 N° 2 AREA DE CONCESION - ELECTROPUNO S.A.A.



Fuente: Memoria Anual 2017 Electro Puno S.A.A.

NÚMERO DE CLIENTE ATENDIDOS

El número total de clientes al cierre del 2017 fue de 380,017, lo que indica un crecimiento del 3.83% respecto al año anterior, de los cuales 88,835 corresponden a clientes en bloque que son los clientes integrados en suministros colectivos.

CUADRO 3
CLIENTES ATENDIDOS

Clientes Atendidos		2013	2014	2015	2016	2017
Clientes Regulados en Sistemas Eléctricos	Juliaca	86,453	92,909	98,873	104,592	114,237
	Puno	39,207	41,699	44,207	45,908	48,907
	Frontera Sur	38,901	39,754	42,352	44,276	45,171
	Frontera Norte	68,349	73,318	81,156	81,952	82,866
Cliente Libre		-	-	-	-	-
Cliente en Bloque		89,285	89,285	89,285	89,285	88,835
Total		322,195	336,965	355,873	366,014	380,017

Fuente: Memoria Anual 2017 Electro Puno S.A.A.

GRAFICO N° 1 EVOLUCION DEL TOTAL DE CLIENTES ATENDIDOS



Fuente: Memoria Anual 2017 Electro Puno S.A.A.

Atención al Cliente

La evolución de los reclamos presentados por nuestros clientes en los últimos años ha tenido una tendencia desfavorable, sin embargo el año pasado se han registrado menos reclamos en las actividades comerciales con respecto al proceso de facturación, pero se aumentaron los reclamos en las actividades técnicas con relación a la ausencia del servicio y la reposición de lámparas de alumbrado público.

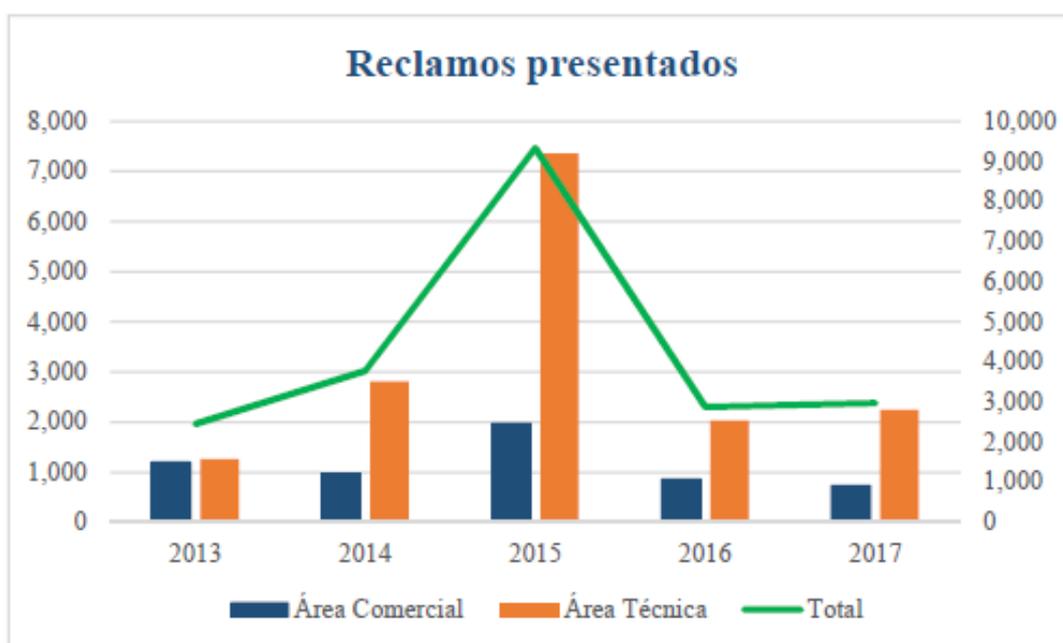
CUADRO 4
EVOLUCION DEL NUMERO DE RECLAMOS EN EL AÑO 2017

Tipos de Reclamo	2013	2014	2015	2016	2017
Area Comercial	1,196	963	1,970	856	729
Lectura inadecuada	638	395	750	-	352
Consumos embalsados	-	-	100	-	96
Reparto no efectuado	17	322	734	52	29
Facturación mayor al promedio	293	204	76	775	229
Verificación del medidor	-	1	255	7	3
Reconexión no efectuada	10	4	15	-	1
Corte indebido	-	-	-	16	1
Cobros indebidos	-	29	20	6	8
Instalaciones no efectuadas	190	2	-	-	8
Problemas de cobranza	43	2	20	-	1
Reembolso no efectuado	5	4	-	-	1
Área Técnica	1,260	2,807	7,359	2,024	2,240
Nivel de tensión fuera de rango	33	17	13	-	85
Solicitud de A.P no atendido	-	1	10	949	9
Ausencia de servicio	36	26	135	24	610
Poste colisionado	42	-	143	-	1
Redes dañadas	12	1	-	11	1
Reubicación de poste	42	2	-	-	-
Interrupción no programada	-	-	-	-	-
Reposición de la lámpara A.P.	909	1,571	4,306	295	1,032
Operación inadecuada de A.P.	-	42	-	-	-
Otros	186	1,147	2,752	745	502
Total	2,456	3,770	9,329	2,880	2,969

Fuente: Memoria Anual 2017 Electro Puno S.A.A.

El número total de reclamos presentados en el año 2017 fue de 2,969, siendo 3.09% mayor al total registrado en el año anterior, asimismo los reclamos registrados en el área comercial (facturación, lectura, cortes y otros) han disminuido en 127 reclamos con relación al año anterior, mientras que en el área técnica (calidad de servicio, alumbrado público, redes y otros) se han incrementado en 216 reclamos con respecto al año anterior.

GRAFICO N° 2 EVOLUCION ANUAL DE RECLAMO



Fuente: Memoria Anual 2017 Electro Puno S.A.A.

3.2. METODO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo se hará uso de los siguientes métodos:

Explicaciones posteriores de realidades con características similares a esta.

3.2.1. Método Deductivo

Procedimiento por el cual se conduce de lo general a lo particular. Este método nos permitió conocer los Estados Financieros de la Empresa Electro Puno S.A.A. de lo cual se analizó la Rentabilidad a través de los ratios partiendo de un todo en una parte.

3.2.2. Método Descriptivo

Se ocupa de la descripción de datos y características de una población. El objetivo es la adquisición de datos precisos y sistemáticos que puedan unirse en promedios, frecuencias y cálculos estadísticos similares.

Mediante este método se pudo recolectar la información sobre hechos y procedimientos, los cuales se interpretaron de manera correcta sobre los diversos aspectos que se presentaron en la institución respecto al tema de estudio.

3.2.3. Método Analítico y Sintético

Es el procedimiento mental o material, la descomposición de un todo en sus partes a fin de descubrir las partes que lo integran y estudiar en forma intensiva cada uno de sus elementos y llegar a la esencia de las cosas. En la investigación las partes

que caracterizan la realidad de la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A., de este modo establecer relaciones causa efecto entre los elementos que caracterizan la calidad del servicio eléctrico.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de recolección de datos e información son:

3.3.1. Análisis Documental

Se realiza con la finalidad de buscar marco teórico que sustente la presente investigación, teniendo en cuenta que es la “recopilación de antecedentes a través de documentos gráficos formales e informales, cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores”. Para el desarrollo de la investigación se revisaron los documentos relacionados al tema objeto de estudio, texto en el que se trata temas de calidad de servicio eléctrico y rentabilidad y antecedentes de trabajos relacionados con el tema de investigación.

La información documental consiste en una selección y análisis de los documentos que contiene datos importantes relacionados con la empresa sobre la calidad de servicios y los procedimientos que realiza;

Las fuentes principales para la obtención de información para el presente trabajo, serán los documentos que a continuación se detallan:

- Reporte realizado por el personal de ventanilla de la Empresa Electro Puno S.A.A. correspondiente al periodo 2017.
- Reportes mensuales de Órdenes de Trabajo emitidas por la Empresa Electro Puno S.A.A.
- Reportes mensuales sobre los reclamos por la falta de Alumbrado Público.
- Reportes mensuales del Sistema utilizado por la empresa “SIELSE” Electro Puno S.A.A.
- Estado de Situación Financiera correspondiente al periodo 2017.

3.3.2. La Observación

La técnica utilizada en el presente trabajo es la técnica de la observación lo que nos permitió observar las acciones de los entes, con el objeto de obtener información que no tiene fuente de información escrita y propias de la empresa.

3.3.3. Encuesta a usuarios

Se aplicó una encuesta de soporte escrito destinado a obtener información a través de las repuestas que dan los encuestados, respecto a las variables de estudio.

3.4. POBLACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

3.4.1. Población

La población para el trabajo de investigación está constituida por el total de usuarios de la Zona 12 de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la Región de Puno, Ciudad de Juliaca de 221 usuarios del suministro eléctrico para el año 2017.

3.4.2. Muestra

Para la determinación de la muestra, se realizará a través del método de muestreo probabilístico, esta determinación se realizó según la fórmula propuesta por MÚNICH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto (1996). Métodos y técnicas de investigación, para poblaciones finitas. Tamaño de Muestra Aplicando el 5% de margen de error.

Donde:

p = Probabilidad de Éxito 50%

q = Probabilidad de Fracaso

Z = Límite de confianza 95% (1.96)

N = Tamaño de la Población

E = Margen de error 5%

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (221)(0.5 * 0.5)}{(0.05)^2(221 - 1) + (0.5 * 0.5)(1.96)^2}$$

$$n = 141$$

3.4. VARIABLES

VARIABLE GENERAL

Variable Independiente: La Calidad del Servicio Eléctrico

Variable Dependiente: Rentabilidad

VARIABLE ESPECÍFICA 1

Variable Independiente: La calidad del producto, alumbrado público y facturación.

Variable Dependiente: Calidad del servicio

VARIABLE ESPECÍFICA 2

Variable Independiente: Rentabilidad

Variable Dependiente: Desarrollo Empresarial

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS

4.2.1 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01:

La mala calidad de producto, alumbrado público y facturación que reciben los usuarios de la Zona 12 son factores que inciden en un bajo nivel de calidad de servicio en la Empresa Electro Puno S.A.A.

Los principales factores inciden negativamente en la calidad del servicio de la Empresa Electro Puno S.A.A. es la mala calidad de producto alumbrado público y facturación que reciben los usuarios de la Zona 12, la encuesta realiza para la obtención de los resultados se realizó en base a la información anual de ELECTRO PUNO S.A.A. donde nos muestra los factores que determinan la calidad del servicio ya que se obtuvo mayores reclamos por parte de estos. Respecto a los factores de calidad, para el año 2017 se mostró 2,969 reclamos sobre la mala calidad de servicio. (*Anexo CUADRO 04*).

A través del análisis y resultados logrados en el presente trabajo de investigación se demostró, según los cuadros y gráficos, que existen deficiencias en la calidad de producto, tal como es que existen gran cantidad de zonas de riesgo eléctrico, que los técnicos y servidores no están capacitados para brindar una adecuada calidad de servicio eléctrico, que existen deficiencias en la calidad de alumbrado público y facturación, como es el caso de la Lámpara apagada o con encendido intermitente, falta de unidad de alumbrado público, desviación del monto facturado, recibos de electricidad que son refacturados o modificados; por lo que el Organismo Supervisor OSINERGMIN, impone sanciones mediante multas, penalizaciones y compensaciones a la Empresa

ELECTRO PUNO S. A. A. Quien asume este gasto mediante la cuenta de Otros Gastos de Gestión por lo que la por lo tanto la hipótesis específica 1 queda ACEPTADA.

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02:

El nivel de rentabilidad de la Empresa Electro Puno es bajo y incide negativamente en el desarrollo de la empresa.

Mediante los cuadros 16 al 20 se realizó el análisis de los Ratios de Rentabilidad y en el cuadro 17 se tiene el resumen de dichos ratios teniendo en consideración los montos con multa y sin multa con los cuales se hizo la comparación en el Periodo 2017 el Ratio de Rentabilidad sobre el Patrimonio fue de 7.37% con una diferencia de 0.38% si es que la Empresa no hubiese pagado multas y compensaciones debido a acciones de fiscalización por parte de Osinergmin; el Ratio de Rentabilidad sobre los Activos para el año 2017 es de 6.56% y 6.82% sin el pago de multas, donde también se muestra una diferencia de 0.26%. De la misma forma se muestra el Margen de Utilidad en Operaciones en el cual resulta un 14.90% para el año 2017 y 15.49% sin el pago de multas y compensaciones con una diferencia de 0.59% en este rubro hay un porcentaje más considerable puesto que las multas y sanciones se ubican dentro del rubro Otros Gastos de Gestión que se muestra en el Estado de Resultados y finalmente sobre el Margen de Ventas también se muestra una diferencia de 0.59%, en este sentido podemos apreciar que el importe de 1,209,777.51 soles es un importe considerable que incide de manera negativa en la Empresa, que de no ser pagado habría una mayor inversión y más utilidad para los trabajadores; por ello se muestra un nivel bajo de la Rentabilidad y por ende esto incide de manera negativa al desarrollo de la Empresa, estos resultados nos

permiten confirmar nuestra hipótesis planteada. Por lo tanto, la hipótesis específica 2 queda ACEPTADA.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.RESULTADOS

4.1.1 IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS PRESTACIONES DE ELECTRICIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. ZONA 12 DE LA CIUDAD DE JULIACA - PERIODO 2017

Para alcanzar el objetivo 1), se ha empleado como Técnica de recopilación de información: la encuesta, siendo el instrumento N° 1, la hoja de encuesta, la misma que se encuentra en el Anexo 05 del presente trabajo de investigación.

Este cuestionario de preguntas se realizó en base a la información anual de ELECTRO PUNO S.A.A. donde nos muestra los factores que determinan la calidad del servicio ya que se obtuvo mayores reclamos por parte de estos factores. *Anexo CUADRO 04*

La muestra estuvo definida por 141 usuarios de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la Sub Zona 12 predeterminada en la muestra. A quienes se les aplico separadamente las encuestas, las mismas que se presentan en los cuadros siguientes, donde contienen las preguntas y respuestas de las encuestas, los que permitirán determinar cómo la Calidad del Servicio Eléctrico incide en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A.

Las preguntas 01 hasta 08, son relacionadas a la calidad del producto de Alumbrado Público y Facturación que según las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico son definidas como factores que determinan la Calidad del Servicio Eléctrico, y estas mismas han sido elaborados para la respuesta de los usuarios.

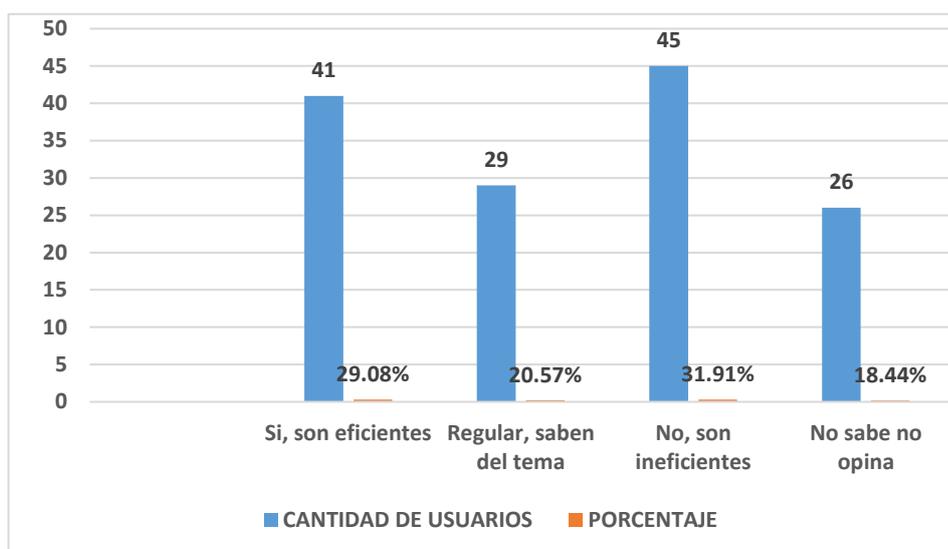
1. ¿CREE USTED QUE LOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. ESTÁN CAPACITADOS PARA BRINDARLE UNA ADECUADA CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO?

**CUADRO 5
PROFESIONALES TECNICOS**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
Si, son eficientes	41	29.08%
Regular, saben del tema	29	20.57%
No, son ineficientes	45	31.91%
No sabe no opina	26	18.44%
TOTAL	141	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Zona 12

GRAFICO N° 3 PROFESIONALES TECNICOS



Fuente: CUADRO 05

En el Cuadro 05 y Grafico 03, se muestra las respuestas obtenidas por los usuarios encuestados. En dicho cuadro se observa que el 31.91% de los usuarios manifiestan que los profesionales y técnicos de la Empresa Electro Puno S.A.A., son ineficientes por lo tanto no están capacitados para brindarles una adecuada calidad de servicio eléctrico, mientras que el 29.08% cree que, si son eficientes, el 20.57% manifiesta que están regularmente capacitados y mencionan que les falta mejorar su servicio, mientras que el 18.44% no sabe ni opina al respecto.

Por lo tanto, debe de ser una preocupación por parte de la Gerencia General la busca de la mejora de las habilidades tanto técnico como profesionales para que brinden un adecuado servicio, ya que son las personas encargadas de llevar a cabo los mantenimientos y reparaciones de las diferentes redes primarias y secundarias de toda la región, así como también la atención a las deficiencias que encuentran los usuarios sobre el servicio recibido.

2. ¿CUÁNTO CREE USTED QUE ES LA DISTANCIA MÍNIMA ENTRE LAS REDES O CABLES DE ALUMBRADO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON RELACIÓN A SU FACHADA?

Respecto a la pregunta el Cuadro 06 y Grafico 04 contienen los resultados de dicha pregunta. En ellas se puede ver que el 39.01% de los usuarios creen que la distancia mínima de seguridad entre las redes o cables de alumbrado público para con la fachada de su casa es de 1.50 metros, mientras que el 23.40% cree que es de 1.80 metros que es incorrecto, un 14.18% cree que la distancia es de 1.00 metros lo cual es lo apropiado y correcto, y un 7.80% cree que es de 0.50 metros de distancia y por último el 15.60% no sabe no opina acerca del tema.

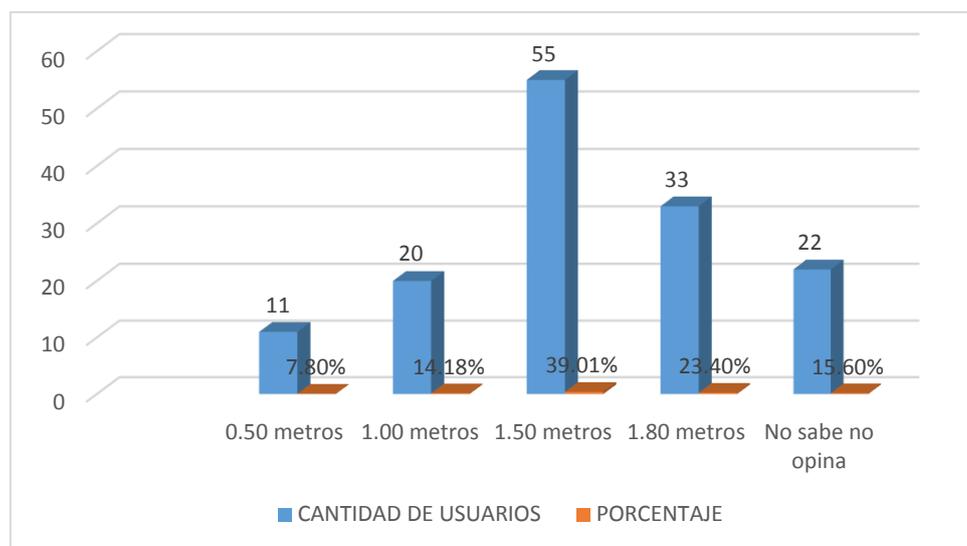
Según los cuadros anteriores podemos ver que los usuarios no tienen conocimiento sobre la distancia mínima que debería de ver entre el poste de Alumbrado Público y la fachada de su casa.

CUADRO 6
DISTANCIA MINIMA DE REDES

ALTERNATIVAS	CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
0.50 metros	11	7.80%
1.00 metros	20	14.18%
1.50 metros	55	39.01%
1.80 metros	33	23.40%
No sabe no opina	22	15.60%
TOTAL	141	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Zona 12

GRAFICO N° 4 DISTANCIA MINIMA DE REDES



Fuente: CUADRO 06

Según los resultados se observa que el 85.82% de los usuarios no saben o están mal informados en cuanto a la pregunta planteada, ya que la distancia mínima que debe de tener las redes de baja tensión y/o cables de alumbrado público es de 1.00 de metro. De dicha encuesta y de la apreciación de algunos usuarios mencionan que es de responsabilidad de la empresa haber realizado obras de electrificación no tomando en cuenta construcciones de las viviendas.

Por lo que se estaría incumpliendo con las distancias mínimas de seguridad, exigidas por el Código Nacional de Electricidad- Suministro. La empresa ELECTRO PUNO S.A.A. debió de tomar en cuenta las normas básicas para la realización de las obras de electrificación. Por lo que, según la Resolución Ministerial N° 176-99-EM/SG, que aprueban la Escala de Multas y Sanciones que aplicará el OSINERGMIN por infracciones a las Leyes de Concesiones Eléctricas y Orgánica de Hidrocarburos, según al anexo 1.6 Tener condiciones inseguras o realizar actos inseguros en sus operaciones o actividades, por lo que según esta resolución las sanciones están entre 1 a 20 UIT, por

lo que la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. asume dichas multas. Dicha resolución se adjunta en el Anexo 04.

3. ¿QUÉ OPINA SOBRE LAS ESTRUCTURAS Y REDES?

Respecto a las respuestas de los usuarios de la Zona 12, de acuerdo al Cuadro 07 y Gráfico 05, se puede mencionar que el 29.08% de los usuarios menciona que las estructuras y redes (cables, postes, otros), son antiguos, que tienen más de 20 años de antigüedad, mientras que el 17.73% opina que tienen una antigüedad de 10 años por lo menos, y otro 20.57% opina que es regular que tiene unos 5 años de antigüedad, y un 12.77% opina que son casi nuevas que tienen una antigüedad de 2 años, y por último un 19.86% no sabe no opina al respecto.

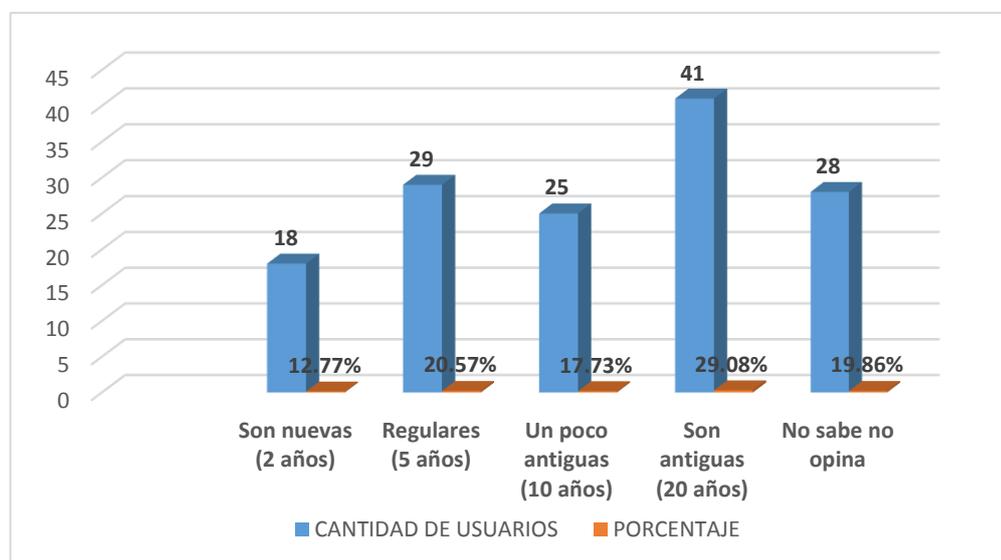
Se pudo notar que las redes de media tensión han sido construidas aproximadamente hace más de 20 años sin considerar las normas establecidas para el efecto. Igualmente, las construcciones de viviendas no se enmarcan dentro de lo establecido por el Reglamento Nacional de Construcciones. Lo cual implicaría redes de media tensión con alto riesgo de accidentes fatales de electrocución, por lo que se le acreditaría penalizaciones, compensaciones por el incumplimiento de las normas establecidas que la empresa asumiría de acuerdo a que anualmente, la Empresa elabora y entrega al OSINERGMIN el Estudio de Riesgo Eléctrico que incluye las distancias de seguridad de las redes de media tensión en zonas críticas, los mismos deben cumplirse en los plazos establecido.

CUADRO 7
ESTRUCTURAS Y REDES

ALTERNATIVAS	CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
Son nuevas (2 años)	18	12.77%
Regulares (5 años)	29	20.57%
Un poco antiguas (10 años)	25	17.73%
Son antiguas (20 años)	41	29.08%
No sabe no opina	28	19.86%
TOTAL	141	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Zona 12

GRAFICO N° 5 ESTRUCTURA Y REDES



Fuente: Cuadro 06

4. ¿A DETECTADO UD. QUE EN EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO LA LÁMPARA ESTÁ APAGADA (INOPERATIVA) O CON ENCENDIDO INTERRUMPIDO, CON FALLAS POR ELLO PRESENTO UN RECLAMO?

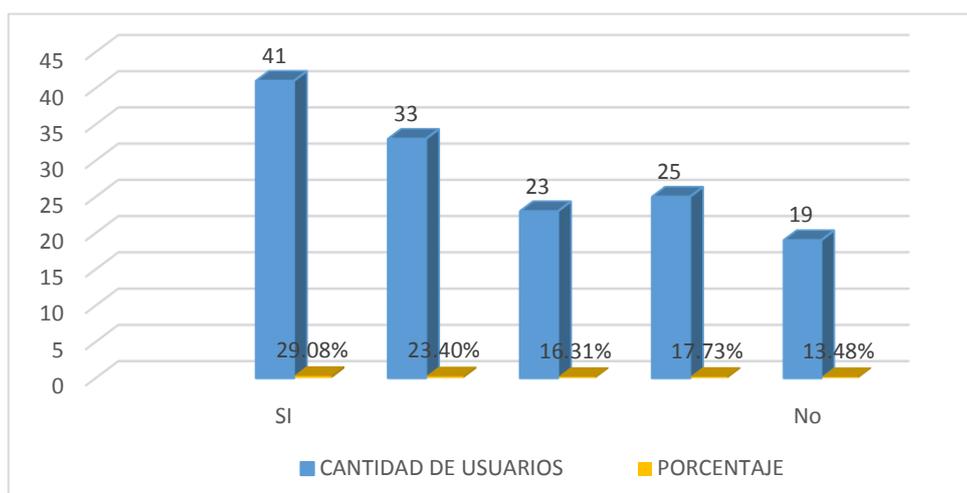
En el cuadro 08 y Gráfico 06 se muestra los resultados de las respuestas dadas por los encuestados. En dicho cuadro se observa que el 82.27% de los usuarios encuestados manifiestan que si detecto que la lámpara de alumbrado público estaba inoperativo o con encendido interrumpido, y que por ello presento un reclamo, de estos el 39.72% de los usuarios encuestados manifiestan que se demoraron entre 4 a 7 días en atender sus denuncias, y a un peor que un 17.73% menciona que no atendieron las denuncias entre 10 días hasta 3 meses, ahora de estos un 29.08% están en los límites establecidos que es de 1 a 3 días, mientras que el restante 13.48% no detectaron ninguna anomalía en el funcionamiento de su lámpara de alumbrado público.

CUADRO 8
LAMPARA APAGADA O INOPERATIVA

ALTERNATIVAS		CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	1-3 Días	41	29.08%
	4-5 Días	33	23.40%
	6-8 Días	23	16.31%
	Mas días	25	17.73%
No		19	13.48%
TOTAL		141	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Zona 12

GRAFICO N° 6 LAMPARA APAGADA O INOPERATIVA



Fuente: CUADRO 08

Según la Resolución de OSINERGMIN N° 078-2007-OS/CD que trata sobre el Procedimiento Para la Atención de Deficiencias y Fiscalización del Servicio de Alumbrado Público, en el cual establece que, una vez realizada el reclamo debe de atenderse las denuncias como máximo 3 días hábiles, superado estos días se establece multas por incumplimiento con las normas, el presente se especifica en el Anexo 01.

5. ¿A DETECTADO USTED FALTA DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DONDE ANTES SI HUBO UNO, Y POR ELLO PRESENTO ALGÚN RECLAMO?

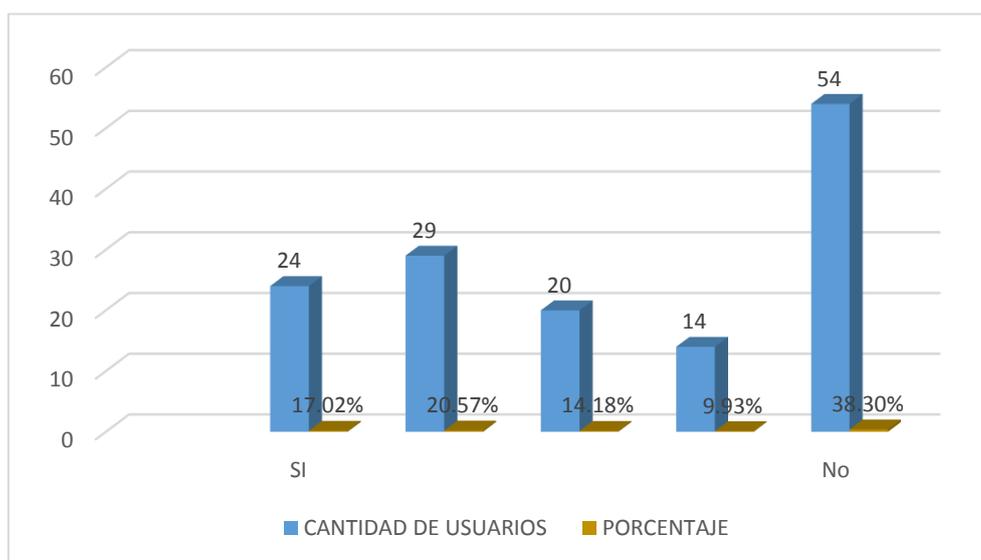
De la presente pregunta las respuestas de los usuarios fueron que el 61.70% de los usuarios encuestados manifiestan que si detecto la falta de la lámpara de alumbrado público donde antes si hubo uno, y que por ello presento un reclamo, ahora de estos un 51.77% están en los límites establecidos que es de 7 días máximo y un 10.64% menciona que no atendieron las denuncias entre 10 días hasta 3 meses.

CUADRO 9
FALTA DE ALUMBRADO PÚBLICO

ALTERNATIVAS		CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	1-3 Días	24	17.02%
	4-5 Días	29	20.57%
	6-7 Días	20	14.18%
	Mas días	14	9.93%
No		54	38.30%
TOTAL		141	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Zona 12

GRAFICO N° 7 FALTA DE ALUMBRADO PUBLICO



Fuente: CUADRO 09

Según el Procedimiento Para la Atención de Deficiencias y Fiscalización del Servicio de Alumbrado Público (*Ver Anexo 01*), el cual establece que una vez realizada el reclamo debe de atenderse las denuncias como máximo en 7 días hábiles. Por lo que también esta falta amerita una sanción (multa) por parte del ente supervisor que es OSINERGMIN.

6. ¿HA DETECTADO USTED QUE EL PASTORAL QUE SUJETA LA LÁMPARA DE ALUMBRADO PÚBLICO ESTÁ ROTO O ESTÁ EN MAL ESTADO?

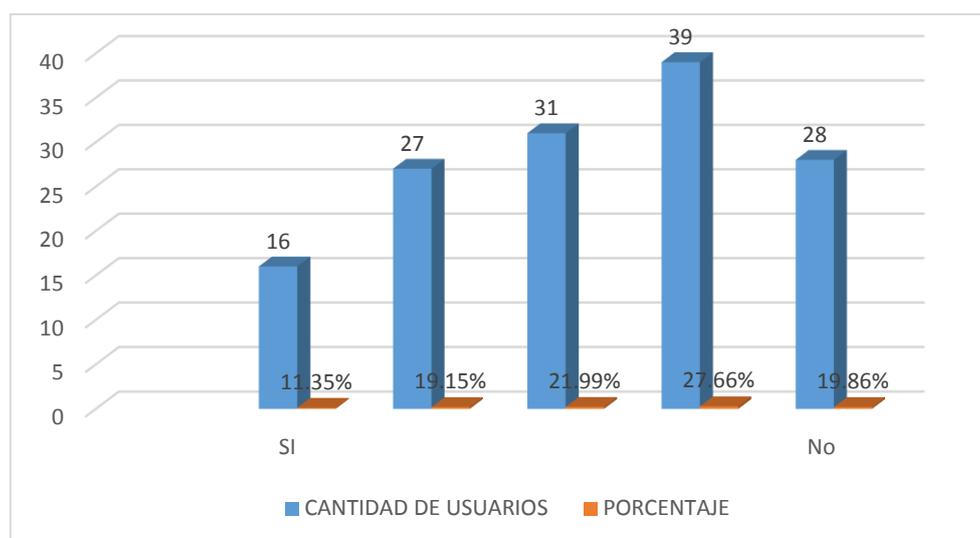
Se puede apreciar en el cuadro 10 que el 80.14% de los usuarios encuestados manifiestan que si detecto que el pastoral que sujeta la lámpara de alumbrado público estuvo roto o mal orientado, y que por ello presento un reclamo, ahora de estos un 11.35% están en los límites establecidos según el Procedimiento Para la Atención de Deficiencias y Fiscalización del Servicio de Alumbrado Público, el cual establece que una vez realizada el reclamo debe de atenderse las denuncias como máximo en 3 días hábiles (*ver Anexo 01*)

**CUADRO 10
PASTORAL DE ALUMBRADO PÚBLICO**

ALTERNATIVAS		CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	1-3 Días	16	11.35%
	4-5 Días	27	19.15%
	6-7 Días	31	21.99%
	Mas días	39	27.66%
No		28	19.86%
TOTAL		141	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Zona 12

GRAFICO N° 8 PASTORAL DE ALUMBRADO PUBLICO



Fuente: CUADRO 10

Por otro lado, el 41.13% de los usuarios encuestados manifiestan que se demoraron entre 4 a 7 días en atender sus denuncias, y aun peor que un 27.66% menciona que no atendieron las denuncias entre 10 días hasta 3 meses. Por lo que se aplicaría el mismo procedimiento para la pregunta 05, y como consecuencia se ameritaría al pago de multas y/o compensaciones, por lo que la empresa asume como gastos extraordinarios, que se reflejan en el Estado de Resultados.

Por otro lado, del restante, un 19.86% no detectaron que el pastoral estaba roto o mal orientado.

7. ¿CUÁNTAS VECES HA NOTADO UD. UN EXCESO DE FACTURACIÓN EN LOS RECIBOS DE ELECTRICIDAD - 2017?

Según el cuadro 11 y Grafico 09 se observa que el 24.82% de los encuestados opina que ha notado un exceso en los recibos de electricidad de una a cinco veces durante el periodo 2017 y sigue en el presente año según las afirmaciones dadas por los

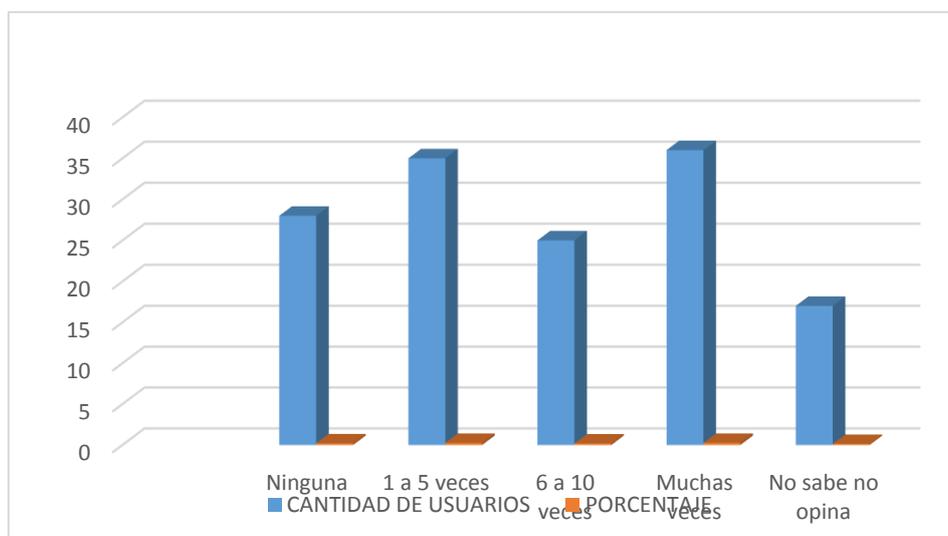
propios usuarios, también se muestra que un 17.73% menciona un exceso en los recibos entre seis a diez veces al año 2017, y un 25.53% opina que todo el año le viene en exceso los recibos por consumo de electricidad; mientras que el 19.86% indica que no observo ningún exceso de facturación y finalmente 12.06% no piensa no opina.

**CUADRO 11
EXCESO DE FACTURACION**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
Ninguna	28	19.86%
1 a 5 veces	35	24.82%
6 a 10 veces	25	17.73%
Muchas veces	36	25.53%
No sabe no opina	17	12.06%
TOTAL	141	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Zona 12

GRAFICO N° 9 EXCESO DE FACTURACION



Fuente: CUADRO 11

Según la Resolución de OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD que data sobre el Procedimiento para la Supervisión de facturación, cobranza y atención al usuario que se presenta en el Anexo 02 indica que las supervisiones se realizan semestralmente y las multas aplicables a las diferentes empresas eléctricas por concepto de Desviación del Monto Facturado se encuentran especificadas en el Anexo N° 08 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica (Resolución N° 028-2006-OS/CD), en el cual menciona la multa a pagar cuando se muestre excesos de montos los recibos de electricidad. Por el cual la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. se amerita una multa los cuales se pagan por la Resolución emitida por OSINERGMIN.

8. ¿CUÁNTAS VECES LE HAN REFACTURADO O MODIFICADO LOS RECIBOS DE ELECTRICIDAD -2017?

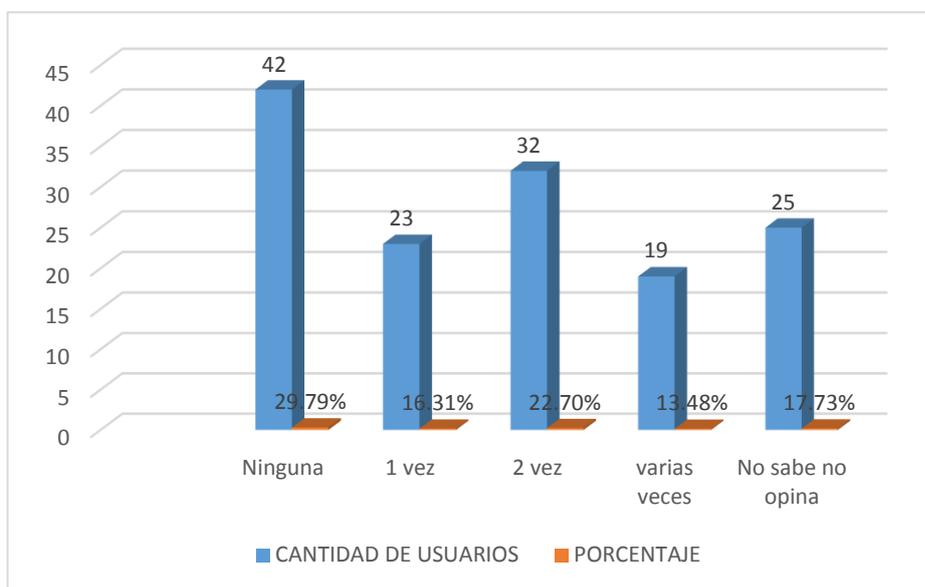
En el cuadro 12 y Grafico 10 se puede apreciar que el 29.79% de los encuestados opina que ninguna vez le han refacturado o modificado los recibos de electricidad durante el año 2017, también se puede decir que el 16.31% de los encuestados mencionan que le han refacturado o modificado los recibos de electricidad, y un 22.70% dice que le han refacturado o modificado 2 veces, el 13.48% de los usuarios indica que se les ha refacturado su recibo de luz 3 a 4 veces durante el periodo en estudio, por ultimo un 17.73% no sabe no opina.

CUADRO 12
REFACTURACION DE RECIBOS

ALTERNATIVAS	CANTIDAD DE USUARIOS	PORCENTAJE
Ninguna	42	29.79%
1 vez	23	16.31%
2 vez	32	22.70%
varias veces	19	13.48%
No sabe no opina	25	17.73%
TOTAL	141	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Zona 12

GRAFICO N° 10 REFACTURACION DE RECIBOS



Fuente CUADRO 12

Según la Resolución de OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD que data sobre la Procedimiento para la Supervisión de Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, la supervisión se realiza semestralmente por lo que se presenta en el *Anexo 02*, las multas aplicables a las diferentes empresas eléctricas por concepto de Calidad de Facturación, esto al aplicar el Anexo 08 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica. Por lo que la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. se dispone a asumir dichas multas (gastos) en la fecha indicada por la Resolución emitida por OSINERGMIN (dicho Anexo 08 de la escala de multas y sanciones se muestra en Anexo 03 del presente trabajo de investigación).

Como consecuencias de las deficiencias mencionadas dadas por los usuarios y estos se traducen en multas, penalizaciones y/o compensaciones, que la empresa asume registrándolo en el Estado de Resultados en el rubro Otros Gastos de Gestión en las cuentas 6592001 y 6592002 como multas y compensaciones respectivamente, tal y como se puede mostrar en el siguiente CUADRO 13.

CUADRO 13
MULTAS Y COMPENSACIONES IMPUESTAS POR OSINERGMIN PARA EL
AÑO 2017

CONCEPTO	IMPORTE PAGADO
PAGO DE MULTAS, PENALIZACIONES Y/O COMPENSACIONES A OSINERGMIN	S/. 1,209,777.51
TOTAL	S/. 1,209,777.51

***Fuente:** Elaborado por el ejecutor basándose en el Diario Analítico, Voucher y expedientes de la cuenta 6592001 y 6592002 Obligaciones Corrientes de la Empresa Electro Puno S.A.A. (Anexo N° 06)*

En el cuadro se puede apreciar que en el año 2017 las multas y compensaciones impuestas a la Empresa Electro Puno S.A.A. por acciones de fiscalización ascienden a 1'209,777.51 lo cual es un monto considerable que de no darse la situación concretada debería formar parte de las utilidades del Estado de Resultados por lo cual incrementarían los Ratios de Rentabilidad.

En el objetivo b) demostraremos la incidencia del pago de estas multas y compensaciones y de qué manera influyen en la rentabilidad de la Empresa.

4.1.2 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RENTABILIDAD DE LAS PRESTACIONES DE ELECTRICIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO – ELECTRO PUNO S.A.A. PERIODO 2017.

De la primera parte se puede apreciar el malestar de los usuarios con respecto a la calidad de servicio eléctrico que presta ELECTRO PUNO S.A.A., ya sea por la Calidad del Producto, Alumbrado Público y Facturación; y como consecuencia de estas deficiencias mencionadas por los usuarios, estos se transforman en multas, penalizaciones y/o compensaciones, que la empresa asume registrándolo en el Estado de Resultados en el rubro Otros Gastos de Gestión. Y todo esto se puede apreciar mediante el análisis de la Rentabilidad donde se determinará el nivel de la Rentabilidad de la Empresa para el año 2017 y cuanto sería si es que la Empresa no hubiese incurrido en gastos extraordinarios por las multas asumidas.

CUADRO 14
EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. ESTADO DE SITUACION
FINANCIERA(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017) EXPRESADO EN NUEVOS
SOLES

EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(Al 31 de Diciembre del 2017)
Expresado en nuevos soles

ACTIVO	2017
Activos Corrientes	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	77,261,000.00
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	29,471,000.00
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	15,369,000.00
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	972,000.00
Anticipos	213,000.00
Inventarios	10,648,000.00
Total Activos Corrientes	133,934,000.00
Activos No Corrientes	
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	312,038,000.00
Activos intangibles	1,117,000.00
Activos por impuestos diferidos	16,189,000.00
Total Activos No Corrientes	133,934,000.00
TOTAL DE ACTIVO	463,278,000.00
PASIVO Y PATRIMONIO	
Pasivos Corrientes	
Cuentas por Pagar Comerciales	24,052,000.00
Otras Cuentas por Pagar	19,819,000.00
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	778,000.00

Provisión por Beneficios a los Empleados	3,773,000.00
Total Pasivos Corrientes	48,422,000.00
Pasivos No Corrientes	
Otras Cuentas por Pagar	90,471,000.00
Provisión por Beneficios a los Empleados	457,000.00
Otras provisiones	1,74,000.00
Total Pasivos No Corrientes	92,688,000.00
TOTAL PASIVO	141,110,000.00
PATRIMONIO	
Capital Emitido	129,776,000.00
Acciones de Inversión	164,383,000.00
Otras Reservas de Capital	4,785,000.00
Resultados Acumulados	23,224,000.00
Total Patrimonio	322,168,000.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	43,278,000.00

Fuente: EE.FF. de la División de Contabilidad Electro Puno S.A.A

CUADRO 15
**EMPRESA ELCTRO PUNO S.A.A. ESTADO DE RESULTADOS(AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2017 EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)**

EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A.

ESTADO DE RESULTADOS

(Al 31 de Diciembre del 2017)

Expresado en nuevos soles

Ingresos de actividades ordinarias	204,,006,000.00
Costo de Ventas	-148,801,000.00
Ganancia (Pérdida) Bruta	55,205,000.00
Gastos de Ventas y Distribución	-16,850,000.00
Gastos de Administración	-13,134,000.00
Otros Ingresos Operativos	5,178,000.00
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	30,399.000.00
Ingresos Financieros	3,766,000.00
Diferencias de Cambio neto	48,000.00
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	34,213,000.00
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-10,482,000.00
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuadas	23,731,000.00
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	23,731,000.00

Fuente: EE.FF. de la División de Contabilidad Electro Puno S.A.A.

La rentabilidad suele expresarse en un porcentaje de relación; o también viene a ser el rendimiento esperado de la inversión que es expresado en términos porcentuales y que su estudio nos permite tomar decisiones finales para solucionar las ventas o producción; el análisis de la rentabilidad, expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir.

Para la determinación de la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. hemos procedido a determinar a través de las siguientes ratios financieros más importantes que se muestran a continuación:

a. RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO

Esta ratio mide la rentabilidad de los fondos aportados por los inversionistas o accionistas de la empresa.

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

CUADRO 16
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO

2017	2017 + REPOSICION DE MULTAS DE OSINERGMIN
$\frac{23,731,000.00}{322,168,000.00} \times 100$	$\frac{23,731,000.00 + 1,209,77.51}{322,168,000.00} \times 100$
7.37%	7.74%

Fuente: Elaboración propia

Según el Cuadro 16, se observa que en el periodo 2017 el Ratio de Rentabilidad sobre el Patrimonio fue de 7.37%, demostrando así que el patrimonio de la empresa estuvo bien invertido generando una utilidad mayor al periodo pasado; sin embargo si la Empresa Electro Puno S.A.A. no hubiese pagado el importe de 1'209,777.51 por concepto de multas y compensaciones la Rentabilidad sobre el Patrimonio sería de 7.74% teniendo una diferencia de 0.38% lo cual hubiese significado un incremento

patrimonial generando mayor utilidad e inversión para los accionistas, ya que significa cuanto % de la utilidad neta genera cada sol invertido.

b. RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS

Esta rentabilidad indica el nivel de utilidades que genera cada nuevo sol invertido en los activos de la empresa.

$$\text{Rentabilidad sobre Activos} = \frac{\text{Utilidad de Operación}}{\text{Activo Total}} \times 100$$

CUADRO 17
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS

2017	2017 + REPOSICION DE MULTAS DE OSINERGMIN
$\frac{30,399,000.00}{463,278,000.00} \times 100$	$\frac{30,399,000.00 + 1,209,77.51}{463,278,000.00} \times 100$
6.56%	6.82%

Fuente: Elaboración propia

Según el Cuadro 17, se observa que en el periodo 2017 el Ratio de Rentabilidad sobre los Activos alcanzó el 6.56% y 6.82% sin el pago de multas y compensaciones a Osinergmin mostrando una diferencia del 0.26% que también incide en este ratio puesto que habría un nivel más alto del rendimiento esperado por la empresa respecto a cada nuevo sol invertido en Activos si no pagaran este importe.

c. MARGEN DE OPERACIONES

La utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas.

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad de Operación}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

**CUADRO 18
MARGEN DE OPERACIONES**

2017	2017 + REPOSICION DE MULTAS DE OSINERGMIN
$\frac{30,399,000.00}{204,006,000.00} \times 100$	$\frac{30,399,000.00 + 1,209,77.51}{204,006,000.00} \times 100$
14.90%	15.49%

Fuente: Elaboración propia

Según el Cuadro 18, podemos observar que la Empresa para el año 2017 genero una Utilidad Operacional de 14.90% y 15.49% sin el pago de multas y compensaciones habiendo una diferencia del 0.59%, que es un importe considerable dentro del rubro Otros Gastos de Gestión, pues las multas son asumidas dentro de estas cuentas.

d. RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS

Muestra la rentabilidad que se obtiene por cada una de las unidades vendidas por una empresa en el transcurso de su actividad, una vez descontados los costes variables y directos de las ventas realizadas.

$$\text{Margen sobre las ventas} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Ventas Netas}} \times 10$$

CUADRO 19
RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS

2017	2017 + REPOSICION DE MULTAS DE OSINERGMIN
$\frac{23,731,000.00}{204,006,000.00} \times 100$	$\frac{23,731,000.00 + 1,209,77.51}{204,006,000.00} \times 100$
11.63%	12.22%

Fuente: Elaboración propia

Según la CUADRO 19, las ventas de la Empresa en el año 2017 tiene un Margen sobre las Ventas de 11.63%, si es que la Empresa no pagara el concepto de multas y compensaciones por acciones de fiscalización por parte de Osinergmin existe sería de 12.22% teniendo un aumento del 0.59%, por lo que los gastos de ventas disminuirían mejorando así el índice de Rentabilidad.

CUADRO 20
RESUMEN DE RATIOS DE RENTABILIDAD

RATIOS DE RENTABILIDAD COMPARACION	CON MULTAS	+ REPOSICION DE MULTA	DIFERENCIA
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	6.56%	6.82%	0.26%
MARGEN DE OPERACIONES	14.90%	15.49%	0.59%
RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS	11.63%	12.22%	0.59%

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO CONTINUÓ DE LA CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A.

Luego de haber alcanzado cada uno de los objetivos planteados en nuestro trabajo de investigación; a continuación, se propone algunas propuestas de mejoramiento como alternativas que permitan mejorar la prestación de los servicios de electricidad con calidad y la rentabilidad de la empresa, las cuales se traducen en la siguiente:

Desarrollo de un plan de comunicación interno.

Esta herramienta se plantea con la finalidad de alcanzar la mejora continua de la calidad del servicio, dado que el éxito de cualquier cambio radica en una efectiva comunicación entre los trabajadores, para ganar su apoyo, ya que en definitiva son los responsables de implementar las mejoras. Por ello se hace necesario elaborar e implementar este Plan de Comunicación Interno, que permita informar sobre los reclamos realizados por los usuarios sobre la calidad de servicio, hacia los trabajadores de Electro Puno S.A.A.

El desarrollo de este plan, consiste en realizar reuniones mensuales con todo el personal del área de operaciones y área comercial, con la finalidad de tratar los siguientes temas:

- Medición del número de quejas, reclamos recibidos en el área comercial (módulos).

- El área comercial (módulos), estará encargado de proporcionar un reporte diario de reconexiones, reparaciones y alumbrado público al área de operaciones, también se realizará un reporte para el área de facturación con la finalidad de mejorar la calidad de servicio. Los mismos que aran un reporte mensual informando sobre los reclamos que no fueron atendidos es su tiempo establecido.
- Medición de los reportes atendidos de reparación en comparación con el mes anterior, para determinar el aumento o disminución del número de atendidos por mes.
- Medición de los reclamos de alumbrado público, atendidos en comparación con el mes anterior, para determinar el aumento o disminución del número de reclamos atendidos por mes.
- Medición del tiempo promedio que el trabajador, se demora en reparar una falla en el Alumbrado Público, a través de un reporte realizado por el mismo.

**CUADRO 21
PLAN DEMEJORA**

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLE DEL AREA	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
RECLAMOS RECIBIDOS	módulos, estará encargado de proporcionar un reporte diario de reconexiones, reparaciones y alumbrado público	Área Comercial	Jefe de Plataforma
FACTURACION	Pedir un reporte mensual al trabajador encargado de reclamos por exceso de factura, embalses y la no entrega de recibos.	Área de Facturación	Jefe de Facturación
ALUMBRADO PUBLICO	Medición de los reclamos de alumbrado público, atendidos en comparación con el mes anterior, para determinar el aumento o disminución del número de reclamos atendidos por mes.	Área de Operaciones	Jefe de Operaciones
TRABAJADOR	Medición del tiempo promedio que el trabajador, se demora en reparar una falla en el Alumbrado Público, a través de un reporte realizado por el mismo.	Área de Operaciones	Jefe de Operaciones

Estas mejoras se desarrollan con el fin de determinar las causas que originan la insatisfacción de los usuarios, para evitar las multas y sanciones impuestas por osinergmin que tanto afectan a la rentabilidad empresa Electro Puno S.A.A.

4.2. DISCUSIÓN

DISCUSIÓN DEL PRIMER OBJETIVO

Identificar los principales factores que inciden en la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 12 de la ciudad de Juliaca – Periodo 2017

En los cuadros 5 al 12 y gráficos del 3 al 10 se observan los resultados producto de la aplicación de los instrumentos de medición (cuestionarios aplicados a los usuarios sobre los principales factores que determinan la calidad) aplicada a la muestra seleccionada.

Del análisis de la primera parte se puede apreciar el malestar de los usuarios con respecto a la calidad de servicio eléctrico que presta la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A., y que estas deficiencias en la calidad de servicio eléctrico tales son como: la incapacidad de los técnicos y/o Profesionales de la empresa, que existen zonas con bastante riesgo eléctrico, las estructuras y redes datan de más de 20 años de antigüedad, también se pudo apreciar que los usuarios no están satisfechos con la calidad de servicio eléctrico específicamente con la energía eléctrica; así como también se puede apreciar que los usuarios han detectado deficiencias en la calidad de alumbrado público tales son: lámparas de alumbrado público inoperativos, con encendido interrumpido, con fallas, la falta de unidad de alumbrado público, lámpara de alumbrado público está roto o mal orientado, exceso en los recibos de electricidad, Refacturación o modificación de los recibos de electricidad durante el periodo 2017.

Según, Escobar, (2013). Calidad de servicio y satisfacción al cliente prestado por la empresa Electro Puno S.A.A. – sede Juliaca. Informe de suficiencia para optar el Título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional del Altiplano Puno. Concluye:

Que Electro Puno S.A.A. sede Juliaca tiene muchas falencias y no está brindando un servicio de calidad por lo tanto los clientes no se sienten satisfechos y califican al servicio como “malo”. Además, menciona que esta empresa tiene una gran

demanda y no se está adecuando a la realidad de servicio que debería brindar y por esta razón se dio medidas correctivas para que pueda mejorar la calidad de servicio. En contraste con nuestra investigación se observa que la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca sigue teniendo falencias en la calidad del servicio que brinda en la actualidad. Respecto a los resultados obtenidos se puede decir que hubo una leve mejora en la calidad de servicio brindada por los trabajadores, de 141 usuarios el 29.08% indica que los profesionales y técnicos de la empresa Electro Puno S.A.A. están capacitados para brindarle una adecuada calidad del servicio eléctrico. (*Anexo CUADRO 5*)

Según, Chambi, (2016) quien en su tesis señala que: “Análisis de la Calidad de Servicio Eléctrico y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno s. a. a. sector sub estación bellavista periodo 2015” concluyo que, durante el periodo 2015 la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A., ha tenido deficiencias en la calidad de servicio eléctrico específicamente en la calidad de producto, calidad de facturación y alumbrado público todo esto sumado con el número de reclamos justificados. En contraste con nuestra investigación se observa que los resultados han coincidido con nuestra investigación, respecto a los principales factores que inciden en la calidad de servicio, los cuales son la calidad de producto, calidad de facturación y calidad de alumbrado público, se analiza que en comparación a la investigación de la autora Chambi Y. que mostro en su trabajo de investigación que el total de reclamos por los factores ya señalados para el año 2015 fue 9,329 reclamos, en nuestro estudio respecto a los factores de calidad, para el año 2017 se mostró 2,969 reclamos (*Anexo CUADRO 4*), por lo tanto se puede decir que hubo una mejora en estos factores de calidad, pero no lo suficiente ya que estos siguen incidiendo en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A.

DISCUSIÓN DEL SEGUNDO OBJETIVO

Calcular el nivel de rentabilidad en las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 12 de la ciudad de Juliaca – Periodo 2017.

Según, Chambi, (2016) quien en su tesis señala que: “Análisis de la Calidad de Servicio Eléctrico y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno s. a. a. sector sub estación bellavista periodo 2015” concluyo que, durante el periodo 2015 la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A., ha tenido deficiencias en la calidad de servicio eléctrico específicamente en la calidad de producto, calidad de facturación y alumbrado público todo esto sumado con el número de reclamos justificados.

se observa que en el periodo 2015 el Ratio de Rentabilidad sobre el Patrimonio fue de 7.61%, demostrando así que el patrimonio de la empresa estuvo bien invertido generando una utilidad mayor al periodo pasado; sin embargo si la Empresa Electro Puno S.A.A. no hubiese pagado el importe de 1'218,921.45 por concepto de multas y compensaciones la Rentabilidad sobre el Patrimonio sería de 8.02% teniendo una diferencia de 0.42% lo cual hubiese significado un incremento patrimonial generando mayor utilidad e inversión para los accionistas, ya que significa cuanto % de la utilidad neta genera cada sol invertido.

En contraste con nuestra investigación se puede apreciar que en el año 2017 osinergmin a impuesto multas y compensaciones a la Empresa Electro Puno S.A.A. por acciones de fiscalización que ascienden a 1'209,777.51 (*Anexo CUADRO 13*), también se puede decir que es la rentabilidad que se pierde durante el ejercicio, lo cual es un monto considerable que de no darse la situación concretada debería formar parte

de las utilidades del Estado de Resultados por lo cual incrementarían los Ratios de Rentabilidad.

Para el año 2017 con el pago de estas multas y compensaciones, se obtuvo una ganancia neta para el ejercicio de *s/*.23,731,000.00 (*Anexo CUADRO 15*).

En referencia a la rentabilidad se mostraron en los cuadros 16 al 20, del cual se deduce que en el periodo 2017, sin el pago de multas y compensaciones la rentabilidad tendría un aumento, por lo tanto la ganancia neta para el ejercicio sería: la suma de las multas impuestas por osinergmin que es 1, 209,777.51 más la ganancia neta del ejercicio que es de 23, 731,000.00, el resultado que se obtendría de la ganancia neta del ejercicio sin el pago de multas es de **24,940,777.51**.

Según Salas, (2013), en su tesis, “Diagnóstico, Análisis y Propuesta de Mejora al Proceso de Gestión de Interrupciones Imprevistas en el Suministro Eléctrico DE Baja Tensión. EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD EN LIMA.” Se encontraron los siguientes resultados:

Los costos por compensaciones en baja tensión se han estado incrementando desde el año 2005. Las compensaciones por la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE) se incrementaron en 52.9% mientras que las compensaciones por la Norma Técnica de Calidad en el Sector Eléctrico (NTCSE) lo hicieron en 10.6%.

Por todo ello, es importante que se realicen mejoras teniendo en cuenta tres aspectos: la gestión de las fallas, la gestión del personal y la gestión de calidad de servicio. Estas compensaciones afectan claramente en la rentabilidad de la empresa.

En contraste con nuestra investigación se puede decir que se coincide con el resultado que llego el autor que las compensaciones que realizan las Empresa Concesionaria de Distribución y Comercialización de energía eléctrica afectan en la rentabilidad de la empresa.

CONCLUSIONES

Luego de haber concluido con el trabajo de investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a las siguientes Conclusiones:

PRIMERO: Se concluye que durante el periodo 2017 la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A., ha tenido deficiencias en la calidad de servicio eléctrico específicamente en la calidad de producto, calidad de facturación y alumbrado público todo esto sumado con el número de reclamos justificados, por lo cual el ente supervisión Osinergmin ha impuesto multas y compensaciones que ascienden a las suma de S/.1,209,777.51 para el año 2017, por lo que el monto por las multas afectaran de manera significativa en la rentabilidad de la empresa, se demuestra un bajo nivel de calidad de servicio Eléctrico.

SEGUNDO: En referencia a la Rentabilidad se determinó que en el periodo 2017, la Rentabilidad sobre el Patrimonio fue de 7.37% y 7.74% sin el pago de multas hacia Osinergmin con una diferencia de 0.38%; en la Rentabilidad sobre los activos para el año 2017 es de 6.56% y 6.82% sin el pago de multas, donde también se muestra una notable diferencia de 0.26%., en el Margen de Utilidad en Operaciones en el cual resulta un 14.90% para el año 2017 y 15.49% sin el pago de multas y compensaciones con una diferencia de 0.59% en este rubro hay un porcentaje más considerable puesto que las multas y sanciones se ubican dentro del rubro Otros Gastos de Gestión que se muestra en el Estado de Resultados y finalmente sobre el Margen de Ventas también se muestra una diferencia de 0.59%, a consecuencia de esto se muestra un nivel bajo del rendimiento esperado puesto que si no pagaran el importe por multas y

compensaciones habría una mejora en los índices de Rentabilidad obteniendo mayor utilidad.

RECOMENDACIONES

Al término del presente trabajo de investigación y luego de haber formulado las conclusiones respectivas, se recomienda lo siguiente:

PRIMERO: Se recomienda a los directivos poner mayor énfasis en la el área de recurso humano, Brindar capacitación continua a las diferentes áreas, y nominar personal idóneo. Programar capacitaciones hacia los trabajadores sobre las Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico para que así cumplan con las disposiciones que en esta dictan. Lo cual evitara que se tenga falencia y que tengan un adecuado desempeño en sus labores, y que permitan generar mayores ventajas competitivas sostenibles y mejora de los resultados económicos y rentabilidad de la empresa, y eviten el pago de multas por mala calidad de servicio eléctrico.

SEGUNDO: Las causas que producen las multas y compensaciones, son significativas e inciden directamente en la rentabilidad e ingresos en la empresa; se recomienda actuar frente a las causas identificadas elaborando un plan de acción para reducir los reclamos y por ende se evitara las multas y compensaciones emitas por osinergmin, mediante la cooperación de las oficinas involucradas con dichas perdidas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

- 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”*. PUNO.
- Calsina, S. (2009). *“Análisis de la Calidad de Servicio Eléctrico y su incidencia en el Estado de Ganancias y Pérdidas de Electro Puno S.A.A. Sector Sub Estación Vallecito Distrito Puno 2007”*. PUNO.
- Carrasco, S. (2012). *Atención al Cliente en el Proceso Comercial*. S.A. Ediciones Paraninfo.
- Chambi, Y. (2016). *Análisis de la Calidad de Servicio y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A.*
- Denton, D. (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid España:: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Escobar, Y. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente prestado por la empresa Electro Puno S.A.A. – sede Juliaca*. juliaca.
- Galdos, F. (2010). *Calidad y servicio al cliente*. Colombia.
- Lascurain, I. (2016). *“Diagnostico y Propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida”*. MEXICO.
- Lipa, A. (2015). *“La Calidad de Servicio y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – ELECTRO PUNO S.A.A. en la Ciudad de Puno, Periodos 2012-2013*. PUNO.
- Meza, R. (2003). *Calidad y Servicio al Cliente*.
- Navarro, F. (2010). *Diccionario Contable Financiero Bursátil y de Áreas afines*. . peru: fecal.
- Perez Rosales. (2012). *Derecho Privado*.
- Salas, D. (2013). *“Diagnóstico, análisis y propuesta de mejora al proceso de gestión de interrupciones imprevistas en el suministro eléctrico de baja tensión”*. LIMA.
- Torres, O. (2007). *Indicadores Financieros*.
- Zeballos, E. (2012). *Contabilidad General*. Arequipa.

ANEXOS

ANEXO 01

RESOLUCIÓN DE OSINERGMIN N° 078-2007-OS/CD PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DEFICIENCIAS Y FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO**1. OBJETIVO**

Definir y clasificar las deficiencias que afectan la operatividad de las unidades de Alumbrado Público, así como fijar los plazos máximos para que el concesionario subsane las mismas. Asimismo, el procedimiento establecerá las pautas que deben seguir tanto el OSINERGMIN como los concesionarios para realizar la supervisión de la operatividad de las unidades de Alumbrado Público.

4. DEFINICIONES**AP: Alumbrado Público**

Deficiencia de alumbrado público: falta de elementos de las instalaciones de AP, o existiendo estos su estado de conservación o condición de funcionamiento es defectuosa o inferior a su estándar de diseño, norma, montaje o mantenimiento y que incide en la operación eficiente del servicio de alumbrado.

Deficiencia desestimada: para efectos del presente procedimiento se considera desestimada a aquellos casos que no serán tomados en cuenta para el cálculo de los respectivos indicadores.

Deficiencias típicas: grupo de deficiencias de alumbrado público consideradas en el procedimiento para efectos de la supervisión de la operatividad de la UAP, reportes de deficiencias (denuncias) y plazos de la subsanación. Se clasifica de la siguiente manera:

- DT1: Lámpara inoperativa: Lámpara apagada, lámpara con encendido intermitente o inexistencia de lámpara.

5. DE LAS DENUNCIAS Y SUBSANACION DE DEFICIENCIAS

Las denuncias asociados a deficiencias típicas definidas por esta directiva deben ser atendidas en base al siguiente procedimiento:

5.1 PARA DENUNCIAS

a) La deficiencia será denunciada como reclamo por los usuarios del servicio, mediante llamada telefónica, correo electrónico, personalmente en las oficinas del concesionario o mediante solicitud escrita.

b) El concesionario recibirá la denuncia y grabará cuando menos la siguiente información: Nombre del denunciante, número de su documento de identidad, tipo de deficiencia del alumbrado público, ubicación de la unidad de alumbrado público deficiente con referencia física ubicable en la vía (nombre de la vía, número de la propiedad más cercana, manzana y lote, urbanización, etc), fecha y hora de recepción de la denuncia.

c) El recepcionista informará al denunciante el código de su reclamo y el plazo en la que se le dará atención de acuerdo a la tipificación de la deficiencia.

d) El concesionario llevará mediante base de datos el registro centralizado de las deficiencias denunciadas en su concesión, clasificadas por radio de la subestación de distribución al cual pertenece la unidad de alumbrado, por sistema eléctrico, por sector típico y por localidad.

5.2 PARA SUBSANAR DEFICIENCIAS

e) Una vez recibida la solicitud del usuario, el concesionario subsanará la deficiencia del alumbrado público de acuerdo a la naturaleza del mismo y dentro de los plazos establecidos en la presente directiva.

f) Efectuada la subsanación de la deficiencia el concesionario actualizará la base de datos con la fecha en que se culminó el trabajo, indicando el responsable del trabajo y el número de la orden de trabajo o su equivalente.

g) Para cada concesionario, OSINERGMIN seleccionará muestras de las deficiencias denunciadas por subestación de distribución y efectuará la inspección técnica para constatar la veracidad de la información registrada por la concesionaria así como la subsanación de las deficiencias en los correspondientes plazos.

El concesionario tiene la obligación de registrar todas las deficiencias de alumbrado público, sean éstas identificadas por la propia empresa ó notificadas por OSINERG, ó denunciadas como reclamo por el usuario del servicio.

En caso que una persona natural o jurídica con legítimo interés, presente una denuncia por las deficiencias de alumbrado contempladas en la

- DT2: Pastoral roto o mal orientado: Cuando la luminaria, el pastoral, braquete, o soporte a pared este roto, desprendido o girado fuera de su posición de diseño que imposibilita el cumplimiento de su función.
- DT3: Falta de UAP: Cuando entre postes o soportes existentes con alumbrado, falta de un poste de alumbrado originado por deterioro, choque de vehículos u otra causa, o existiendo el soporte falta de artefacto de alumbrado público.
- DT4: Interferencia de árbol: Cuando el follaje del árbol por su cercanía física a la luminaria interfiere al haz luminoso y origina zona oscura en la vía.

Presente norma, el concesionario deberá proceder a la subsanación que corresponda en los plazos establecidos, quedando facultado OSINERGMIN para supervisar y fiscalizar que esos plazos se cumplan.

5.3 FIJACION DE LOS PLAZOS PARA SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS

CODIGO	DEFICIENCIA	ZONA URBANA	ZONA RURAL
DT1	Lámpara inoperativa	3 días hábiles	7 días hábiles
DT2	Pastoral roto o mal orientado	3 días hábiles	7 días hábiles
DT3	Falta de Unidad de Alumbrado Público	7 días hábiles	14 días hábiles
DT4	Presencia de árbol	45 días hábiles	45 días hábiles

6.3 AMPLIACIÓN DE PLAZO

En casos especiales plenamente justificados por el concesionario de distribución, OSINERGMIN, previa evaluación, podrá determinar un plazo mayor para superar las deficiencias.

6.4 CONTROL Y TOLERANCIAS

El control del cumplimiento de los plazos máximos se realizará en base a una muestra representativa del total de reclamos registrados. El parámetro de control será el porcentaje de reclamos registrados que se atendieron fuera de los plazos establecidos en la presente directiva, por empresa. Serán penalizados los casos en que este parámetro de control sea mayor a 5%.

7. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN RELACIONADA A LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE DEFICIENCIAS

7.2 REGISTRO HISTÓRICO DE DEFICIENCIAS

El Concesionario de distribución llevará, en una base de datos, el registro histórico de las denuncias recibidas y de todas las deficiencias tipificadas en el presente procedimiento. Cada caso registrado deberá permanecer en el registro histórico por lo menos durante dos (2) años. El plazo se empezará a computar a partir de la fecha de vigencia de la presente norma.

- ✓ El Registro debe incluir la siguiente información:
- ✓ La identificación del usuario que llamó.
- ✓ Fecha.
- ✓ La dirección del lugar donde se detectó la (s) deficiencia (s).
- ✓ Tipo de deficiencia(s) encontrada(s).
- ✓ La fecha en la que se superó la deficiencia.
- ✓ Código de identificación del registro de la deficiencia.

Esta base de datos de los registros históricos de deficiencias debe estar permanentemente actualizada y disponible para OSINERGMIN a través de un portal de Internet (Web) de la empresa que permita en cualquier momento acceder para consulta, impresión y descarga de los archivos.

El resumen del registro histórico de las deficiencias registradas será entregado trimestralmente (enero-marzo, abril-junio, julio-setiembre y, octubre-diciembre) a

OSINERG bajo el formato que se especifica el Anexo N° 3, en un plazo de 20 días posteriores a la finalización de cada trimestre.

El registro histórico del tratamiento de las deficiencias donde no se haya cumplido con los plazos establecidos será entregado trimestralmente a OSINERG bajo el formato que se especifica en el Anexo N° 4, en un plazo de 20 días posteriores a la finalización de cada trimestre.

8. FISCALIZACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO

8.1 CRITERIOS GENERALES

OSINERGMIN fiscalizará aleatoriamente el servicio de alumbrado público a fin de verificar la existencia de las deficiencias de alumbrado público descritas en el presente procedimiento.

Los periodos de evaluación de esta fiscalización será de seis meses y generará una multa a las concesionarias que excedan las tolerancias establecidas en el presente procedimiento.

El concesionario entregará una base de datos, de acuerdo al formato del anexo 1, que permita identificar el número de unidades de alumbrado público que es atendido por cada una de las SED de la empresa. Esta Base de datos debe ser entregada, en un plazo de 20 días posteriores a la finalización de cada semestre.

9. MULTAS

El incumplimiento a lo dispuesto en la presente norma, la transgresión de los plazos máximos de atención, la falta de registro de la deficiencia, inexactitud de la información de la deficiencia registrada, así como, la transgresión de las tolerancias establecidas, se considerará como infracción correspondiendo aplicar sanción, de acuerdo a lo dispuesto en la Escala de Multas y Sanciones, aprobada por Resolución de OSINERG N° 028-2003-OS/CD o la que la sustituya.

ANEXO 02

RESOLUCION OSINERGMIN N° 028-2006-OS/CD

**PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN,
COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO**

II. TÍTULO SEGUNDO

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

2.1 Aspectos generales para la presentación de información

La estructura de las bases de datos así como los formatos de entrega de información se encuentran establecidos en los anexos N° 1 y N° 2.

Para la entrega de información se han establecido los siguientes periodos:

MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
Todos los meses del año	Trimestre 1 (T1) enero, febrero y marzo	Semetre 1 (S1) enero a junio
	Trimestre 2 (T2) abril, mayo y junio	
	Trimestre 3 (T3) julio, agosto y setiembre	Semetre 2 (S2) julio a diciembre
	Trimestre 4 (T4) octubre, noviembre y diciembre.	

Para la entrega de la información, en el tiempo, se deberá considerar las siguientes etapas:

- **Primera etapa:** a partir de la publicación de la presente Directiva hasta el 31 de octubre del 2005.

- **Segunda etapa:** a partir del 1° de noviembre de 2005 en adelante.

2.2 Contenido, frecuencia y plazos de entrega de la Información requerida

La CUADRO N° 1 muestra la descripción de la información requerida, así como la frecuencia y plazos máximos para su remisión al OSINERGMIN: OSINERGMIN, requerirá en su oportunidad del Concesionario, el cargo de facturación que será materia de evaluación (en los casos de facturaciones fraccionadas en diferentes fechas).

FACTURACIÓN

Resumen mensual de Datos de Facturación (Formato F1). El formato F1 está definidos en el Anexo N° 1 del presente procedimiento. Trimestral 12avo. Día hábil del mes siguiente de finalizado el trimestre.

Relación de las facturas del mes modificadas, señalando el importe inicial facturado y el importe modificado, de acuerdo al cuadro N° 2 del Anexo N° 2 Mensual 12avo. Día hábil del mes siguiente Cantidad de suministros facturados por tipo de tarifa y Marzo: 20 de abril. Nivel de consumo, de acuerdo al cuadro N° 3 del Anexo N° 2, correspondiente a los meses de marzo y agosto Semestral Agosto: 20 de setiembre.

Duplicado de los recibos correspondientes a una muestra representativa, cuyos criterios de elección, basados en los datos reportados en el cuadro N° 3, serán comunicados por OSINERGMIN oportunamente. La documentación será recabada in situ por el supervisor. Semestral Durante la visita in situ.

Modelo de la factura (anverso y reverso) que muestre S1: 20 de julio los datos pre-impresos y los datos variables que aparecen en dicho documento, explicando el contenido de cada uno de ellos. Semestral S2: 20 de enero

III. TÍTULO TERCERO

INDICADORES DE LA GESTIÓN COMERCIAL PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN

3.1 DMF: Desviación del Monto Facturado (a partir de la muestra de recibos solicitados o recabados por OSINERG).

Indica el grado de desviación del monto de la facturación mensual realizada por la Concesionaria respecto al monto calculado por OSINERG de acuerdo a las tarifas y normas vigentes.

$$DMFi = [(MFC / MCO) - 1] \times 100$$

Donde:

- MFC = Monto Facturado por el Concesionario.
- MCO = Monto de Facturación Calculado por OSINERGMIN y:
- Fi = 1 Desviación en el monto por cargo fijo
- Fi = 2 Desviación en el monto por energía y potencia.
- Fi = 3 Desviación en el monto por cargo de reposición y mantenimiento
- Fi = 4 Desviación en el monto por Impuesto General a las Ventas - I.G.V
- Fi = 5 Desviación en el monto de Alumbrado Público
- Fi = 6 Desviación en el monto de intereses y moras

3.2 NCF: Calidad de la Facturación

Representa el grado de desviación del número de facturas de usuarios que han sido refacturados (corregidos) durante el mes, antes de su vencimiento.

$$NCF = (NRP / NUA) \times 100$$

Donde:

- NRP = Número de facturas corregidas (refacturados) en el período de facturación evaluado.
- NUA = Número de usuarios facturados en el período de facturación evaluado. La información para la determinación del indicador se obtiene del cuadro N°2

3.3 DND: Desviación en el Número de Días de Consumo Facturado (a partir de la muestra de recibos solicitados o recabados por OSINERGMIN)

Representa el grado de desviación entre el periodo de consumo facturado por la Concesionaria respecto al periodo máximo y mínimo previsto por la norma.

$$DND = \Sigma (|DNDF| \times NUAf) / NUA$$

Donde:

- |DNDF|= Valor absoluto de la Desviación del Número de Días Facturados, respecto de los valores regulados.
- NUAf = Número de usuarios facturados en los que se ha detectado desviación respecto a los límites regulados.

- NUA = Número de usuarios facturados.

VI. TÍTULO SEXTO

SANCIONES Y MULTAS

6.1 Si la Concesionaria no cumple la remisión de información solicitada dentro de los plazos establecidos o si la información remitida no se ajusta a la realidad, por modificación u omisión de datos, o si los Índices calculados exceden las tolerancias establecidas en la Escala de Multas y Sanciones aprobada por OSINERG, se aplicarán las multas correspondientes.

ANEXO 03

ANEXO 08 DE LA ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA (RESOLUCIÓN N° 028-2006-OS/CD)

MULTAS POR ENTREGA DE INFORMACIÓN

a) Por Retraso o Incumplimiento

La presentación de información de parte de las empresas supervisadas, descrita en la Resolución de Consejo Directivo N° 193-2004-OS/CD o solicitada expresamente por OSINERG para aplicar dicha resolución, en fechas posteriores a las fijadas expresamente, generará una multa equivalente al importe de una (1) UIT por cada 2 días hábiles de atraso, hasta un máximo de veinte (20) día hábiles; después de este lapso se considerará no remitida la información y se impondrá una multa equivalente al importe de cincuenta (50) UIT.

b) Por Información Incompleta o Errada

- La presentación de información incompleta o errada será sancionada:
- Por primera vez con una amonestación escrita.
- Por segunda vez con una multa equivalente al importe de cinco (5) UIT.
- Por tercera vez con una multa equivalente al importe de diez (10) UIT
- Por cuarta y siguientes veces con una multa equivalente al importe de cincuenta (50) UIT por cada vez.
- El cómputo de las veces será anual (año calendario).

5. Aplicación de Multas

La aplicación de sanciones y multas es independiente de la obligación de las empresas de cumplir con subsanar las deficiencias u omisiones.

Para el cálculo de las multas, se deberá considerar los resultados de los indicadores con cuatro (4) decimales.

Asimismo, las multas por los respectivos indicadores se aplicarán semestralmente. Cabe precisar que las multas por indicadores trimestrales, se aplicarán semestralmente de manera acumulativa.

Finalmente, si el o los importes de las multas en el semestre no alcanzaran el valor de media ($\frac{1}{2}$) UIT, se aplicará el monto correspondiente a media ($\frac{1}{2}$) UIT.

ANEXO 04**ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES QUE APLICARÁ EL OSINERGMIN
POR INFRACCIONES A LAS LEYES DE CONCESIONES ELÉCTRICAS Y
ORGÁNICA DE HIDROCARBUROS****RESOLUCION MINISTERIAL No 176-99-EM/SG**

Vista la propuesta de escala de multas y penalidades presentada por el OSINERGMIN para aplicarse en los casos de infracciones a las Leyes de Concesiones Eléctricas y Orgánicas de Hidrocarburos, sus reglamentos, normas complementarias y al procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios:

Considerando:

Que, por la Ley No 26734, se creó el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía - OSINERGMIN, como organismo fiscalizador de las actividades que desarrollan las empresas en los subsectores de electricidad e hidrocarburos; Que, el inciso c) del Artículo 13° de la Ley No 26734 y el inciso e) del Artículo 23° de su reglamento aprobado por Decreto Supremo No 005-97-EM, establecen que son funciones del Gerente General imponer sanciones y/o multas por infracciones a las disposiciones legales de acuerdo con la escala de multas aprobada por Resolución Ministerial; Con la opinión favorable de los Directores Generales de Electricidad e Hidrocarburos y del Viceministro de Energía;

Se Resuelve:

Artículo 1: Aprobar la Escala de Multas y Sanciones que aplicará el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía -OSINERG- por infracciones a las Leyes de Concesiones Eléctricas y Orgánica de Hidrocarburos, sus reglamentos, demás normas complementarias y al procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios del Servicio Público de Electricidad, de acuerdo al detalle contenido en los Anexos I, II, III y IV, que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2: El cálculo del importe en nuevos soles de las multas establecidas en base de kWh, se hará de acuerdo al precio medio de la tarifa de baja tensión a usuarios finales, vigente a la fecha de detección de la infracción, según el siguiente procedimiento:

a. Para cada una de las empresas de distribución de la República, se calculará el precio promedio en S./kWh, tomando en cuenta la aplicación de la tarifa BT5 para un consumo de 100 kWh.

b. Se obtendrá el promedio de los precios medios obtenidos según a). Este valor constituirá el precio medio S./kWh que se aplicará para determinar los montos en soles de las multas.

Artículo 3: Mediante Resolución de la Gerencia General del OSINERG se dictarán las disposiciones complementarias para la aplicación de la Escala de Multas y Sanciones que se aprueba mediante la presente Resolución Ministerial.

MULTAS/SANCIONES

1. Incumplimiento de las Normas de Seguridad

1.1 No contar con señalización y/o identificación de riesgos

- D.S. N° 052-93-EM Arts. 62°, 73°, 95°, 106°, 107°
- D.S. N° 054-93-EM Arts. 50°, 77°, 83°
- D.S. N° 055-93-EM Arts. 25°, 26°, 58°, 112°, 141°
- D.S. N° 026-94-EM Arts. 33°, 40°, 60°, 71°, 83°
- D.S. N° 027-94-EM Arts. 55°, 69°, 70°, 82°, 84°, 105°, 106°, 115°, 129°

- D.S. N° 019-97-EM Arts. 41°, 74° Amonestación, 5UIT en caso de reincidencia

1.2 No contra con las facilidades y medidas necesarias para una adecuada protección de la planta.

- D.S. N° 051-93-EM Arts. 76°
- D.S. N° 055-93-EM Arts. 220°
- D.S. N° 01-94-EM Arts. 19°
- D.S. N° 026-94-EM Arts. 32°
- D.S. N° 027-94-EM Arts. 6°, 11°, 12°, 73°, 94°, 99°, 100°
- Amonestación, 5UIT en caso de reincidencia

1.3 No cuenta con adecuada supervisión de seguridad

- D.S. N° 051-93-EM Arts. 78°, 80°, 91°
- D.S. N° 052-93-EM Arts. 72°, 79°, 94°, 122°
- D.S. N° 055-93-EM Arts. 40°
- D.S. N° 01-94-EM Arts. 29°, 43°, 77°
- D.S. N° 026-94-EM Arts. 26°, 43°, 47°, 96°
- D.S. N° 019-97-EM Arts. 16°

- D.S. N° 030-98-EM Arts. 56°
- Amonestación, 5UIT en caso de reincidencia

1.4 No proporcionar a sus trabajadores los implementos de seguridad que se requieren.

- D.S. N° 051-93-EM Arts. 64°, 69°, 73°, 83°
- D.S. N° 052-93-EM Arts. 67°
- D.S. N° 055-93-EM Arts. 54°, 56°, 142°
- D.S. N° 026-94-EM Arts. 39°, 114° inc. 1)
- D.S. N° 027-94-EM Arts. 6°, 76°, 78°, 85°, 101°, 107°, 116°, 117°
- D.S. N° 019-97-EM Arts. 104°
- D.S. N° 030-98-EM Arts. 36°, 41°
- Amonestación, 5UIT en caso de reincidencia En caso de falta grave, 5 a 20 UIT

1.5 No realizar los entrenamientos necesarios sobre prácticas de seguridad, contra incendio y control de desastres.

- D.S. N° 051-93-EM Arts. 72°, 81°
- D.S. N° 052-93-EM Arts. 72°, 79°, 95° Lits. F, g, h
- D.S. N° 055-93-EM Arts. 37°, 38°, 39°, 42°, 45°, 134°
- D.S. N° 026-94-EM Arts. 28°, 78°, 79°, 80°
- D.S. N° 027-94-EM Arts. 73° Inc. 11), 106°, 138°, 148°, 150°, 151°, 154°
- D.S. N° 019-97-EM Arts. 89°
- Amonestación, 5UIT en caso de reincidencia.

1.6 Tener condiciones inseguras o realizar actos inseguros en sus operaciones o actividades.

- D.S. N° 051-93-EM Arts. 88°, 90°, 95°
- D.S. N° 052-93-EM Arts. 63°, 67°, 71°, 74°, 75°, 76°, 77°, 78°, 82°, 83°, 92°, 95°, lits. a, b, c, d, e, 105°, 109°, 110°, 111°, 112°
- D.S. N° 055-93-EM Arts. 34°, 35°, 50°, 51°, 58°, 62°, 64°, 65°, 66°
- D.S. N° 026-94-EM Arts. 33°, 35°, 36°, 37°, 43°, 50°, 74°, 76°, 78°, 81°, 86°, 87°, 93°, 99°, 105°, 107°, 109°, 110°, 114°, Inc. 2), Inc. 3), 117°, 118°, 120°, 121°, 124°, 125°, 128°, 130°, 132°, 133°, 134°, 135°
- D.S. N° 27-94-EM Arts. 95°, 118°, 121°, Inc. 8), 122°
- D.S. N° 027-94-EM Arts. 95°, 100°, 106°, 108°, 118°, 137°, 138°, 139°, 140°, 141°, 142°
- D.S. N° 041-99-EM Arts. 72°, 80°, 73° Inc. f) y g)
- D.S. N° 019-97-EM Arts. 45°, 56°, 57°, 60°, 61°, 85°, 90°, 95°, 103°
- D.S. N° 030-98-EM Arts. 43°, 54°, 55°
- Amonestación 1 a 20 UIT, cierre si el caso lo amerita.

1.7 No contar con Manuales de Operación, Mantenimiento y Seguridad adecuados.

- D.S. N° 051-93-EM Arts. 71°, 79°
- D.S. N° 055-93-EM Arts. 96°, 170°, 208°
- D.S. N° 027-94-EM Arts. 76°, 146°, 147°
- D.S. N° 019-97-EM Art. 39°
- Amonestación, 5UIT en caso de reincidencia

ANEXO 05

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

HOJA DE ENCUESTA

“LA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRICO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. SECTOR SUB ESTACION BELLAVISTA – PERIODO 2015”

Encuesta N° Sub Estación: Fecha:/...../ 201...

Señor usuario, le agradeceremos responder el siguiente cuestionario en forma veraz y efectiva, dichas respuestas servirán en el estudio que estamos realizando y ayudar a mejorar el servicio prestado por la empresa. Le agradecemos por su tiempo y las molestias causadas.

Encuesta para usuarios de ELECTRO PUNO S.A.A. de la Zona 12 de la Ciudad de Juliaca.

1. ¿Cree usted que los profesionales y técnicos de la Empresa Electro Puno S.A.A. están capacitados para brindarle una adecuada calidad del servicio eléctrico?

- a) Si, son eficientes ()
- b) Regular, saben del tema ()
- c) No, son ineficientes ()
- d) No sabe no opina ()

2. ¿Cuánto cree usted que es la distancia mínima entre las redes o cables de alumbrado público de energía eléctrica con relación a su fachada?

- a) 0.50 m ()
- b) 1.50 m ()
- c) 1.00 m ()
- d) 1.80 m ()
- e) No sabe no opina ()

3. ¿Qué opina sobre las estructuras y redes (cables, postes, otros)?

- a) Son Nuevas
- b) Regular
- c) Un poco antiguas
- d) Son antiguas
- e) No sabe no opina

4. ¿A detectado usted falta de la unidad de alumbrado público donde antes si hubo uno, y por ello presento algún reclamo-2017?

Si () No ()

Y si ha notado esto cuanto tiempo ha esperado usted para que lo repongan.

- a) 1-3 Días ()
- b) 4-5 Días ()

c) 6-7 Días ()

d) Más días especificar

5. ¿A detectado Ud. que en el servicio de alumbrado público la lámpara está apagada (inoperativa) o con encendido interrumpido, con fallas, por ello presento un reclamo?

SI () NO ()

Y si ha notado esto cuanto tiempo ha esperado Ud. para que lo arreglen o lo reponga el servicio.

a) 1 – 3 Días ()

b) 4 – 5 Días ()

c) 6 – 7 Días ()

d) Mas días _____

e) No piensa no opina ()

6. ¿Ha detectado usted que el pastoral que sujeta la lámpara de alumbrado público está roto o está en mal estado - 2017?

SI () NO ()

Y si ha notado esto cuanto tiempo ha esperado usted para que lo repongan o reparen.

a) 1 – 3 Días ()

b) 4 – 5 Días ()

c) 6 – 7 Días ()

d) Mas días _____

e) No piensa no opina ()

7. ¿Cuántas veces ha notado Ud. un exceso de facturación en los recibos de electricidad - 2017?

a) Ninguna ()

b) 1 a 3 veces ()

c) 4 a 6 veces ()

d) Muchas veces _____

e) No piensa no opina ()

8. ¿Cuántas veces le han refacturado o modificado los recibos de electricidad a causa de una mala facturación - 2017?

a) Ninguna ()

b) 1 vez ()

c) 2 veces ()

d) Varias veces _____

e) No piensa no opina ()

ANEXO 06

MULTAS IMPUESTAS POR OSINERGMIN

Fe contabilidad	Ejercicio	ma	Referencia	Asignación	Nº documento	Fecha de doc	Cl. contrapart	Cuenta de max	importe an	moneda local	Texto	Importe base descuento
31/12/2017	2017/13		RES 2620-2017-OS	INF 14-2018-ELPUG	6700007206	31/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERG.RE.2620-2017-OS/OP PUNO 15000127801	-3,037.50
31/12/2017	2017/13		RES 2621-2017-OS	INF 21-2018-ELPUG	6700007220	31/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERG.RE.2621-2017-OS/OP PUNO 15001246502	-3,037.50
31/12/2017	2017/13		RES 2621-2017-OS	INF 21-2018-ELPUG	6700007220	31/12/2017	6592001000	4699009000	-21,262.50		MULTA OSINERG.RE.2621-2017-OS/OP PUNO 15001246501	-21,262.50
31/12/2017	2017/13		RES 2689-2017-OS	INF 11-2018-ELPUG	6700007224	31/12/2017	6592001000	4699009000	-1,518.75		MULTA OSINERG.RE.2771-2017-OS/OP PUNO 14001677201	-1,518.75
31/12/2017	2017/13		RES 2771-2017-OS	INF 19-2018-ELPUG	6700007223	31/12/2017	6592001000	4699009000	-232,978.25		MULTA OSINERG.RE.2771-2017-OS/OP PUNO 14000151901	-232,978.25
31/12/2017	2017/13		RES 2698-2017-OS	INF 23-2018-ELPUG	6700007222	31/12/2017	6592001000	4699009000	-2,480.38		MULTA OSINERG.RE.2698-2017-OS/OP PUNO 15001269302	-2,480.38
31/12/2017	2017/13		RES 2698-2017-OS	INF 23-2018-ELPUG	6700007222	31/12/2017	6592001000	4699009000	-759.38		MULTA OSINERG.RE.2698-2017-OS/OP PUNO 15001269301	-759.38
31/12/2017	2017/13		RES 2698-2017-OS	INF 23-2018-ELPUG	6700007222	31/12/2017	6592001000	4699009000	-3,310.88		MULTA OSINERG.RE.2698-2017-OS/OP PUNO 15001269304	-3,310.88
31/12/2017	2017/13		RES 2781-2017-OS	INF 22-2018-ELPUG	6700007221	31/12/2017	6592001000	4699009000	-6,682.50		MULTA OSINERG.RE.2781-2017-OS/OP PUNO 14000830905	-6,682.50
31/12/2017	2017/13		RES 2781-2017-OS	INF 22-2018-ELPUG	6700007221	31/12/2017	6592001000	4699009000	-10,023.75		MULTA OSINERG.RE.2781-2017-OS/OP PUNO 14000830904	-10,023.75
31/12/2017	2017/13		RES 2781-2017-OS	INF 22-2018-ELPUG	6700007221	31/12/2017	6592001000	4699009000	-2,126.25		MULTA OSINERG.RE.2781-2017-OS/OP PUNO 14000830903	-2,126.25
31/12/2017	2017/13		RES 2781-2017-OS	INF 22-2018-ELPUG	6700007221	31/12/2017	6592001000	4699009000	-21,262.50		MULTA OSINERG.RE.2781-2017-OS/OP PUNO 14000830902	-21,262.50
31/12/2017	2017/13		RES 2781-2017-OS	INF 22-2018-ELPUG	6700007221	31/12/2017	6592001000	4699009000	-21,262.50		MULTA OSINERG.RE.2781-2017-OS/OP PUNO 14000830901	-21,262.50
31/12/2017	2017/13		RES 2672-2017-OS	INF 20-2018-ELPUG	6700007219	31/12/2017	6592001000	4699009000	-425.25		MULTA OSINERG.RE.2672-2017-OS/OP PUNO 14000268706	-425.25
31/12/2017	2017/13		RES 2672-2017-OS	INF 20-2018-ELPUG	6700007219	31/12/2017	6592001000	4699009000	-1,670.63		MULTA OSINERG.RE.2672-2017-OS/OP PUNO 14000268704	-1,670.63
31/12/2017	2017/13		RES 2672-2017-OS	INF 20-2018-ELPUG	6700007219	31/12/2017	6592001000	4699009000	-1,974.38		MULTA OSINERG.RE.2672-2017-OS/OP PUNO 14000268703	-1,974.38
31/12/2017	2017/13		RES 2672-2017-OS	INF 20-2018-ELPUG	6700007219	31/12/2017	6592001000	4699009000	-1,670.63		MULTA OSINERG.RE.2672-2017-OS/OP PUNO 14000268702	-1,670.63
31/12/2017	2017/13		RES 2672-2017-OS	INF 20-2018-ELPUG	6700007219	31/12/2017	6592001000	4699009000	-455.63		MULTA OSINERG.RE.2672-2017-OS/OP PUNO 14000268701	-455.63
31/12/2017	2017/13		RES 2651-2017-OS	INF 11-2018-ELPUG	6700007211	31/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERG.RE.2261-2017-OS/OP PUNO 150003646701	-3,037.50
31/12/2017	2017/13		RES 2615-2017-OS	INF 19-2018-ELPUG	6700007218	31/12/2017	6592001000	4699009000	-112,357.13		MULTA OSINERG.RE.2261-2017-OS/OP PUNO 150003646701	-112,357.13
31/12/2017	2017/13		RES 2615-2017-OS	INF 19-2018-ELPUG	6700007218	31/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERG.RE.2615-2017-OS/OP PUNO 15001467801	-3,037.50
31/12/2017	2017/13		RES 2773-2017-OS	INF 13-2018-ELPUG	6700007209	31/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERG.RE.2773-2017-OS/OP PUNO 150014299201	-3,037.50
31/12/2017	2017/13		RES 2629-2017-OS	INF 17-2018-ELPUG	6700007207	31/12/2017	6592001000	4699009000	-8,378.75		MULTA OSINERG.RE.2629-2017-OS/OP PUNO 15000305901	-8,378.75
31/12/2017	2017/13		RES 2547-2017-OS	INF 015-2018-ELPUG	6700007206	31/12/2017	6592001000	4699009000	-14,883.75		MULTA OSINERG.RE.2547-2017-OS/OP PUNO 1500030548601	-14,883.75
31/12/2017	2017/13		RES 2777-2017-OS	INF 16-2018-ELPUG	6700007217	31/12/2017	6592001000	4699009000	-1,397.25		MULTA OSINERG.RE.2777-2017-OS/OP PUNO 130009515106	-1,397.25
31/12/2017	2017/13		RES 2777-2017-OS	INF 16-2018-ELPUG	6700007217	31/12/2017	6592001000	4699009000	-1,397.25		MULTA OSINERG.RE.2777-2017-OS/OP PUNO 130009515105	-1,397.25
31/12/2017	2017/13		RES 2777-2017-OS	INF 16-2018-ELPUG	6700007217	31/12/2017	6592001000	4699009000	-1,397.25		MULTA OSINERG.RE.2777-2017-OS/OP PUNO 130009515104	-1,397.25
31/12/2017	2017/13		RES 2777-2017-OS	INF 16-2018-ELPUG	6700007217	31/12/2017	6592001000	4699009000	-151.88		MULTA OSINERG.RE.2777-2017-OS/OP PUNO 130009515103	-151.88
31/12/2017	2017/13		RES 2777-2017-OS	INF 16-2018-ELPUG	6700007217	31/12/2017	6592001000	4699009000	-1,397.25		MULTA OSINERG.RE.2777-2017-OS/OP PUNO 130009515102	-1,397.25
31/12/2017	2017/13		RES 2777-2017-OS	INF 16-2018-ELPUG	6700007217	31/12/2017	6592001000	4699009000	-1,397.25		MULTA OSINERG.RE.2777-2017-OS/OP PUNO 130009515101	-1,397.25
31/12/2017	2017/13		RES 2389-2017-OS	INF 18-2018-ELPUG	6700007216	31/12/2017	6592001000	4699009000	-70,135.88		MULTA OSINERG.RE.2389-2017-OS/OP PUNO 15001028501	-70,135.88
31/12/2017	2017/13		RES 2523-2017-OS	INF 09-2018-ELPUG	6700007215	31/12/2017	6592001000	4699009000	-2,126.25		MULTA OSINERG.RE.2523-2017-OS/OP PUNO 160014082701	-2,126.25
31/12/2017	2017/13		RES 2395-2017-OS	INF 09-2018-ELPUG	6700007213	31/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERG.RE.2395-2017-OS/OP PUNO 160000447101	-3,037.50
31/12/2017	2017/13		RES 2459-2017-OS	INF 07-2018-ELPUG	6700007214	31/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERG.RE.2459-2017-OS/OP PUNO 160007177301	-3,037.50
31/12/2017	2017/13		RES 2555-2017-OS	INF 10-2018-ELPUG	6700007212	31/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERG.RE.2555-2017-OS/OP PUNO 160000903901	-3,037.50
27/12/2017	2017/12		RES 78-2017-OS/	INF 208-2017-ELPU	6700007007	27/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERGMIN CODIGO 150006375502	-3,037.50
27/12/2017	2017/12		RES 78-2017-OS/	INF 208-2017-ELPU	6700007007	27/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERGMIN CODIGO 150006375501	-3,037.50
11/12/2017	2017/12		RES2013-2017-OS/	RES 2013-2017-OS	6700006892	11/12/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50		MULTA OSINERGMIN COIGO INFRACCION 160001025801	-3,037.50
05/12/2017	2017/12		MULTA OSINERG	INF 185-2017-ELPU	6700006836	05/12/2017	6592001000	4699009000	-19,531.13		MULTA OSINERGMIN CODIGO INF. 150000949901	-19,531.13
21/11/2017	2017/11		MULTA OSINERG.	RES 1377-2017-OS/O	6700006688	21/11/2017	6592001000	4699009000	-86,440.63		MULTA OSINERGMIN COD 140003603002	-86,440.63
21/11/2017	2017/11		MULTA OSINERGMIN	RES 1377-2017-OS/O	6700006687	21/11/2017	6592001000	4699009000	-86,568.75		MULTA OSINERGMIN COD 140003603001	-86,568.75
21/11/2017	2017/11		MULTA OSINERGMIN	RES 1807-2017-OS/O	6700006683	21/11/2017	6592001000	4699009000	-6,378.75		MULTA OSINERGMIN COD 150003087901	-6,378.75
21/11/2017	2017/11		MULTA OSINERG	RES 1811-2017-OS/O	6700006689	21/11/2017	6592001000	4699009000	-76,393.13		MULTA OSINERGMIN COD 150006321301	-76,393.13
16/10/2017	2017/10		COD 130018382406	RES 1404-2017-OS/O	6700006426	16/10/2017	6592001000	4699009000	-1,518.75		MULTA OSINERGMIN CODIGO 130018382408	-1,518.75
16/10/2017	2017/10		COD 130018382407	RES 1404-2017-OS/O	6700006425	16/10/2017	6592001000	4699009000	-8,893.50		MULTA OSINERGMIN CODIGO 130018382407	-8,893.50
16/10/2017	2017/10		COD 130018382408	RES 1404-2017-OS/O	6700006424	16/10/2017	6592001000	4699009000	-2,223.38		MULTA OSINERGMIN CODIGO 130018382406	-2,223.38
16/10/2017	2017/10		COD 130018382405	RES 1404-2017-OS/O	6700006423	16/10/2017	6592001000	4699009000	-1,518.75		MULTA OSINERGMIN CODIGO 130018382405	-1,518.75
16/10/2017	2017/10		COD 130018382404	RES 1404-2017-OS/O	6700006422	16/10/2017	6592001000	4699009000	-10,134.71		MULTA OSINERGMIN CODIGO 130018382404	-10,134.71
16/10/2017	2017/10		RES 1404-2017-OS	RES 1404-2017-OS/O	6700006421	16/10/2017	6592001000	4699009000	-3,304.23		MULTA OSINERGMIN CODIGO 130018382403	-3,304.23
16/10/2017	2017/10		RES 1404-2017-OS	RES 1404-2017-OS/O	6700006420	16/10/2017	6592001000	4699009000	-21,223.13		MULTA OSINERGMIN CODIGO 130018382402	-21,223.13
16/10/2017	2017/10		RES 1404-2017-OS	RES 1404-2017-OS/O	6700006419	16/10/2017	6592001000	4699009000	-7,074.38		MULTA OSINERGMIN CODIGO 130018382401	-7,074.38
11/10/2017	2017/10		COD 120021066605	RES 1215-2017-OS/O	6700006416	11/10/2017	6592001000	4699009000	-2,126.25		MULTA OSINERGMIN CODIGO 120021066605	-2,126.25
11/10/2017	2017/10		COD 120021066604	RES 1215-2017-OS/O	6700006415	11/10/2017	6592001000	4699009000	-2,126.25		MULTA OSINERGMIN CODIGO 120021066604	-2,126.25

11/10/2017	2017/10	COD. 120021066603	RES. 1216-2017-OS/O	6700006414	11/10/2017	6592001000	4699009000	-2,126.25	MULTA OSINERGMIN CODIGO 120021066603	-2,126.25
11/10/2017	2017/10	COD. 120021066602	RES. 1216-2017-OS/O	6700006413	11/10/2017	6592001000	4699009000	-2,126.25	MULTA OSINERGMIN CODIGO 120021066602	-2,126.25
11/10/2017	2017/10	COD. 120021066601	RES. 1216-2017-OS/O	6700006412	11/10/2017	6592001000	4699009000	-2,126.25	MULTA OSINERGMIN CODIGO 120021066601	-2,126.25
11/10/2017	2017/10	RES. 1216-2017-OS	RES. 1216-2017-OS/O	6700006411	11/10/2017	6592001000	4699009000	-1,123.88	MULTA OSINERGMIN CODIGO 120021066608	-1,123.88
20/09/2017	2017/09	RES. 918-2017-OS	COD. 014802	6700006099	20/09/2017	6592001000	4699009000	-13,547.25	MULTA OSINERGMIN RESOLUCION 918-2017-OS/O/PUNO	-13,547.25
19/09/2017	2017/09	RES. 1303-2017-OS	COD. 140005444802	6700006044	19/09/2017	6592001000	4699009000	-8,568.12	MULTA OSINERGMIN RESOLUCION 1303-2017-OS/O/PUNO	-8,568.12
19/09/2017	2017/09	RES. 1303-2017-OS	COD. 140005444801	6700006043	19/09/2017	6592001000	4699009000	-7,259.62	MULTA OSINERGMIN RESOLUCION 1303-2017-OS/O/PUNO	-7,259.62
25/08/2017	2017/08	RE. 037-2017-OS/	RES. 1037-2017-OS/	6700002539	24/08/2017	6592001000	4699009000	-21,262.50	MULTA OSINERGMIN CODIGO 130003675502, INF. 046-2017	-21,262.50
24/08/2017	2017/08	RE. 037-2017-OS/	RES. 1037-2017-OS/	6700002548	24/08/2017	6592001000	4699009000	-21,262.50	MULTA OSINERGMIN CODIGO 130003675502, INF. 046-2017	-21,262.50
24/08/2017	2017/08	R. 037-2017-OS/O	RES. 1037-2017-OS/	6700002543	24/08/2017	6592001000	4699009000	-66.53	MULTA OSINERGMIN CODIGO 130003675500, INF. 046-2017	-66.53
24/08/2017	2017/08	R. 037-2017-OS/O	RES. 1037-2017-OS/	6700002542	24/08/2017	6592001000	4699009000	-10,023.75	MULTA OSINERGMIN CODIGO 130003675504, INF. 046-2017	-10,023.75
24/08/2017	2017/08	RE. 037-2017-OS	RES. 1037-2017-OS/	6700002541	24/08/2017	6592001000	4699009000	-2,057.28	MULTA OSINERGMIN CODIGO 130003675503, INF. 046-2017	-2,057.28
24/08/2017	2017/08	RES. 037-2017-OS	RES. 1037-2017-OS/	6700002538	24/08/2017	6592001000	4699009000	-1,430.80	MULTA OSINERGMIN CODIGO 130003675501, INF. 046-2017	-1,430.80
15/06/2017	2017/06	MULTAS OSINERGM	MULTAS OSINERGMIN	6700001383	15/06/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50	MULTA OSINERGM. RES. 874-2017 COD. INF. 1600011113-03	-3,037.50
15/06/2017	2017/06	MULTAS OSINERGM	MULTAS OSINERGMIN	6700001383	15/06/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50	MULTA OSINERGM. RES. 874-2017 COD. INF. 1600011113-02	-3,037.50
09/06/2017	2017/06	RES. 640-2017-OS	RESOL. 640-2017-OS	6700001296	09/06/2017	6592001000	4699009000	-91,945.13	MULTA OSINERGM. RES. 640-2017 INF. 128-2017-ELPUG-AL	-91,945.13
30/05/2017	2017/05	RES. 1071-2016-OS	RESOL. 1071-2016-O	6700001163	30/05/2017	6592001000	4699009000	-3,442.50	MULTA OSINERGM. RES. 1071-2016 INF. 121-2017-ELPUG-AL	-3,442.50
25/05/2017	2017/05	RES. 526-2017	RESOL. 526-2017	6700001117	25/05/2017	6592001000	4699009000	-16,675.88	MULTA OSINERGM. RES. 526-2017 INF. 119-2017-ELPUG-AL	-16,675.88
25/05/2017	2017/05	RES. 526-2017	RESOL. 526-2017	6700001117	25/05/2017	6592001000	4699009000	-16,675.88	MULTA OSINERGM. RES. 526-2017 INF. 119-2017-ELPUG-AL	-16,675.88
23/02/2017	2017/02	RES. 3305-2016 OS	RES. 3305-2016 OSIN	6700000331	23/02/2017	6592001000	4699009000	-2,026.00	MULTA OSINERGMIN RES. 3305-2016 INF. 046-2017-ELPUG	-2,026.00
23/02/2017	2017/02	RES. 0305-2017 OS	RES. 0305-2017-OS-E	6700000332	23/02/2017	6592001000	4699009000	-1,162.50	MULTA OSINERGMIN RES. 0305-2017 INF. 047-2017-ELPUG	-1,162.50
23/02/2017	2017/02	MULTA OSINERGM	MULTA OSINERGMIN	6700000329	23/02/2017	6592001000	4699009000	-18,297.75	MULTA OSINERGMIN INFORME 042-2017-ELPUG-AL	-18,297.75
23/02/2017	2017/02	MULTA OSINERGM	MULTA OSINERGMIN	6700000329	23/02/2017	6592001000	4699009000	-5,731.12	MULTA OSINERGMIN INFORME 042-2017-ELPUG-AL	-5,731.12
16/02/2017	2017/02	RES. 3305-OSINER	RES. 3305-2016 OSIN	6700000269	16/02/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50	MULTA OSINERGMIN SEG. RES. 3305-2016-OS	-3,037.50
16/02/2017	2017/02	RES. 3305-OSINER	RES. 3305-2016 OSIN	6700000269	16/02/2017	6592001000	4699009000	-3,037.50	MULTA OSINERGMIN SEG. RES. 3305-2016-OS	-3,037.50
03/02/2017	2017/02	MULTAS OSINERGM	RESOLUC. 2033-2015	6700000281	03/02/2017	6592001000	4699009000	-586.00	MULTA OSINERGMIN INFOR. 024-2017-ELPUGG ADIC. ONAL	-586.00
09/01/2017	2017/01	RES. 2033-2015	RES. 2033-2015	6700000023	09/01/2017	6592001000	4699009000	-3,950.00	MULTA OSINERGMIN COD. 120007006203	-3,950.00
09/01/2017	2017/01	RES. 2033-2015	RES. 2033-2015	6700000023	09/01/2017	6592001000	4699009000	-14,457.00	MULTA OSINERGMIN COD. 120007006202	-14,457.00
09/01/2017	2017/01	RES. 2033-2015	RES. 2033-2015	6700000023	09/01/2017	6592001000	4699009000	-3,950.00	MULTA OSINERGMIN COD. 120007006201	-3,950.00
								-1,208,777.51		