



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
ELECTRO PUNO S.A.A. ZONA 029 PERIODO 2021”**

TESIS

PRESENTADA POR:

KATHERINE MAYDA APAZA SANDOVAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2023



DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento muy especial en mi vida, por los momentos difíciles y triunfos.

*Dedico este trabajo de investigación con mucho aprecio y gratitud a mis padres: **EDWIN JAVIER APAZA CHOQUE Y ANGELA SANDOVAL QUILCA**, quienes con su esfuerzo y sacrificio han velado por mí durante este arduo camino, inculcando esfuerzo y valentía para convertirme en una profesional.*



AGRADECIMIENTOS

- 1 *A mi asesor de tesis M.Sc. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO, por su guía, orientación y apoyo incondicional en la culminación de la presente tesis.*
- 2 *A los miembros del jurado, por sus valiosas recomendaciones en la mejora de mi trabajo de investigación.*
- 3 *A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, y en especial a la “Escuela Profesional de Ciencias Contables”, por sus conocimientos y experiencias que impartieron en mi formación como profesional.*
- 4 *A la empresa Electro Puno S.A.A. por brindarme las facilidades para el acceso a la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.*



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 12

ABSTRACT 13

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 16

1.2.1 Problema general 16

1.2.2 Problemas específicos 16

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 17

1.3.1 Hipótesis general 17

1.3.2 Hipótesis específicas 17

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 17

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 18

1.5.1 Objetivo general 18

1.5.2 Objetivos específicos 18

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA



2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1	A nivel internacional	19
2.1.2	A nivel nacional	20
2.1.3	A nivel local	21
2.2	MARCO TEÓRICO	23
2.2.1	Calidad de servicio	23
2.2.1.1	Atención al cliente	24
2.2.1.2	Calidad	25
2.2.1.3	Servicio	25
2.2.1.4	Empresa	25
2.2.1.5	Empresa privada	26
2.2.1.6	Empresas públicas de derecho privado	26
2.2.1.7	Servicio público de electricidad	27
2.2.1.8	OSINERGMIN	27
2.2.1.9	Norma técnica de calidad de servicio eléctrico	27
2.2.1.10	Multas y sanciones	31
2.2.2	Rentabilidad	33
2.2.2.1	Importancia de la rentabilidad	34
2.2.2.2	Rentabilidad económica	34
2.2.2.3	Rentabilidad financiera	34
2.2.2.4	Ratios de rentabilidad	35
2.2.2.4.1	Rentabilidad sobre el patrimonio	35
2.2.2.4.2	Rentabilidad sobre activos	35
2.2.2.4.3	Margen operacional	36
2.2.2.4.4	Margen sobre las ventas	36



2.2.2.5	Estados financieros	36
2.3	MARCO CONCEPTUAL	38
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	39
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	39
3.3	PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	39
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	39
3.4.1	Población	39
3.4.2	Muestra	40
3.5	DISEÑO ESTADÍSTICO	41
3.6	PROCEDIMIENTO	41
3.6.1	Enfoque de la investigación	41
3.6.2	Alcance de la investigación	42
3.6.3	Métodos de investigación	42
3.6.3.1	Método deductivo	42
3.6.3.2	Método descriptivo	42
3.6.3.3	Método analítico y sintético	42
3.7	VARIABLES	44
3.8	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	44
3.8.1	Técnicas	44
3.8.2	Instrumentos	44
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	RESULTADOS	46



4.1.1	Determinar los principales factores que inciden en la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021.	46
4.1.2	Determinar el nivel de rentabilidad en las prestaciones de electricidad que incide en el desarrollo de la empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021.	64
4.1.3	Proponer lineamientos para un programa que permitan mejorar la calidad de servicio eléctrico de la empresa Electro Puno S.A.A., basado en los resultados del análisis de la rentabilidad.	69
4.2	DISCUSIÓN	78
V.	CONCLUSIONES	80
VI.	RECOMENDACIONES	82
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	94

TEMA: Calidad de servicio Eléctrico y rentabilidad

ÁREA: Análisis económico y financiero

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 03 DE ENERO DEL 2023



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Nivel de conocimiento de los trabajadores	47
Figura 2: Tiempo de espera en filas, teléfono u otro canal de atención	48
Figura 3: Información que dan los trabajadores	50
Figura 4: Flexibilidad de negociar/escuchar a los clientes	52
Figura 5: Evita fraudes como los hurtos de energía	53
Figura 6: Exceso de facturación	55
Figura 7: Tiempo de tardanza en la reanudación del servicio	56
Figura 8: Comunicación previa en caso de interrupciones.....	58
Figura 9: Orientaciones de los derechos y obligaciones de los usuarios.....	59
Figura 10: Información (conceptos y contenidos) que están en el recibo	61
Figura 11: Plazo entre la recepción de la factura de energía y su fecha del vencimiento	62
Figura 12: Estrategias de un programa para la aplicación de manuales.....	70



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Población de la zona 029 de Electro Puno S.A.A.	39
Tabla 2: Nivel de conocimiento de los trabajadores.....	46
Tabla 3: Tiempo de espera en filas	48
Tabla 4: Claridad de información	50
Tabla 5: Flexibilidad para escuchar a los clientes	51
Tabla 6: Evitar fraudes y hurtos.....	53
Tabla 7: Exceso de facturación.....	54
Tabla 8: Tiempo de reanudación del servicio.....	56
Tabla 9: Comunicación de interrupción	57
Tabla 10: Orientaciones que brinda.....	59
Tabla 11: Conceptos del recibo	60
Tabla 12: Fecha de vencimiento de recibo	62
Tabla 13: Resumen de resultados calidad de servicio	63
Tabla 14: Estado de Situación Financiera	65
Tabla 15: Estado de Resultados	66
Tabla 16: Rentabilidad sobre el patrimonio.....	67
Tabla 17: Rentabilidad sobre los activos	67
Tabla 18: Margen de operaciones.....	68
Tabla 19: Rentabilidad sobre las ventas	69
Tabla 20: Resumen de ratios de rentabilidad.....	69
Tabla 21: Plan de acción.....	75
Tabla 22: Cronograma de actividades	76
Tabla 23 Presupuesto de estrategia 1	76



Tabla 24: Presupuesto de estrategia 2.....	77
Tabla 25: Presupuesto de estrategia 3.....	77



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

OSINERGMIN: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

S.A.A: Sociedad Anónima Abierta

NTCSE: Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico



RESUMEN

El trabajo de investigación “Análisis de la calidad de servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021”. El estudio es de tipo no experimental, técnica cuantitativa, alcance correlacional, deductivo, analítico y sintético. Una muestra de 383 empleados de la empresa Electro Puno S.A.A. fueron sometidos al método de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Las conclusiones más relevantes fueron que: que la calidad de servicio eléctrico durante el periodo 2021 de la Empresa Electro Puno S.A.A., según los resultados obtenidos se encuentran entre lo insatisfecho y muy insatisfecho, específicamente en la calidad de servicio comercial, la calidad de alumbrado público y la calidad de producto, por lo cual Osinergmin siendo el ente supervisor de las empresas distribuidoras de electricidad ha impuesto la suma de S/. 928104.32 por concepto de multas para el año 2021; del análisis de la rentabilidad mediante los ratios financieros en el periodo 2021, la Rentabilidad sobre el Patrimonio fue de 11.92% y con el pago de multas impuestas por Osinergmin 12.27%, la Rentabilidad sobre Activos fue de 7.91% y con el pago de multas impuestas por Osinergmin 8.08%, el Margen Operacional fue de 16.92% y con el pago de multas impuestas por Osinergmin 17.28%, el Margen sobre las ventas fue de 12.19% y con el pago de multas impuestas por Osinergmin 12.55%, de ahí que se observa un nivel bajo de rentabilidad.

Palabras Clave: Calidad de producto, Calidad de servicio comercial, Calidad de alumbrado público, Rentabilidad.



ABSTRACT

The research work "Analysis of the quality of electrical service and its impact on the profitability of the Company Electro Puno S.A.A. zone 029 period 2021". The research work is of a non-experimental design, of a quantitative approach of correlational scope, of a deductive, analytical and synthetic type of research. The technique that was used was the survey and as an instrument the questionnaire, the same that was applied to a sample of 383 workers of the company Electro Puno S.A.A. The most relevant conclusions were that: that the quality of electrical service during the 2021 period of the Company Electro Puno S.A.A., according to the results obtained, are between dissatisfied and very dissatisfied, specifically in the quality of commercial service, the quality of public lighting and the quality of the product, for which Osinergmin, being the supervisory entity of the electricity distribution companies, has imposed the sum of S/. 928104.32 for fines for the year 2021; From the analysis of profitability through financial ratios in the 2021 period, the Return on Equity was 11.92% and with the payment of fines imposed by Osinergmin 12.27%, the Return on Assets was 7.91% and with the payment of fines imposed by Osinergmin 8.08%, the Operating Margin was 16.92% and with the payment of fines imposed by Osinergmin 17.28%, the Margin on sales was 12.19% and with the payment of fines imposed by Osinergmin 12.55%, hence it is observed a low level of profitability.

Keywords: Product quality, Commercial service quality, Public lighting quality, Profitability.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La electricidad es un componente crucial del sector energético porque afecta a la calidad de vida de las personas y al crecimiento social y económico de la nación; por ello, debe ser fiable, segura y asequible desde la generación hasta el consumo.

Los usuarios exigen un excelente servicio a las empresas distribuidoras de electricidad como Electro Puno S.A.A., debido a que la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE) No 020-97-EM regula los aspectos de calidad del servicio eléctrico que deben cumplir las empresas eléctricas; su demanda ha ido en aumento en los últimos años (Apaza, 2020).

El propósito general del proyecto de investigación denominado "Análisis de la calidad del servicio eléctrico y su impacto en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021", fue: Analizar el impacto de la calidad del servicio eléctrico en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., zona 029 periodo 2021 con los siguientes objetivos específicos: Determinar los factores primarios que influyen en la calidad del servicio en la prestación del servicio eléctrico de la empresa Electro Puno S. A.A. Zona 029 periodo 2021; determinar el nivel de rentabilidad en el servicio eléctrico que influye en el desarrollo de la empresa Electro Puno S. A.A., Zona 029 periodo 2021; y, en base a los hallazgos del análisis de la rentabilidad de la zona 029 periodo 2021, proponer lineamientos para un programa de mejoramiento de la calidad del servicio eléctrico de la empresa Electro Puno S. A.A., La hipótesis general fue que la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021 se ve impactada negativamente por la mala calidad del servicio eléctrico (Apaza, 2020).



La investigación, que tuvo en cuenta y utilizó un cuestionario sistemático, llegó a la conclusión de que la mala calidad del servicio eléctrico repercute negativamente en la rentabilidad a través de las multas (Apaza, 2020).

A continuación se propone un proyecto de investigación:

En el Capítulo I se tiene en cuenta la descripción del tema, la formulación del problema, los objetivos generales y particulares, así como la hipótesis de estudio.

En el Capítulo II, se tratan el contexto, el marco teórico, el marco conceptual y sus variables.

La población y la selección de la muestra, los procedimientos de recogida de datos, los recursos, las herramientas y la naturaleza de la investigación se tratan en el Capítulo III.

La discusión del Capítulo IV se basa en las tablas estadísticas que se examinaron para extraer conclusiones y ofrecer sugerencias.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El objetivo del NTCSE es establecer niveles mínimos de calidad de los servicios eléctricos en base a los siguientes aspectos: calidad del producto, calidad del servicio comercial y calidad del alumbrado público; El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN es la entidad creada como regulador de todas las empresas que prestan servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica, es decir, regular y equilibrar las actividades de generación y distribución de energía eléctrica en el Perú (Apaza, 2020).

En el Departamento de Puno, la Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad de Puno, también conocida como "ELECTRO PUNO S.A.A.", es una



empresa concesionaria de distribución y comercialización de energía eléctrica (Apaza, 2020). En caso de incumplimiento de la Norma Técnica de Nivel de Servicios Eléctricos, está sujeta a la penalidad establecida, lo que repercutirá en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., debe brindar una alta calidad de servicio al usuario (Apaza, 2020).

El importante pago realizado por Electro Puno S.A.A., por concepto de multas impuestas por OSINERGMIN por incumplimiento de la Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos, que repercuten en la situación económica y financiera de la empresa, sirvió de impulso para la realización de este trabajo de investigación., ello motivó la realización de un estudio para conocer su incidencia (Apaza, 2020).

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la calidad de servicio eléctrico incide en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021?

1.2.2 Problemas específicos

a. Problema específico 1

¿Cuáles son los principales factores que inciden en la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 029 periodo 2021?

b. Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad que incide en el desarrollo de la Empresa Electro Puno S.A.A., Zona 029 periodo 2021?



1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

La deficiente calidad del servicio eléctrico incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021.

1.3.2 Hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 1

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

b. Hipótesis específica

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

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El objetivo de la regulación de la actividad del sector energético en nuestra nación es crear el marco para un mercado eficaz y competitivo; por ello, el Estado ha pasado de producir y distribuir energía eléctrica a actuar como regulador en las actividades de generación y distribución; estas actividades corresponden a los sectores en los que la regulación es necesaria porque, de no actuar, podría producirse un equilibrio distinto del socialmente deseado (Apaza, 2020). Con este objetivo se creó el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), encargado de supervisar y regular las operaciones del sector energético peruano; uno de los temas que ha impulsado la ejecución de este proyecto de investigación es el cuantioso gasto realizado por la Empresa Electro Puno S.A.A., para el pago de las multas impuestas por OSINERGMIN por incumplimiento de la Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos en los últimos



años, lo cual ha repercutido de manera duradera en la situación económica y financiera de la empresa; en consecuencia, es necesario realizar un estudio para conocer el impacto de las multas impuestas por OSINERGMIN (Apaza, 2020).

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Analizar en qué medida la calidad del servicio eléctrico incide en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

a. Objetivo específico 1

Determinar los principales factores que inciden en la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 029 periodo 2021.

b. Objetivo específico 2

Determinar el nivel de rentabilidad en las prestaciones de electricidad que incide en el desarrollo de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 029 periodo 2021.

c. Objetivos específicos 3

Proponer lineamientos para un programa que permitan mejorar la calidad de servicio eléctrico de la Empresa Electro Puno S.A.A., basado en los resultados del análisis de la rentabilidad zona 029 periodo 2021.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A nivel internacional

Lascurain (2019), en su tesis titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida 2019” en México. Concluye que:

Para mi sorpresa, también fue posible identificar los factores cruciales para la percepción que tienen los clientes de la calidad de un servicio, y entre ellos no estaba el coste unitario del servicio eléctrico, al mejorar la impresión que el cliente tiene del producto, el servicio eléctrico abre la posibilidad de aumentar su valor (Cume, 2019).

Cume (2019), es su tesis titulada “Calidad del servicio técnico de la corporación para la administración temporal eléctrica de Guayaquil” en Ecuador. Concluye que:

Si una empresa carece de los medios financieros para adquirir las herramientas necesarias, impartir la formación necesaria y mantener las herramientas necesarias, es preferible que no inicie el programa para realizar los trabajos; la reparación y el mantenimiento de las nuevas instalaciones realizadas por el departamento de distribución y comercial han sido, son y serán una herramienta muy importante para prestar un servicio de calidad en el suministro de electricidad a los consumidores (Levy, 2019).

Levy (2019), en su investigación titulada “Calidad y confiabilidad de los servicios eléctricos en América Latina” en Washington. Concluye que:



La cobertura eléctrica en América Latina ha mejorado significativamente, pasando del 88 al 97% de media entre 2002 y 2018. El servicio también debe ser fiable para que el vínculo sea realmente beneficioso, aunque los avances no han sido tan significativos. La baja calidad reduce la productividad de las empresas, obligándolas a generar su propia energía, o empujando a los particulares a utilizar velas o baterías, lo que eleva considerablemente los gastos (Washington, 2019). La optimización de los factores técnicos, económicos y financieros afecta a la accesibilidad del servicio, la calidad del producto y el enfoque comercial, que están representados en los marcos reguladores y las tarifas; en consecuencia, la calidad del servicio eléctrico tiene importantes consecuencias económicas y sociales. Mediante el examen de sus indicadores clave y de los indicadores regulatorios de los distintos países, este estudio pretende diagnosticar el estado actual de la calidad del servicio eléctrico en la región (Washington, 2019).

2.1.2 A nivel nacional

Pretel (2020), en su tesis titulada “Calidad del servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Hidrandina S.A. Cascas 2018” en Trujillo. Concluye que:

Gracias a la formación del equipo en el desempeño de su trabajo, los clientes afirmaron que el personal de la empresa respondía con rapidez a sus necesidades y dificultades (Pretel, 2020). también mencionaron que las calles y plazas se encuentran siempre en buen estado. Los resultados relativos a la calidad del servicio eléctrico inciden positivamente en la satisfacción de los clientes, ya que el grado de satisfacción fue alto teniendo en cuenta la calidad del suministro, la calidad del servicio y la calidad del alumbrado público (Pretel , 2020).



Delgado (2019), en su tesis titulada “Estudio de factibilidad para la implantación de una empresa de servicios eléctricos para la industria en la ciudad de Arequipa”. Concluye que:

Existe una demanda insatisfecha que tiene un crecimiento promedio de 8%, la cual tiene una infraestructura de calidad, además de una localización de una zona comercial y que la ciudad cuenta con la tecnología que requiere, con un impacto positivo la generación de empleo y los impactos negativos, bajo un plan de manejo de calidad.

2.1.3 A nivel local

Apaza (2018), en su tesis titulada “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”. Llega a la conclusión de que:

La firma, Electro Puno S.A.A., experimentó problemas con la calidad de su servicio eléctrico durante el año 2017, en particular con el producto, la facturación y el alumbrado público. En consecuencia, el monto de las multas tendrá un impacto sustancial en la rentabilidad de la empresa. En cuanto a la rentabilidad medida por ratios financieros, la Rentabilidad de los Fondos Propios para el año 2017 fue del 7,37%, mientras que la Rentabilidad de los Activos para el mismo periodo fue del 6,82%, con una diferencia notable del 0,26%. El Margen de Beneficio sobre Operaciones para el mismo periodo fue del 14,90%, mientras que las cifras correspondientes sin el pago de multas fueron del 15,49%, con una diferencia del 0,59%. Esto se traduce en un bajo nivel de rendimiento previsto, ya que, si no se pagaran las multas, los índices de rentabilidad aumentarían y ganarían más dinero (Apaza, 2018).



Chambi (2016), en su tesis titulada “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”. determinó que:

El organismo supervisor Osinergmin impuso multas por un total de S/. 1 218 921,45 en el año 2015 como consecuencia de las deficiencias de la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A. en la calidad del servicio eléctrico durante el periodo 2015, específicamente en la calidad del producto, calidad de facturación y alumbrado público, así como el número de reclamos justificados (Chambi, 2016). Esto demuestra la mala calidad del servicio eléctrico (Chambi, 2016). En cuanto a la rentabilidad, se descubrió que, durante el año 2015, en 2015, el rendimiento de los activos fue del 6,35% y del 6,64% sin el pago de multas, lo que demuestra de nuevo una diferencia considerable del 0,28%. La Rentabilidad de los Fondos Propios fue del 7,61% y del 8,02% sin el pago de multas a Osinergmin, con una diferencia del 0,41%. Como las multas están incluidas en el rubro Otros Gastos de Gestión del Estado de Resultados, hay un mayor porcentaje en el Margen de Utilidad Operativa de este rubro, que es de 15,76% para el año 2015 y de 16,47% sin el pago de multas con una diferencia de 0,71% (Chambi, 2016).

Nina (2018), en su tesis titulada “Incidencia de la calidad se servicio de empresas contratistas en los resultados de la empresa Electro Puno S.A.A.”. en Puno. Concluye que:

Debido a los servicios externalizados, como los de facturación, los ingresos de la empresa por sus numerosos servicios sólo han mejorado ligeramente, un 10,52%, que se siguen prestando en una tasa de 99% en la oficina principal y 87% en las localidades remotas, y los servicios de cobranza, que tienen



una tasa de cobranza de 69.19% en las demás áreas de la concesión mientras que los servicios de actividades requeridas por los usuarios se prestan a una tasa de cumplimiento del 100%, el rubro de costos varios, que incluye el gasto por multas de OSINERGMIN por mala calidad del servicio prestado, aumentó de 1,79% a 4,27% entre ambos años, lo que contribuyó a la disminución de la rentabilidad anual de 10,11% en 2012 a 9,27% en 2013 (Nina, 2018).

Foraquita (2017), en su tesis titulada “Análisis de los ingresos por venta de energía Eléctrica de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A. periodo 2015-2016”. Concluye que:

Al comparar el comportamiento del recaudo de ingresos por venta de energía eléctrica con la base de usuarios, se observa que el recaudo del periodo 2002 fue 3,53% inferior al recaudo del periodo 2001, pero la base de usuarios fue 6,97% superior a la base de usuarios del periodo 2002 (Foraquita, 2017). Esto sugiere que mientras la base de usuarios aumenta, la recaudación disminuye, lo que implica que los usuarios no están afectando normalmente sus pagos o que están haciendo maniobras para pagar menos (Foraquita, 2017).

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Calidad de servicio

Según Castañeda (2022) Como ya hemos comentado, el éxito de una empresa, el número de clientes, la fidelidad de los clientes e incluso las recomendaciones a otros consumidores pueden depender de la calidad del servicio. La calidad del servicio consiste en cumplir y superar las expectativas de los clientes.



Esto puede lograrse poniéndose en el lugar de sus clientes y evitando problemas o desafíos que puedan dar lugar a experiencias desagradables durante el proceso de compra o con lo que usted ofrece; debe ser consciente de lo que quiere su público, ya que los clientes exigen continuamente un servicio mejor y de mayor calidad (Castañeda, 2022).

2.2.1.1 Atención al cliente

Serna (2006) definió el servicio de atención al cliente como un conjunto de tácticas utilizadas por una empresa para superar a sus competidores en la satisfacción de las demandas y expectativas de sus consumidores externos. Es una estrategia empresarial que se centra en prever las demandas de los consumidores y sus expectativas de valor añadido. Mediante la prestación de un servicio superior al de los competidores, la estrategia busca garantizar la fidelidad y permanencia tanto de los clientes existentes como la captación de nuevos clientes (Serna, 2006). Las razones de esta nueva perspectiva son que tienen fácil acceso a una tonelada de datos, exigen más valor añadido, quieren que los proveedores los conozcan al detalle, disponen de una amplia gama de opciones, conceden un enorme valor a la facilidad, rapidez y comodidad con que pueden adquirir bienes y servicios, y desean poder utilizar la información de que disponen con la mayor eficacia posible (Serna, 2006). La atención se centra en desarrollar una relación duradera de servicio completo con el cliente, en satisfacer todas sus necesidades de servicio y en reducir su necesidad o deseo de dividir sus asuntos entre otras organizaciones; en este contexto, el consumidor valora nuevos aspectos



del servicio, como el tiempo, la puntualidad, las soluciones personalizadas y la amabilidad (Serna, 2006).

2.2.1.2 Calidad

Según Kotler (1997), la capacidad de un bien o servicio para satisfacer criterios explícitos e implícitos es la base de la calidad; la calidad es el conjunto de cualidades de un bien o servicio relacionadas con esta capacidad.

2.2.1.3 Servicio

Gryna (1993) definió un servicio como cualquier acción realizada por un individuo, una entidad pública o privada, o ambos, para satisfacer las demandas de un cliente potencial. Cabe destacar que estas acciones pueden ser tangibles o inmateriales.

Cuando el cliente recibe algo físico, como comida, ropa, agua o libros, se habla de un servicio tangible; por otro lado, encontramos los servicios intangibles, como una página web, un carné de conducir o un seguro médico.

2.2.1.4 Empresa

Munch (2019) afirma que la empresa es un marco conceptual de análisis sistemático que facilita la comparación de las amenazas y oportunidades externas con los puntos fuertes y débiles de la organización. Por lo general, una empresa está formada por un grupo de personas, objetivos, logros, recursos, materiales y capacidades técnicas y financieras que le permiten crear y convertir bienes y/o ofrecer servicios a los clientes (Munch, 2019).



Por otro lado, Andrade (2020) menciona que la empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos.

La sociedad anónima, por tanto, es aquella organización jurídica creada con capital social que tiene la capacidad de emplear a un número determinado de personas además del propio puesto de trabajo de su promotor, su fin lucrativo se traduce en operaciones comerciales, industriales y de servicios (Andrade, 2020).

2.2.1.5 Empresa privada

Contreras (2022), destaca dos características o ventajas del sistema de funcionamiento de las empresas privadas, como son los métodos por los que obtienen dinero y la naturaleza de sus obligaciones de información. El anonimato de su trabajo y sus logros está garantizado por el hecho de que no están obligadas a divulgar sus ingresos y beneficios al público en general, especialmente frente a sus rivales. Están exentas de ciertas obligaciones fiscales, de estados financieros periódicos y de la tensión de tener que cumplir las normas trimestrales sobre beneficios, ya que no emiten acciones ni deuda pública (Contreras, 2022).

2.2.1.6 Empresas públicas de derecho privado

Perez (2012) son entidades de derecho privado que se establecen y estructuran como tales, y el éxito de su negocio depende de la aceptación del modelo de empresa legal de las corporaciones; la propiedad directa de estas empresas se produce cuando el Estado es el titular de las acciones de la empresa en términos de proporcionalidad. Su capital está constituido por



una parte importante perteneciente al Estado y el resto al Sector Privado, y este capital está igualmente dividido en acciones (Perez, 2012).

Para Ventura (2015) los servicios públicos, son aquellos servicios de interés general cuyo uso están 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 están destinados a proporcionar cosas y llevar a cabo tareas que promuevan objetivos sociales con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad tanto en un sentido económico como social, avanzando tanto en el crecimiento civil como económico de una nación (Ventura, 2015).

2.2.1.7 Servicio público de electricidad

El servicio público de electricidad es uno de los pilares centrales para estimular el crecimiento económico del país, pues conforma la base sobre la cual satisface la necesidad de la gran mayoría de sectores productivos (clientes mayores y clientes menores).

2.2.1.8 OSINERGMIN

Se trata de la Agencia de Supervisión de las Inversiones en Energía y Minas, un organismo gubernamental encargado de garantizar que las empresas que operan en los sectores de la minería, los hidrocarburos y la electricidad cumplen todas las leyes aplicables (Ventura, 2015).

2.2.1.9 Norma técnica de calidad de servicio eléctrico

La Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), autorizada por Decreto Supremo N° 020-97-EM, regula los requisitos de



calidad del servicio eléctrico que deben cumplir las empresas eléctricas (Ventura, 2015).

Establece los estándares mínimos de calidad y las responsabilidades de las empresas eléctricas y de los Clientes que operan al amparo de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844 (Ventura, 2015).

a. Objetivo

Esta Norma tiene por objeto definir las normas básicas de los servicios eléctricos, como el alumbrado público, así como los deberes de las empresas eléctricas y de los clientes que operan de acuerdo con la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844 (Ventura, 2015).

b. 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) (Ventura, 2015).

Resolución Ministerial N° 405-96-EM/VME que aprueba la Norma Técnica DGE-016-T-2/1996 sobre Alumbrado de Vías Públicas (Ventura, 2015).

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 (Ventura, 2015).

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 (Ventura, 2015).

c. Alcances

En ausencia de un acuerdo contradictorio entre las partes, esta norma es aplicable a todos los proveedores de servicios vinculados a la producción, transporte y distribución de electricidad que estén sujetos a la regulación de precios, así como a los que estén sujetos al régimen de libertad de precios (Ventura, 2015).

ATRIBUTOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS

a) Calidad de producto

Al superar las tolerancias de niveles de tensión, frecuencia y perturbaciones en los puntos de entrega, se evalúa la calidad del producto suministrado al cliente; el control de la calidad del producto se realiza en intervalos mensuales, conocidos como "Períodos de Control", y según los requisitos de cada caso, con equipos polivalentes o especializados (Ventura, 2015).

b) Calidad de servicio comercial



Para evaluar la calidad de los servicios comerciales se utilizan tres (3) subaspectos, que afectan exclusivamente a las actividades de distribución de electricidad:

- Trato al cliente: las solicitudes de nuevos suministros o aplicación de potencia contratada, las reconexiones, los reclamos por errores de medición o facturación, entre otros (Apaza, 2020).
- Medios a disposición al cliente: El registro de reclamos, centros de atención telefónica entre otros (Apaza, 2020).
- Precisión de medida: El consumo exacto que tiene cada usuario que se refleje en el recibo de luz (Apaza, 2020).

c) Calidad de alumbrado público

La longitud de aquellos tramos de vía pública que no se ajustan a los niveles de iluminación especificados en la Norma Técnica DGE-016-T-2/1996 para la calzada o acera, según el tipo de iluminación especificado para cada vía en la misma norma, sirve como principal indicador de la calidad del alumbrado público (Apaza, 2020).

- Compensaciones: Cuando se establece que la calidad de un Servicio de Alumbrado Público no satisface los requisitos de esta norma, los Proveedores están obligados a proporcionar una restitución a sus Clientes; la energía cobrada al cliente por los servicios de alumbrado público es la base para calcular la indemnización (Apaza, 2020).
- Control: Se realiza un control cada semestre; hasta un uno por ciento (1%) de la longitud de las calzadas con este servicio de concesión de distribución, las mediciones se realizan por muestreo (Apaza, 2020).



- Deficiencias del alumbrado: Se hace referencia a la Ley de Concesiones Eléctricas, a su Reglamento, a la presente Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y al Organismo (Apaza, 2020). Supervisor de la Inversión en Energía -OSINERGMIN, respectivamente, cuando en el texto de esta norma se utilicen los términos "Ley", "Reglamento", "Norma" y "Autoridad" (Mayda, 2020).

2.2.1.10 Multas y sanciones

El Baremo de Multas y Sanciones se elaboró siguiendo los criterios antes mencionados; la Oficina de Estudios Económicos contribuyó a la primera fase de su creación aportando evaluaciones, y la Unidad de Control del Comercio se encargó del análisis de la aplicación, reajustando algunos datos; el resultado fue un instrumento objetivo, disuasorio y lógico (Ventura, 2020).

La propuesta fue presentada al Directorio de OSINERG, luego de recibir los avales de la Gerencia de Supervisión Eléctrica y de la Gerencia General, y el martes 17 de enero de 2006, el proyecto recibió la aprobación del Directorio; La Resolución N° 028-2006-OS/CD, que otorgó el permiso, estableció su legalidad a partir del 1 de abril de 2006 (Ventura, 2020):

Los rangos de los importes de las multas se especifican para varios indicadores en función del tamaño de los concesionarios.



- En el caso del indicador DMF: Desviación del Importe Facturado, los tamaños de los concesionarios se determinan en función de los importes mensuales de facturación (Apaza, 2020).
- En otros siete (7) indicadores, el tamaño de las concesionarias está definido en función al número de suministros (Apaza, 2020).
- Para cuatro (4) indicadores se definen tolerancias (Apaza, 2020).
- Las multas están relacionadas a la Unidad Impositiva Tributaria (Apaza, 2020).
- La aplicación de sanciones es independiente de la responsabilidad de las empresas en el cumplimiento de la subsanación de los defectos u omisiones, ya que se han establecido multas por incumplimiento, retrasos en la entrega de información y/o entrega de información incompleta o inexacta (Apaza, 2020).

DMF: Desviación del Monto Facturado

La lista de empresas concesionarias está ordenada y organizada en la tabla de acuerdo al monto promedio de facturación mensual que registraron en el 2005; El resultado de este indicador para el primer semestre del 2006 se muestra en la siguiente columna; Por último, pero no menos importante, se registra el monto resultante de la aplicación de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Supervisión de Electricidad (Resolución No. 028-2006-OS/CD); este monto considera el 50% de la multa definida para estos casos por estar vigente a partir del 1 de abril de 2006, es decir, a mediados del semestre en cuestión; estas multas serán aplicadas, modificadas o anuladas de acuerdo



con las declaraciones de los concesionarios; Algunos registros por debajo de esta tolerancia no dan lugar a multa ya que la tolerancia de la Escala de Multas y Sanciones para esta indicación está definida como inferior a 0,01% (Apaza, 2020).

2.2.2 Rentabilidad

Para Zamaroa (2018) la idea de rentabilidad ha evolucionado a lo largo del tiempo y ha sido interpretada de diversas maneras, convirtiéndose en una de las métricas más importantes para evaluar el desempeño de un sector, subsector o incluso de una empresa ya que la rentabilidad continúa combinada con una política de dividendos fortalece las unidades económicas. Reinvertir adecuadamente los ingresos implica aumentar la capacidad instalada, modernizar la tecnología actual, intensificar los intentos de encontrar nuevos mercados o una combinación de todas estas cosas (Novoa, 2020).

Dado que mide tanto la eficacia de la gestión de una empresa, demostrada por los beneficios obtenidos de las ventas y la utilización de las inversiones, como la categoría y regularidad de los ingresos, la rentabilidad es el vínculo entre el beneficio y la inversión necesaria para obtenerlo; estos beneficios, a su vez, son el resultado de una gestión hábil, una planificación minuciosa de costes y gastos y, en general, el cumplimiento de cualquier medida destinada a lograr beneficios; cualquier actividad económica en la que se empleen recursos materiales, humanos y financieros para lograr los objetivos deseados es otra definición de rentabilidad (Novoa, 2020).



2.2.2.1 Importancia de la rentabilidad

Se considera que la rentabilidad es crucial para el desarrollo, ya que nos permite calibrar hasta qué punto hay necesidad de determinados artículos; la rentabilidad es el criterio que nos permite elegir entre muchas soluciones en un mundo con recursos limitados (Novoa, 2020). No es una medida absoluta porque está correlacionada con el riesgo; un individuo sólo asumirá más riesgo si puede aumentar su rentabilidad. Por ello, es crucial que la política económica de una nación apoye a los sectores rentables, o que producen ingresos, pero esto no implica que sólo se tenga en cuenta la rentabilidad; podríamos afirmar que la rentabilidad se compensa con el riesgo.

2.2.2.2 Rentabilidad económica

Dejando a un lado los aspectos financieros y centrándonos en los económicos, Caraballo (2013) afirma que se trata de evaluar la eficacia de la empresa para generar rendimientos a partir del capital invertido y de los recursos disponibles; también evalúa a los gestores de la empresa, ya que la propiedad pone en sus manos unas inversiones y unos recursos que luego ellos consiguen generar rendimientos.

2.2.2.3 Rentabilidad financiera

En este caso Caraballo (2013), nuestra atención se concentra en el aspecto financiero de la rentabilidad, que es de suma importancia tanto para el accionista como para la empresa. Para decidir sobre las inversiones en el negocio en primera instancia. En el segundo escenario, tener un criterio para decidir el modelo de financiación incluiría, si se requiere, mejorar la rentabilidad de los fondos propios, sin embargo, dicha elección



también estaría influenciada por otros factores pertinentes, como, por ejemplo, la solvencia de la empresa (Caraballo, 2013).

2.2.2.4 Ratios de rentabilidad

Los ratios de rentabilidad son cálculos matemáticos que nos permiten saber si una empresa es lo suficientemente rentable como para cubrir sus costes y ofrecer a sus propietarios un rendimiento de su inversión (Caraballo, 2013).

2.2.2.4.1 Rentabilidad sobre el patrimonio

Según Max (2018) Es fundamental conocer el rendimiento de los fondos propios para predecir el éxito de una empresa y la probabilidad de que obtenga beneficios; por lo tanto, los fondos propios equivalen a la diferencia entre el total de activos de la empresa y el total de deudas o pasivos de la misma.

El rendimiento de los fondos propios se calcula mediante una fórmula relativamente sencilla: Para obtener el porcentaje, hay que dividir el beneficio neto de la empresa entre sus fondos propios netos y multiplicar el resultado por 100 (Max, 2018).

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

2.2.2.4.2 Rentabilidad sobre activos

La rentabilidad de los activos o ROA es una ratio financiera que mide la capacidad de generar ganancias; esto, tomando en cuenta dos factores: Los recursos propiedad de la empresa y el beneficio neto obtenido en el último ejercicio (Mayda, 2020).



La fórmula para calcular la rentabilidad sobre activos es:

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

2.2.2.4.3 Margen operacional

El margen operacional permite conocer el porcentaje de utilidad que se obtiene de las ventas después de descontarle los costos asociados a la producción del bien o a la prestación del servicio y los gastos de administración y ventas; muestra la rentabilidad del objeto social de la compañía (Mayda, 2020).

La fórmula para calcular el margen operacional es:

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

2.2.2.4.4 Margen sobre las ventas

Es un indicador económico y empresarial que trata de determinar el beneficio objetivo de las ventas de una empresa en función del coste de los insumos necesarios para poner su producto o servicio en el mercado (Mayda, 2020).

La fórmula para calcular el margen sobre las ventas es:

$$\text{Margen sobre las ventas} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

2.2.2.5 Estados financieros

De acuerdo con Tamayo (2012), los estados financieros son registros que muestran cuantitativamente de dónde y cómo provienen los recursos de una empresa.



Según las Normas Internacionales de Contabilidad (NIIF), los estados financieros detallan los siguientes componentes de la organización: activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos y gastos (pérdidas y ganancias), aportaciones de los propietarios y distribuciones a los propietarios, y flujos de caja (Mayda, 2020).

Los principales estados financieros son los siguientes:

- **Estado de Situación Financiera (o Balance General):**

Muestra los activos, pasivos y fondos propios de una empresa a una fecha determinada.

- **Estado de Resultados:**

Refleja los resultados de las operaciones durante un periodo determinado de tiempo. Presenta los ingresos, costos, gastos, utilidades y pérdidas de un periodo (Mayda, 2020).

- **Estado de variaciones en el capital contable:**

Presenta los cambios en la inversión de los propietarios o los movimientos de los accionistas en una empresa durante un periodo determinado (Mayda, 2020).

- **Estado de flujo de efectivo:**

Muestra los cambios en la posición financiera y presenta información sobre la generación y el uso de recursos en operaciones, inversión y financiación (Mayda, 2020).



2.3 MARCO CONCEPTUAL

La electricidad es un servicio público prestado por el gobierno federal a través de la Comisión Federal de Electricidad, ya que es obligatorio por ley y trata de satisfacer una necesidad de todas las personas (Mayda, 2020).

Osinergmin: Es un organismo gubernamental que depende de la Presidencia del Consejo de Ministros de Perú y se encarga de garantizar que las empresas mineras, de combustibles y eléctricas del país cumplan todos los requisitos legales aplicables (Mayda, 2020).

Multas: Una multa o multa pecuniaria es la sanción administrativa o penal consistente en un pago en dinero, a veces expresado como días de multa; se denomina multa coercitiva a la que se reitera por plazos determinados si no se paga (Apaza, 2020).

Sanciones: Es la pena que establece una ley o norma para quien la viole o la incumpla

Rentabilidad: La rentabilidad es un indicador que abarca el conjunto de beneficios o ganancias procedentes de una inversión determinada, de modo que comprende el resultado entre lo invertido y la utilidad (Apaza, 2020).

Estados financieros: Los estados financieros, también llamados estados contables, son informes utilizados por la contabilidad para tener un registro de las actividades económicas y financieras que se han realizado durante un período de tiempo determinado (Apaza, 2020).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno Sociedad Anónima Abierta - Electro Puno S.A.A., tiene como actividad principal la distribución y venta de energía eléctrica, utilizando nuestros sistemas de transmisión y generación para las comunidades alejadas dentro del área de concesión; su dirección es Jr. Mariano H. Cornejo N° 160 en Puno, Perú, y su número de RUC es 20405479592 (Apaza, 2020).

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de duración del estudio de investigación fue de 6 meses.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

La procedencia del material utilizado fue directamente de la Empresa Electro Puno S.A.A.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

La población es aquella a la que se extrapolarán los hallazgos. La población es entonces un conjunto de instancias, sujetos, cosas o procesos que se ajustan a un conjunto de requisitos; cabe señalar que la Empresa Electro Puno S.A.A dividió la ciudad de Puno en cinco zonas: zonas 026, 029, 030, 031 y 033; en la investigación se trató como población al total de usuarios de la zona 029 de la Empresa Electro Puno S.A.A (Hernández, 2014).

Tabla 1: Población de la zona 029 de Electro Puno S.A.A.



CANTIDAD DE
USUARIOS DE LA
ZONA 029 DE LA
EMPRESA ELECTRO
PUNO PERIODO
2021

131488 USUARIOS

3.4.2 Muestra

Según Hernández (2014) La muestra, que es un subconjunto de la población de interés sobre la que se recogerán datos, debe definirse y delimitarse adecuadamente con antelación. En este estudio, la muestra se seleccionó mediante el método de muestreo probabilístico de acuerdo con la fórmula de Munich, Lourdes y Los Ángeles (1996). aplicando un margen de error del 5%.

Donde:

p = Probabilidad de Éxito 50%

q = Probabilidad de Fracaso 50%

Z = Límite de confianza 95% (1.96)

N = Tamaño de la Población

E = Margen de error 5%

$$n = \frac{z^2(N)(P * Q)}{E^2(N - 1) + (P * Q)Z^2}$$
$$n = \frac{196^2(131488)(0.5 * 0.5)}{0.05^2(131488 - 1) + (0.5 * 0.5)1.96^2}$$

n= 383



La muestra para la investigación es de 383 usuarios de la zona 029 de la Empresa Electro Puno S.A.A.

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

En este estudio, nos limitamos a observar a través de la recolección de datos la calidad del servicio eléctrico y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A en consecuencia, el diseño de la investigación es no experimental (Hernández, 2014).

3.6 PROCEDIMIENTO

Para desarrollar el trabajo de investigación se tomó como referencia el texto Metodología de la investigación de (Hernández, 2014).

3.6.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se utilizó el cuestionario para recoger datos sobre la calidad del servicio eléctrico y su efecto en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A, desde la aplicación del cuestionario hasta la etapa de procesamiento de datos, se tuvo en cuenta y midió el comportamiento de las dimensiones, indicadores y preguntas planteadas. Posteriormente se procedió al ingreso y tabulación de los datos en hojas de cálculo, ello en concordancia con (Hernández, 2014) el cual menciona que la investigación *“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”*.



3.6.2 Alcance de la investigación

El estudio tiene un enfoque correlacional, y mide el comportamiento de la variable calidad del servicio eléctrico y cómo impacta en el desempeño financiero de la Empresa Electro Puno S.A.A (Hernández, 2014).

3.6.3 Métodos de investigación

3.6.3.1 Método deductivo

El método deductivo, según Hernández (2014), es un tipo particular de pensamiento o razonamiento que deriva conclusiones verdaderas a partir de una colección de premisas o proposiciones; en otras palabras, extrae conclusiones generales sobre razones específicas. En la investigación, nos permitió acceder a los registros financieros de la empresa Electro Puno S.A.A 2021, a partir de los cuales pudimos calcular la rentabilidad utilizando el análisis de ratios (Hernández, 2014).

3.6.3.2 Método descriptivo

Para Hernández (2014) el método descriptivo tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de nuestro estudio, para el caso se ha usado un cuestionario de 11 ítems que nos permitieron conocer la percepción por parte de los usuarios de la zona 029 sobre calidad de servicio eléctrico de la empresa Electro Puno S.A.A.

3.6.3.3 Método analítico y sintético

En la presente investigación se conoce la realidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., de esta manera se puede establecer una relación causa efecto entre los elementos que caracterizan la calidad del servicio eléctrico; si bien se entiende el todo como integridad, es necesario realizar



un proceso de desagregación de las partes para comprenderlas en su singularidad (Hernández, 2014).



3.7 VARIABLES

VARIABLE GENERAL

Variable Independiente: Calidad de Servicio Eléctrico

Variable Dependiente: Rentabilidad

VARIABLE ESPECÍFICA 1

Variable Independiente: Calidad de servicio comercial, Calidad de alumbrado público, Calidad de producto

Variable Dependiente: Calidad de servicio

VARIABLE ESPECÍFICA 2

Variable Independiente: Rentabilidad

Variable Dependiente: Desarrollo empresarial

3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.8.1 Técnicas

Según Hernández (2014), una encuesta es un método de recolección de datos mediante la formulación de preguntas ordenadas en un cuestionario. Este método se utilizó para recabar datos sobre el tema presentado y estuvo dirigido a los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.

3.8.2 Instrumentos

Hernández afirma que un cuestionario se compone de una lista de preguntas sobre una o varias variables que deben evaluarse; a lo largo de la investigación, se tuvo en cuenta un cuestionario en función de los indicadores de



las variables. La iluminación de las calles, los servicios comerciales y la calidad del producto del servicio eléctrico son de alta calidad y se enmarcan en 11 cosas (ver Anexo 4) Se utilizó idéntico procedimiento para los 383 usuarios de la zona 029, y las 11 cosas se distribuyeron de la siguiente manera: Los ítems del 1 al 5 evalúan la calidad del servicio comercial, los ítems del 6 al 7 evalúan la calidad del alumbrado público y los ítems del 8 al 11 evalúan la calidad del producto. Estos ítems fueron evaluados utilizando la escala de Likert y ponderados en porcentajes de acuerdo con su direccionalidad, lo que permitió determinar el nivel alcanzado, como se muestra a continuación (Apaza, 2020):

1= Muy satisfecho

2= Satisfecho

3= Ni satisfecho, ni insatisfecho

4= Insatisfecho

5= Muy insatisfecho

La tabulación de los datos obtenidos en el instrumento nos permitió conocer el comportamiento de las interrogantes planteadas con respecto a la calidad de servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A (Apaza, 2020)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Determinar los principales factores que inciden en la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021.

Para el cumplimiento del objetivo 1, se utilizó como método de recolección de datos una encuesta, con un tamaño de muestra de 383 clientes de Electro Puno S.A.A. zona 029 que respondieron individualmente; los resultados se muestran en los siguientes cuadros, donde se identificaron las variables claves que influyen en la calidad del servicio en la provisión de energía eléctrica de Electro Puno S.A.A, zona 029 para el año 2021 (Apéndice 2021).

Tabla 2: Nivel de conocimiento de los trabajadores

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	12	3%
2 Satisfecho	48	13%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	65	17%
4 Insatisfecho	232	61%
5 Muy insatisfecho	26	7%
Total	383	100%

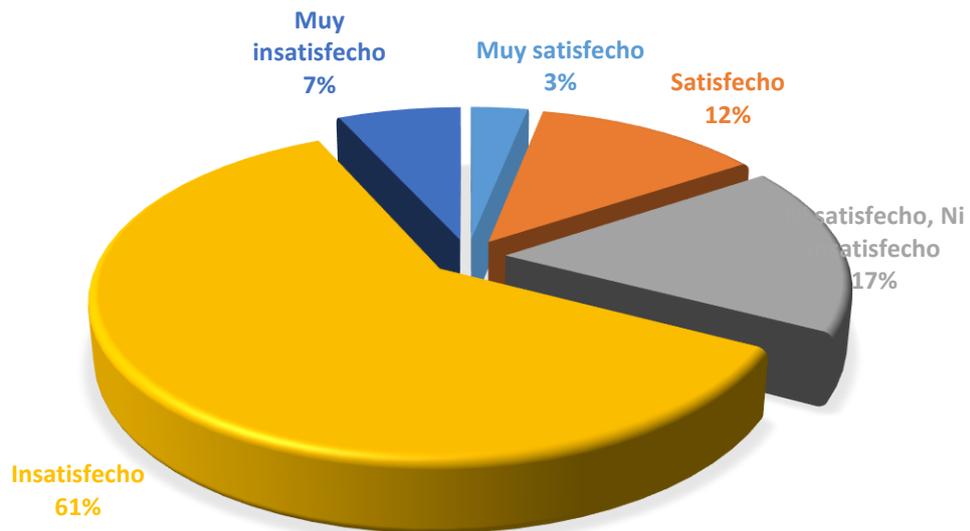


Figura 1: Nivel de conocimiento de los trabajadores

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 2 y la Figura 1 respecto a la pregunta: ¿cuál es el grado de satisfacción respecto al nivel de conocimiento que los trabajadores de Electro Puno S.A.A. tienen sobre temas que Ud. Pregunta?, se muestra que 12 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 3%; 48 que están satisfechos representando el 13%; 65 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 17%; 232 que están insatisfechos representando el 61% y 26 que están muy insatisfechos representando el 7%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿cuál es el grado de satisfacción respecto al nivel de conocimiento que los trabajadores de Electro Puno S.A.A. tienen sobre temas que Ud. Pregunta?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo

insatisfecho (61%); se pudo notar que el nivel de conocimiento que tienen los empleados es directamente proporcional con el tiempo de contrato laboral que tienen, ya que todos los trabajadores de atención al cliente son practicantes profesionales y según el reglamento no pueden exceder de 1 año en el puesto, de ahí que el nivel de conocimiento que tienen los empleados sobre los temas eléctricos los primeros meses son bajos y los últimos meses para que se retiren de la empresa son altos.

Tabla 3: Tiempo de espera en filas

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	20	5%
2 Satisfecho	40	10%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	37	10%
4 Insatisfecho	250	65%
5 Muy insatisfecho	36	9%
Total	383	100%

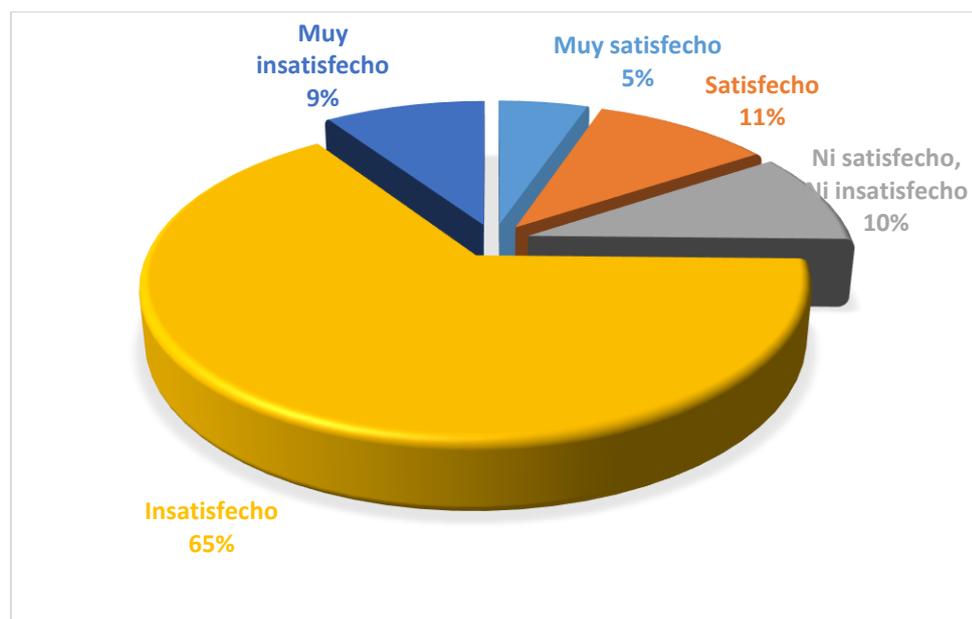


Figura 2: Tiempo de espera en filas, teléfono u otro canal de atención



INTERPRETACIÓN

En la Tabla 3 y la Figura 2 respecto a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción del tiempo de espera en las filas o esperando en un teléfono u otro canal de atención ofrecido por Electro Puno S.A.A.?, se muestra que 20 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 5%; 40 que están satisfechos representando el 10%; 37 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 10%; 25 que están insatisfechos representando el 65% y 36 que están muy insatisfechos representando el 9%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Cuál es su nivel de satisfacción del tiempo de espera en las filas o esperando en un teléfono u otro canal de atención ofrecido por Electro Puno S.A.A.?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo insatisfecho (65%); se pudo notar que hay 6 módulos de atención al cliente y call center quienes están encargados de recepcionar las llamadas telefónicas de los usuarios que no puedan ir físicamente a las instalaciones de Electro Puno S.A.A. a realizar sus trámites o consultas, sin embargo pese a ello los usuarios manifiestan que mayormente los fines de mes se forman largas colas desde tempranas horas del día.

Tabla 4: Claridad de información

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	19	5%
2 Satisfecho	35	9%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	12	3%
4 Insatisfecho	78	20%
5 Muy insatisfecho	239	62%
Total	383	100%

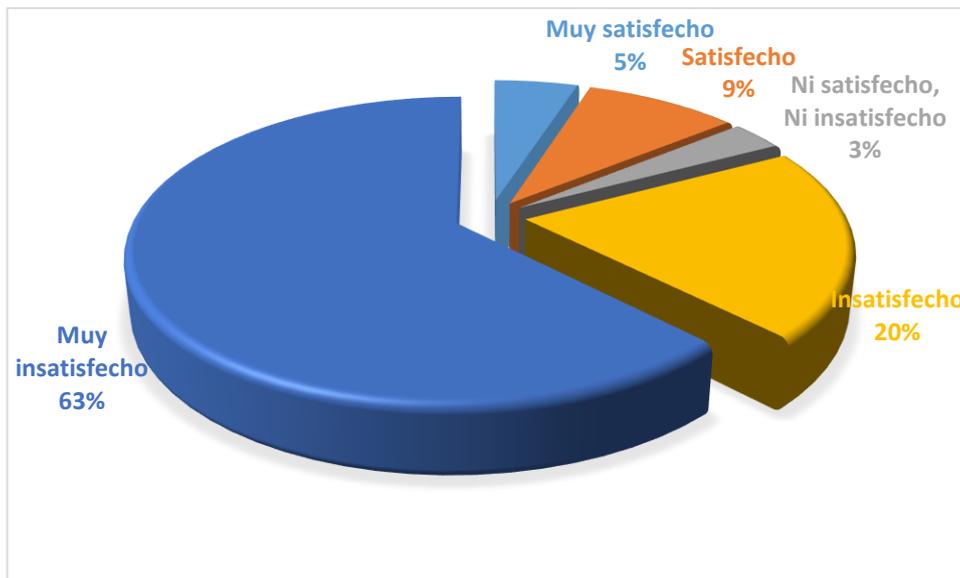


Figura 3: Información que dan los trabajadores

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 4 y la Figura 3 respecto a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la claridad de la información que dan los trabajadores los módulos de atención al cliente Electro Puno S.A.A.?, se muestra que 19 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 5%; 35 que están satisfechos representando el 9%; 12 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 3%; 78 que están insatisfechos representando el 20% y 239 que están muy insatisfechos representando el 62%.



ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la claridad de la información que dan los trabajadores los módulos de atención al cliente Electro Puno S.A.A.?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo muy insatisfecho (62%); se pudo notar que los trabajadores de atención al cliente no brindan la información clara ya que los temas de distribución eléctrica son muy amplios y complejos, y si el trabajador no está bien capacitado no podrá dar la información que el usuario necesita.

Tabla 5: Flexibilidad para escuchar a los clientes

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	38	10%
2 Satisfecho	32	8%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	62	16%
4 Insatisfecho	208	54%
5 Muy insatisfecho	43	11%
Total	383	100%

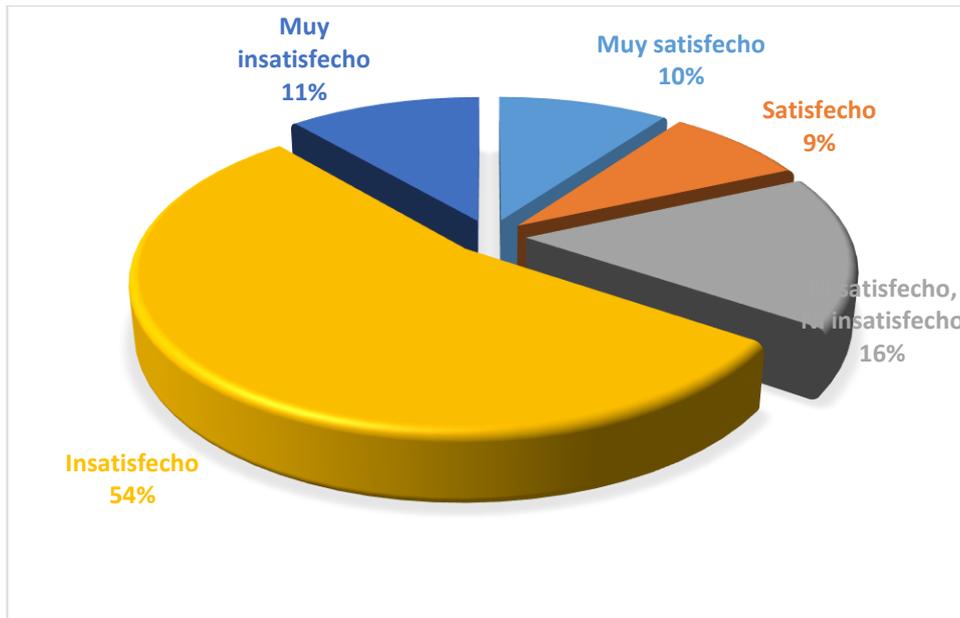


Figura 4: Flexibilidad de negociar/escuchar a los clientes

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 5 y la Figura 4 respecto a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la flexibilidad que tiene la empresa Electro Puno S.A.A. de negociar/escuchar a sus clientes para resolver sus inquietudes?, se muestra que 38 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 10%; 32 que están satisfechos representando el 8%; 62 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 16%; 208 que están insatisfechos representando el 54% y 43 que están muy insatisfechos representando el 11%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la flexibilidad que tiene la empresa Electro Puno S.A.A. de negociar/escuchar a sus clientes para resolver sus inquietudes?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo insatisfecho (54%); se pudo notar que los requisitos para los tramites de los servicios que brinda la empresa Electro Puno S.A.A. son rigurosos y de poca

flexibilidad, es decir, los usuarios tienen que apegarse a lo que establece el reglamento y conseguir lo que se pide para cualquier servicio.

Tabla 6: Evitar fraudes y hurtos

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	34	9%
2 Satisfecho	42	11%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	37	10%
4 Insatisfecho	90	23%
5 Muy insatisfecho	180	47%
Total	383	100%

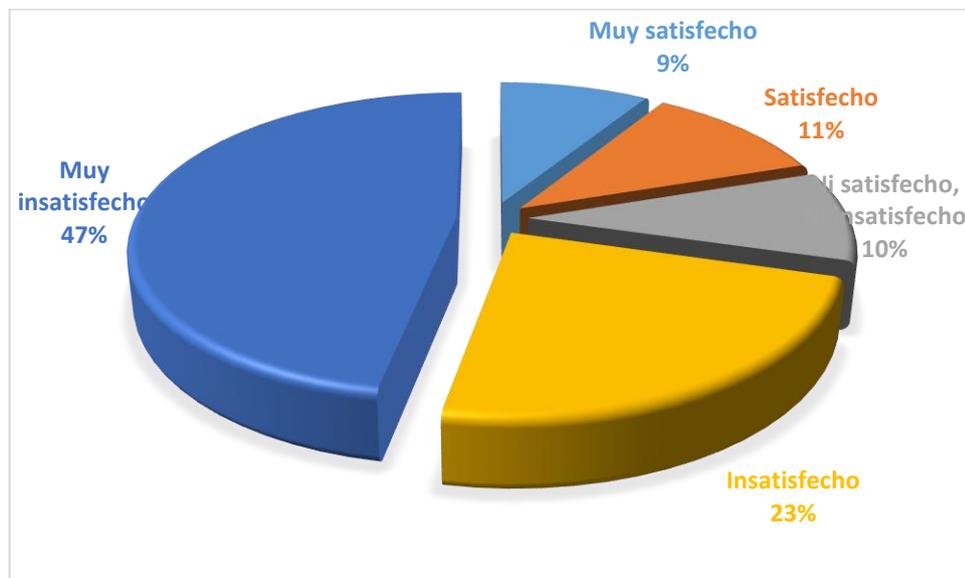


Figura 5: Evita fraudes como los hurtos de energía

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 6 y la Figura 5 respecto a la pregunta: ¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a que la Empresa Electro Puno S.A.A. se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc.?, se muestra que 34 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 9%; 42 que están satisfechos representando el 11%; 37 que no están ni satisfechos ni



insatisfechos representando el 10%; 90 que están insatisfechos representando el 23% y 180 que están muy insatisfechos representando el 47%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a que la Empresa Electro Puno S.A.A. se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc.?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo muy insatisfecho (47%); se pudo notar que los usuario mencionan que ven casos recurrentes de robo de energía eléctrica, y al denunciar este hecho con la empresa Electro Puno S.A.A. esta solamente verifica una sola vez y ya no lo vuelve a hacer, por lo que deja que sigan cometiendo estos fraudes.

Tabla 7: Exceso de facturación

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	10	3%
2 Satisfecho	34	9%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	68	18%
4 Insatisfecho	171	45%
5 Muy insatisfecho	100	26%
Total	383	100%

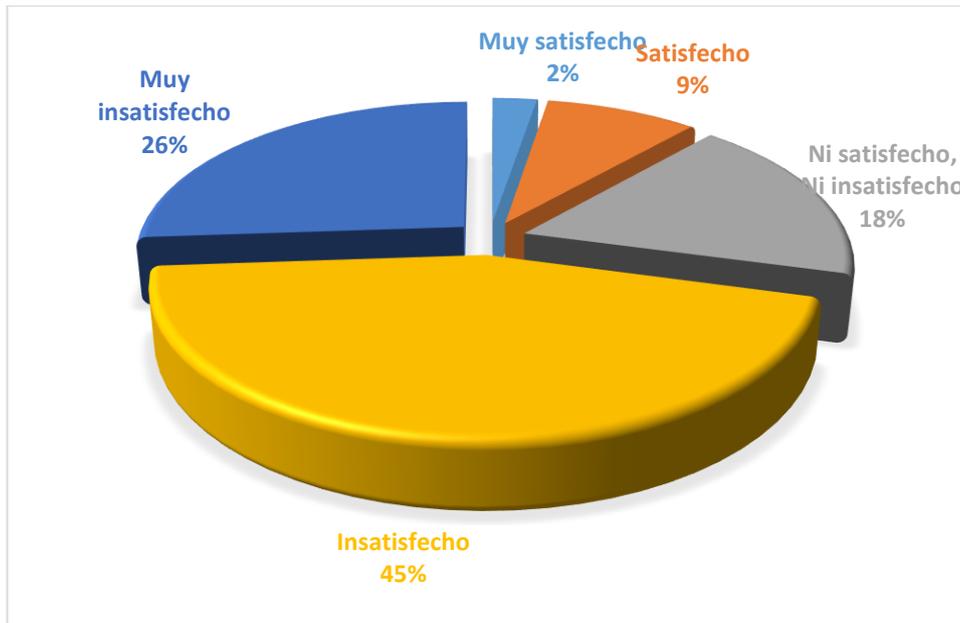


Figura 6: Exceso de facturación

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 7 y la Figura 6 respecto a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción del exceso de facturación que se da en los recibos de electricidad?, se muestra que 10 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 3%; 34 que están satisfechos representando el 9%; 68 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 18%; 171 que están insatisfechos representando el 45% y 100 que están muy insatisfechos representando el 26%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Cuál es su nivel de satisfacción del exceso de facturación que se da en los recibos de electricidad?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo insatisfecho (45%); se pudo notar que los usuarios refieren que no se hace la lectura respectiva de sus medidores, por lo que en el

sistema lo reportan como una lectura promedio, que significa que no se alcanzó al observar el medidor y por ende no se sacó la foto respectiva para subirlo al sistema comercial.

Tabla 8: Tiempo de reanudación del servicio

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	36	9%
2 Satisfecho	28	7%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	54	14%
4 Insatisfecho	103	27%
5 Muy insatisfecho	162	42%
Total	383	100%

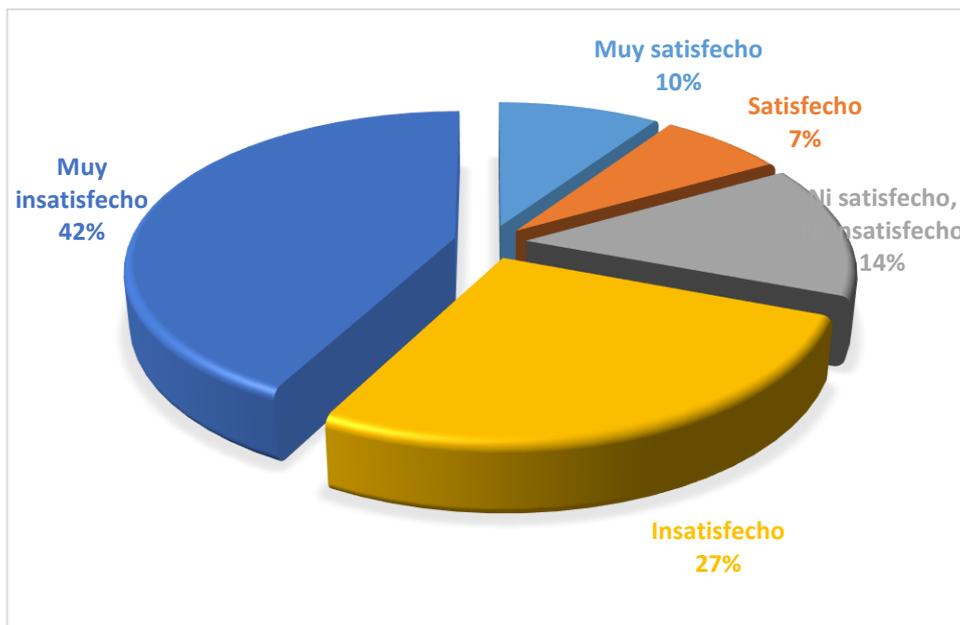


Figura 7: Tiempo de tardanza en la reanudación del servicio

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 8 y la Figura 7 respecto a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción del tiempo que tarda en la reanudación/restablecimiento del servicio eléctrico cuando falta en su domicilio?, se muestra que 36 de los usuarios



encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 9%; 28 que están satisfechos representando el 7%; 54 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 14%; 103 que están insatisfechos representando el 27% y 162 que están muy insatisfechos representando el 42%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Cuál es su nivel de satisfacción del tiempo que tarda en la reanudación/restablecimiento del servicio eléctrico cuando falta en su domicilio?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo muy insatisfecho (42%); se pudo notar que los usuarios mencionan que cuando no tienen energía eléctrica en sus domicilios, se apersonan a la empresa Electro Puno S.A.A. para reportarlo, sin embargo el tiempo de retorno de la electricidad a los domicilios es mucha por lo que están varios días sin electricidad.

Tabla 9: Comunicación de interrupción

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	21	5%
2 Satisfecho	2	1%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	70	18%
4 Insatisfecho	160	42%
5 Muy insatisfecho	130	34%
Total	383	100%

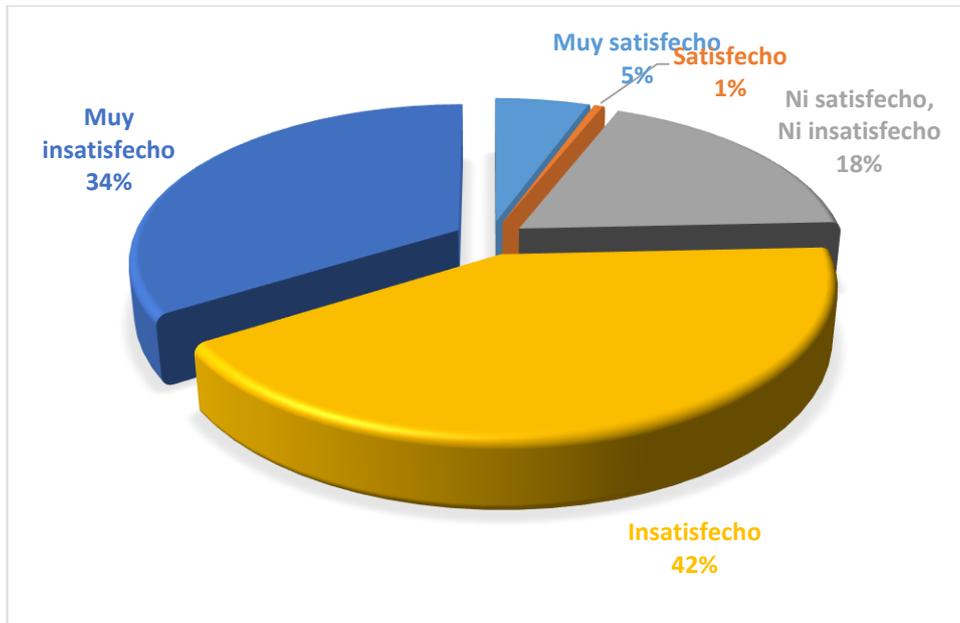


Figura 8: Comunicación previa en caso de interrupciones

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 9 y la Figura 8 respecto a la pregunta: ¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a la comunicación previa que hace Electro Puno S.A.A. en el caso de interrupciones debido a mantenimiento programado para mejoras en la red?, se muestra que 21 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 5%; 2 que están satisfechos representando el 1%; 70 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 18%; 160 que están insatisfechos representando el 42% y 130 que están muy insatisfechos representando el 34%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a la comunicación previa que hace Electro Puno S.A.A. en el caso de interrupciones debido a mantenimiento programado para mejoras en la red?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo insatisfecho (42%); se pudo notar que la comunicación que realiza Electro Puno S.A.A. es por medio de su páginas web y

la red social Facebook, sin embargo la mayoría de los usuarios refieren no tener acceso a estos medio de comunicación puesto que son mayores de edad y no pueden hacer uso de esas aplicaciones.

Tabla 10: Orientaciones que brinda

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	35	9%
2 Satisfecho	36	9%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	39	10%
4 Insatisfecho	115	30%
5 Muy insatisfecho	158	41%
Total	383	100%

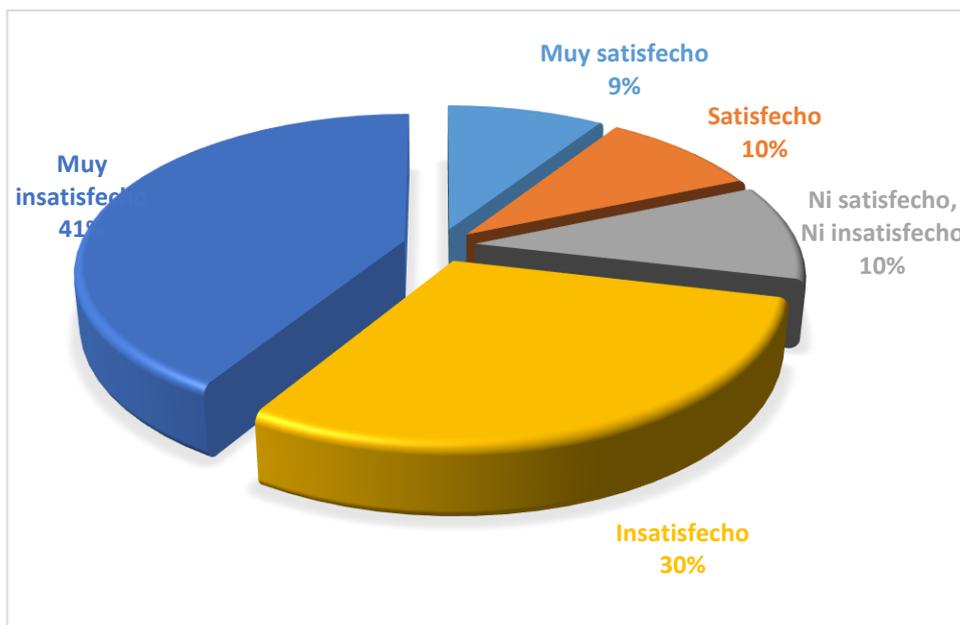


Figura 9: Orientaciones de los derechos y obligaciones de los usuarios

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 10 y la Figura 9 respecto a la pregunta: ¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a las orientaciones brindadas por Electro Puno S.A.A. de sus derechos y obligaciones como cliente de energía eléctrica?, se muestra que 35 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 9%; 36 que están satisfechos representando el 9%; 39 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 10%; 115 que están insatisfechos representando el 30% y 158 que están muy insatisfechos representando el 41%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a las orientaciones brindadas por Electro Puno S.A.A. de sus derechos y obligaciones como cliente de energía eléctrica?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo muy insatisfecho (41%); se pudo notar que los usuarios no tienen conocimiento de sus derechos ni obligaciones ya que la empresa Electro Puno S.A.A. no da capacitaciones ni campañas sobre este tema a la población.

Tabla 11: Conceptos del recibo

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	42	11%
2 Satisfecho	45	12%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	51	13%
4 Insatisfecho	146	38%
5 Muy insatisfecho	99	26%
Total	383	100%

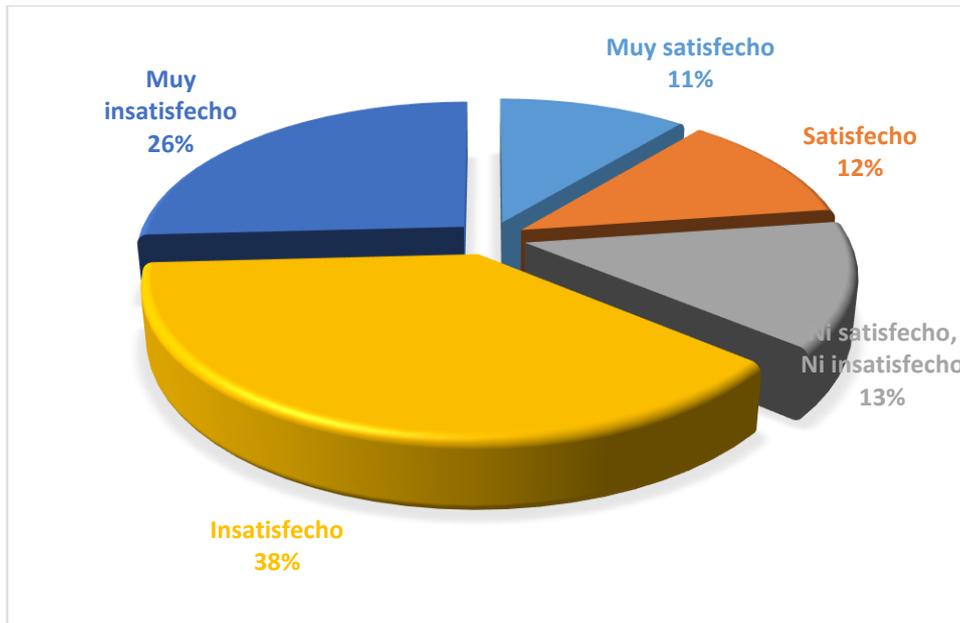


Figura 10: Información (conceptos y contenidos) que están en el recibo

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 11 y la Figura 10 respecto a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las informaciones (conceptos y contenidos) que están en el recibo eléctrico?, se muestra que 42 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 11%; 45 que están satisfechos representando el 12%; 51 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 13%; 146 que están insatisfechos representando el 38% y 99 que están muy insatisfechos representando el 26%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las informaciones (conceptos y contenidos) que están en el recibo eléctrico?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo insatisfecho (38%); se pudo notar que los conceptos que se mencionan en el recibo de electricidad son establecidos por Osinergmin, quien se encarga de establecer los cobros correctos a los usuarios.

Tabla 12: Fecha de vencimiento de recibo

Alternativas	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
1 Muy satisfecho	29	8%
2 Satisfecho	51	13%
3 Ni satisfecho, Ni insatisfecho	60	16%
4 Insatisfecho	147	38%
5 Muy insatisfecho	96	25%
Total	383	100%

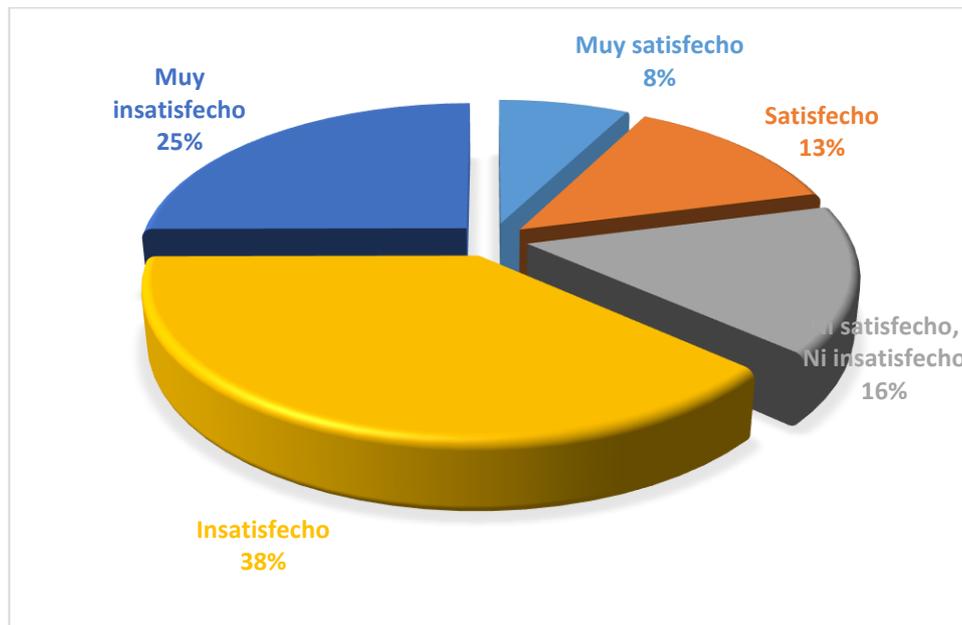


Figura 11: Plazo entre la recepción de la factura de energía y su fecha del vencimiento

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 12 y la Figura 11 respecto a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción de los plazos entre la recepción de la factura de energía y su fecha del vencimiento (número de días entre la recepción del recibo y el vencimiento)?, se muestra que 29 de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos los cuales representan el 8%; 51 que están satisfechos representando el 13%; 60 que no están ni satisfechos ni insatisfechos representando el 16%; 147

que están insatisfechos representando el 38% y 96 que están muy insatisfechos representando el 25%.

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta ¿Cuál es su nivel de satisfacción de los plazos entre la recepción de la factura de energía y su fecha del vencimiento (número de días entre la recepción del recibo y el vencimiento) ?, se tiene que su comportamiento se ubica en lo insatisfecho (38%); se pudo notar que los encargados de hacer la entrega de los recibos a los usuarios es una empresa tercerizadora.

Tabla 13: Resumen de resultados calidad de servicio

Alternativas	Calidad de servicio comercial	Calidad de alumbrado público	Calidad de producto
1 Muy Satisfecho	6%	6%	8%
2 Satisfecho	10%	8%	9%
3 Ni satisfecho ni insatisfecho	11%	16%	14%
4 Insatisfecho	45%	36%	37%
5 Muy Insatisfecho	27%	34%	32%
Total	100%	100%	100%

En la Tabla 13 se puede observar el resumen del cuestionario aplicado a los usuario de la Empresa Electro Puno S.A.A., respecto a la calidad de servicio comercial se tiene que su comportamiento se ubica entre lo Insatisfecho con 45 % y Muy Insatisfecho con 27%; respecto a la calidad de alumbrado público se tiene que su comportamiento se ubica entre lo Insatisfecho con 36% y Muy Insatisfecho con 34% , respecto a la calidad de producto se tiene que su comportamiento se ubica entre lo Insatisfecho con 37% y Muy Insatisfecho con 32%.



4.1.2 Determinar el nivel de rentabilidad en las prestaciones de electricidad que incide en el desarrollo de la empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021.

Como se aprecia en el primer acápite de los hallazgos, la inconformidad de los usuarios con la calidad del servicio eléctrico de Electro Puno S.A.A. Los hallazgos de la encuesta respecto a los 383 usuarios de la zona 029 indican que su inconformidad con el producto, servicio comercial y alumbrado público se traduce en multas, penalidades y/o compensaciones que asume Electro Puno S.A.A. y que se detallan específicamente en el rubro de "Gastos de Administración" en el Estado de Resultados.

Así pues, mediante el análisis de las ratios financieras más importantes, se determinará el nivel de Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. de la zona 029 zona 029 periodo 2021, y a su vez cuanto sería si la empresa Electro Puno S.A.A. no habría incurrido en los gastos por multas.



**Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A. -
ELECTROPUNO S.A.A.**

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre del 2021

Tabla 14: Estado de Situación Financiera

En miles de soles	2021
Activos	
Activos corrientes	
Efectivo y equivalente de efectivo	45445
Inversiones financieras	13443
Cuentas por cobrar comerciales	49645
Otras cuentas por cobrar	8822
Inventarios	15103
Gastos contratados por anticipado	351
Total activos corrientes	132809
Activos no corrientes	
Cuentas por cobrar	801
Propiedades planta y equipo	45170
Activos intangibles	2114
Activos por impuestos diferidos	21107
Total activos no corrientes	429193
Pasivos	
Pasivos corrientes	
Cuentas por pagar comerciales	30452
Otras cuentas por pagar	31545
Ingresos diferidos	9205
Beneficios a los empleados	5548
Total pasivos corrientes	76750
Pasivos no corrientes	
Otras cuentas por pagar	25596
Ingresos diferidos	185512
Beneficios a los empleados	1990
Provisiones	3447
Total pasivos no corrientes	216545
Total pasivos	293295
Patrimonio	
Capital emitido	146241
Capital adicional	27597
Reserva Legal	11709
Resultados acumulados	83159
Total patrimonio	268706
Total pasivo y patrimonio	562001

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A. -**ELECTROPUNO S.A.A.****Estado de resultados****Por los años terminados al 31 de diciembre de 2021****Tabla 15:** Estado de Resultados

En miles de soles	2021
Ingresos de actividades ordinarias	262744
Costo del servicio de actividades ordinarias	192154
Ganancia Bruta	70590
Gastos de administración	11021
Gastos de venta	23419
Pérdida crediticia esperada	3751
Otros ingresos	1267
Resultados de actividades de operación	44466
Ingresos financieros	616
Costos financieros	-326
Ingreso financiero neto	29
Utilidad antes de impuesto	44756
Gasto por impuestos a las ganancias	-12716
Resultado del periodo	324
Otros resultados integrales	-
Otros resultados integrales	-
Total resultados integrales del periodo	324
Ganancia por acción básica (en soles)	0.2191
Ganancia por acción diluida (en soles)	0.2191

Ratios financieras más importantes:

A. RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO

Este ratio evalúa la capacidad de generar beneficios de una empresa a partir de la inversión realizada por los accionistas.

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

Tabla 16: Rentabilidad sobre el patrimonio

2021	2021 + MULTAS DE OSINERGMIN
$\frac{32040000}{268706000} \times 100$	$\frac{32040000 + 928104.32}{268706000.00} \times 100$
11.92%	12.27%

Diferencia 0.35%

En el Tabla 16, se observa que en la zona 029 periodo 2021 el Ratio de Rentabilidad sobre el Patrimonio fue de 11.92%, sin embargo, si la empresa Electro Puno S.A.A. no hubiera pagado el importe de 928,104.32 por concepto de multas (ver Anexo 3), la Rentabilidad sobre el patrimonio seria de 12.27% teniendo una diferencia de 0.35% lo cual hubiera significado mayor utilidad e inversión para los accionistas.

B. RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS

Este ratio mide la capacidad de generar ganancias, es decir el nivel de utilidades que genera cada nuevo sol que está siendo invertido en la empresa.

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

Tabla 17: Rentabilidad sobre los activos

2021	2021 + MULTAS DE OSINERGMIN
$\frac{44466000}{562001000} \times 100$	$\frac{44466000 + 928104.32}{562001000.00} \times 100$
7.91%	8.08%

Diferencia 0.17%

En el Tabla 17 se observa que en la zona 029 periodo 2021 el Ratio de Rentabilidad sobre los Activos fue de 7.91%, sin embargo, si la Empresa Electro Puno S.A.A. no hubiera pagado el importe de 928,104.32 por concepto de multas (ver Anexo 3), la Rentabilidad de los Activos seria de 8.08% teniendo una diferencia de 0.17% lo cual habría un alto nivel de rendimiento.

C. MARGEN DE OPERACIONES

Este ratio es una medida de la proporción de ingresos que queda tras deducir los costes directos, así como los gastos administrativos, generales y de venta (Apaza, 2020).

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

Tabla 18: Margen de operaciones

2021	2021 + MULTAS DE OSINERGMIN
$\frac{44466000}{262744000} \times 100$	$\frac{44466000 + 928104.32}{262744000.00} \times 100$
16.92%	17.28%

Diferencia 0.35%

En el Tabla 18 se observa que en la zona 029 periodo 2021 el Margen de Operaciones fue de 16.92% sin embargo, si la Empresa Electro Puno S.A.A. no hubiera pagado el importe de 928,104.32 por concepto de multas (ver Anexo 3), la utilidad Operacional seria de 17.28% teniendo una diferencia de .35%.

D. RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS

Este ratio permite evaluar la eficiencia operativa de la empresa, es decir, la capacidad que tiene la empresa para convertir las ventas en beneficios.

$$\text{Margen sobre las Ventas} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$$

Tabla 19: Rentabilidad sobre las ventas

2021	2021 + MULTAS DE OSINERGMIN
$\frac{32040000}{262744000} \times 100$	$\frac{32040000 + 928104.32}{262744000.00} \times 100$
12.19%	12.55%

Diferencia 0.35%

En el Tabla 19 se observa que en la zona 029 periodo 2021 la Rentabilidad sobre las Ventas fue de 12.19%, sin embargo, si la Empresa Electro Puno S.A.A. no hubiera pagado el importe de 928,104.32 por concepto de multas (ver Anexo 3), la Rentabilidad sobre las ventas sería de 12.55% teniendo un aumento de 0.35%.

Tabla 20: Resumen de ratios de rentabilidad

RATIOS DE RENTABILIDAD	2021	2021 + MULTAS DE OSINERGMIN	DIFERE
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO	11.92%	12.27%	
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	7.91%	8.08%	
MARGEN OPERACIONAL	16.92%	17.28%	
MARGEN SOBRE LAS VENTAS	12.19%	12.55%	

4.1.3 Proponer lineamientos para un programa que permitan mejorar la calidad de servicio eléctrico de la empresa Electro Puno S.A.A., basado en los resultados del análisis de la rentabilidad.

Para alcanzar el objetivo 3, se han empleado los resultados del objetivo 1 y el objetivo 2, en las que se han demostrado la insatisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio eléctrico específicamente sobre la calidad de producto, la calidad de servicio comercial, la calidad de alumbrado público, y cómo éstas inciden negativamente en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A.

periodo 2021, por el pago de S/. 928104.32 por el concepto de multas impuestas por OSINERGMIN.

Para lo cual se diseñó un programa de actividades a realizar para el mejoramiento continuo de la calidad de servicio eléctrico de la Empresa Electro Puno S.A.A.

A. Programa para la mejora de la calidad de servicio eléctrico de la Empresa Electro Puno S.A.A.

El programa de mejoramiento continuo de la calidad de servicio eléctrico incluirá una serie de acciones y estrategias que permitan dinamizar y uniformizar con la aplicación del manual de procedimientos (Ver Anexo 8) sobre todos los servicios que brinda a los usuarios la empresa Electro Puno S.A.A.



Figura 12: Estrategias de un programa para la aplicación de manuales

a. Lineamientos del programa

- Desarrollar programas motivacionales para lograr la autorrealización individual laboral y trabajo en equipo (Apaza, 2020).
- Implementar programas de incentivos no económicos y económicos (Apaza, 2020).



- Brindar capacitaciones para la aplicación del manual de procedimientos sobre todos los servicios que brinda la empresa Electro Puno S.A.A (Apaza, 2020).

b. Justificación

En la mayoría de empresas se nota la ausencia de programas motivacionales, incentivos y capacitaciones para la aplicación del manual de procedimientos, que integren a los miembros de la organización, lo que genera desconcentración, desmotivación y no permite dar un servicio de calidad al usuario (Apaza, 2020).

Sin embargo, contar con trabajadores preparados, motivados, informados, e involucrados se constituirán en el pilar fundamental de una empresa, sus acciones positivas se reflejarán en la atención al cliente, en las relaciones interpersonales, en la confianza, el respeto y la consideración hacia sus propios compañeros y socios de la empresa (Apaza, 2020).

c. Alcance

El presente programa para la aplicación del manual de procedimientos, es dirigido para el talento humano de la Empresa Electro Puno S.A.A.

d. Fines

El propósito es proporcionar un programa para la aplicación del manual de procedimientos para que la información fluya de manera positiva en todos los sentidos, ascendente, descendente y horizontal, lo cual contribuirá a (Apaza, 2020):

- Conocer las acciones que realiza la Empresa Electro Puno S.A.A. en bien del talento humano (Apaza, 2020).



- Mejorar el desempeño del talento humano en un entorno de confianza, a través del intercambio de ideas innovadoras y ser protagonistas del cambio (Apaza, 2020).
- Promover la participación para mejorar el desempeño individual y grupal (Apaza, 2020).
- Promover la aplicación del manual de procedimientos en todos los sentidos en un clima de credibilidad (Apaza, 2020).

B. Estrategias a utilizar en el programa de mejora de la calidad de servicio eléctrico de la Empresa Electro Puno S.A.A.

ESTRATEGIA N° 1: INFORMACIÓN

a. Denominación de la actividad: Efectividad en el programa de aplicación del manual de procedimientos

b. Definición de la estrategia

Para lograr la efectividad en el programa para la aplicación del manual de procedimientos, será necesario ajustar los contenidos de la comunicación como los mensajes en función a los objetivos trazados (Apaza, 2020).

Se diseñará mensajes positivos teniendo en cuenta las necesidades, las pasiones y los deseos del talento humano (Apaza, 2020).

c. Objetivo General

Utilizar los distintos medios de comunicación interna para difundir el uso del manual de procedimientos (políticas, estrategias, objetivos, resultados, entre otros), así como los mensajes motivacionales y de reflexión que permitan el involucramiento del talento humano (Apaza, 2020).

d. Objetivos Específicos



Desarrollar una comunicación sobre el manual de procedimientos en un clima de credibilidad, participación y el fomento de ideas innovadoras (Apaza, 2020).

Ofrecer información distinta a la laboral que enriquezca y haga más ameno el cumplimiento y desempeño de sus funciones (Apaza, 2020).

Influir con mensajes y frases optimistas que generen una actitud positiva en el día a día (Apaza, 2020).

e. Responsables

Gerencia General y Gerencia de Administración.

ESTRATEGIA N° 2: PARTICIPACIÓN

a. Denominación de la actividad: La comunicación participativa

b. Definición de la estrategia

Se fomentará reuniones entre los colaboradores con la finalidad de intercambiar ideas en relación a temas o problemas que conciernen a los servicios que brinda la Empresa Electro Puno S.A.A (Apaza, 2020).

Las reuniones de los equipos funcionales y jerárquicos constituirán un foro de comunicación entre grupos, entre individuos y en sentido ascendente y descendente (Apaza, 2020)

Para cada una de las áreas se construirán espacios eficaces y orgánicos con una alta implicación y una comunicación retroalimentada para fomentar el liderazgo colaborativo y el trabajo en equipo (Apaza, 2020).

c. Objetivo General

Fomentar la comunicación, el diálogo directo y abierto y la retroalimentación de los servicios que brinda la empresa Electro Puno S.A.A. entre compañeros de trabajo de la diferentes Áreas en un entorno de seguridad, confianza, implicación y motivación (Apaza, 2020).



Mejorar el desempeño del talento humano en un entorno de confianza, donde se permita el intercambio de ideas, conocimientos y se sientan partícipes de la elaboración del manual de procedimientos (Apaza, 2020).

d. Objetivos específicos

- Diseñar estrategias de comunicación enfocadas a la aplicación del manual de procedimientos;
- Desarrollar escenarios de crecimiento a través de la experiencia;
- Reconocer el trabajo de individual y de equipo, el cumplimiento de metas, logros e iniciativas estarán en función de los objetivos organizacionales;
- Identificar los factores críticos posibles generadores de crisis dentro del proceso de aplicación del manual de procedimientos (Apaza, 2020).

ESTRATEGIA N° 3: DIFUSIÓN

a. Denominación de la actividad: Zonas de contacto

b. Definición de la estrategia

Para aplicar el manual de procedimientos, las zonas de contacto son áreas en las que se pueden compartir ideas y establecer una comunicación bidireccional. Asimismo, a través del debate y el consenso, se pueden satisfacer necesidades y deseos, y aumentar los niveles de conocimiento y adaptabilidad al manual de procedimientos (Apaza, 2020).

c. Organización y distribución de las zonas de contacto

Las zonas de contacto estarán ubicadas en los siguientes espacios de comunicación:

- Buzones de contacto
- Aplicaciones para celular y redes sociales
- Reuniones de contacto

d. Objetivo General



Determinar espacios de encuentro donde el talento humano de todos los campos pueda construir una comunicación de doble vía y compartir sus comentarios e ideas sobre los múltiples servicios que ofrece Electro Puno S.A.A. dentro del programa de uso del manual de procedimientos (Apaza, 2020).

e. Objetivos específicos

- 1 Promover la participación y desenvolvimiento del talento humano para mejorar su desempeño individual.
- 2 Mejorar la comunicación ascendente, identificando puntos de encuentro donde se pueda manifestar opiniones o sugerencias en torno a situaciones de mejora.
- 3 Fomentar la retroalimentación y contribuir a la generación de respuestas de manera inmediata.
- 4 Establecer mecanismos de mejoramiento continuo como práctica permanente para desarrollar relaciones interpersonales e intergrupales óptimas

C. PLAN DE ACCIÓN

Tabla 21: Plan de acción

ACTIVIDAD	PERSONAL NECESARIO	MATERIAL NECESARIO	TEMAS
1. La comunicación participativa	1 Facilitador 2 Participantes	3 Sala de reuniones 4 Equipo multimedia	5 Relaciones humanas 6 Habilidades sociales
2. Zonas de contacto	7 Facilitador 8 Participantes	9 Mobiliario 10 Equipo multimedia	11 Comportamiento organizacional
3. Utilización de medios de comunicación interna	12 Facilitador 13 Participantes	- Mesas de trabajo - Pizarra - Plumones	14 El proceso de comunicación 15 Los flujos de comunicación



D. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 22: Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.
1. La comunicación participativa	X				
2. Zonas de contacto		X			
3. La utilización del programa para la aplicación del manual de procedimientos.			X	X	X

E. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO POR ESTRATEGIAS

Tabla 23: Presupuesto de estrategia 1

Estrategia N° 01: PARTICIPACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANT.	COSTO/UNI. (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
La comunicación participativa	- Plumones de color	22	2.00	44.00
	- Hojas de papel colores	200	0.50	100.00
	- Facilitador	1	350.00	350.00
	- Refrigerio	20	2.50	50.00
			TOTAL	404.00



Tabla 24: Presupuesto de estrategia 2

Estrategia N° 02: DIFUSIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANT.	COSTO/UNI.	COSTO TOTAL
Zonas de contacto	- Cartulina	25	0.50	12.50
	- Lapiceros	18	0.50	9.00
	- Buzón de sugerencias	2	50.00	100.00
	- Tarjetas	25	1.50	37.50
			TOTAL	159.00

Tabla 25: Presupuesto de estrategia 3

Estrategia N° 03: INFORMACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANT.	COSTO/UNIDAD	COSTO TOTAL
Rediseño de medios de comunicación interna y difusión de mensajes	- Plumones de color	22	2.00	44.00
	- Hojas de papel colores	50	0.50	10.00
	- Facilitador	1	100.00	100.00
	- Refrigerio	18	2.50	45.00
				TOTAL



4.2 DISCUSIÓN

DISCUSIÓN DEL PRIMER OBJETIVO: DETERMINAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS PRESTACIONES DE ELECTRICIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. ZONA 029 PERIODO 2021.

En las tablas 2 al 12 y figuras 1 al 11 se observan los resultados producto de la aplicación del cuestionario comprendido por 11 ítems donde los usuarios respondieron sobre el nivel de satisfacción que tienen de la calidad de servicio eléctrico en la empresa Electro Puno S.A.A (Apaza, 2020).

Es fácil comprender la insatisfacción de los usuarios con la calidad del servicio eléctrico ofrecido por Electro Puno S.A.A. a partir del examen de la primera parte; como son: el nivel de conocimiento que tiene los empleados sobre temas de servicio eléctrico, el tiempo de espera en que son atendidos los usuarios, la claridad de las informaciones que las los trabajadores de a los módulos de atención al cliente, la flexibilidad que tiene la empresa de negociar/escuchar a los clientes, los fraudes y/o hurtos de energía que realizan los usuarios , el exceso de facturación que se da en los recibos de electricidad, el tiempo que tarda en la reanudación/restablecimiento del servicio eléctrico, la comunicación previa que hace Electro Puno S.A.A. en casos de interrupciones debido a mantenimientos programados, las orientaciones que dan a los usuarios de sus derechos y obligaciones como clientes, la información como los conceptos y contenidos de los recibos de luz, la recepción de los recibos de luz y la fecha de vencimiento del mismo.

Al analizar los resultados sobre la calidad de servicio eléctrico en la empresa Electro Puno S.A.A., se tiene que es concordante con Apaza (2018) quien menciona que ha tenido deficiencias en la calidad de servicio eléctrico específicamente en la calidad de



producto, calidad de servicio comercial y alumbrado público, así mismo con Chambi (2016) quien menciona que por las multas impuestas por Osinergmin se tiene un bajo nivel de calidad de servicio eléctrico.

DISCUSIÓN DEL SEGUNDO OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE RENTABILIDAD EN LAS PRESTACIONES DE ELECTRICIDAD QUE INCIDE EN EL DESARROLLO DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. ZONA 029 PERIODO 2021.

En las tablas 16 al 19 se observan los resultados del análisis de las ratios financieras tales como: rentabilidad sobre el patrimonio, rentabilidad sobre activos, margen operacional y margen sobre las ventas.

Al analizar los resultados sobre los ratios de rentabilidad De la empresa Electro Puno S.A.A., se tiene que es concordante con Apaza (2018), donde concluye que en el periodo 2017 el Ratio de Rentabilidad sobre el patrimonio era 6.56%, sin embargo si la Empresa Electro Puno S.A..A no hubiese pagado por concepto de multas hubiera sido 6.82% y de la misma forma sucede con los ratios de margen de operaciones y rentabilidad sobre las ventas, en contraste con nuestra investigación se puede apreciar que en el año 2021 el ratio de Rentabilidad sobre el Patrimonio era 11.92% pero con las multas es de 12.27% haciendo una diferencia de 0.35%.



V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenido en la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Se concluye que la calidad de servicio eléctrico durante el periodo 2021 de la Empresa Electro Puno S.A.A., según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios la calidad de servicio comercial se encuentran entre lo insatisfecho y muy insatisfecho con 72%, la calidad de alumbrado público se encuentran entre lo insatisfecho y muy insatisfecho con 70% y la calidad de producto se encuentran entre lo insatisfecho y muy insatisfecho con 69%, por lo cual Osinergmin siendo el ente supervisor de las empresas distribuidoras de electricidad ha impuesto la suma de S/. 928104.32 por concepto de multas para el año 2021.

SEGUNDA: Se concluye que del análisis de la rentabilidad mediante los ratios financieros en el periodo 2021, la Rentabilidad sobre el Patrimonio fue de 11.92% y con el pago de multas impuestas por Osinergmin 12.27% haciendo una diferencia de 0.35%, la Rentabilidad sobre Activos fue de 7.91% y con el pago de multas impuestas por Osinergmin 8.08% haciendo una diferencia de 0.17%, el Margen Operacional fue de 16.92% y con el pago de multas impuestas por Osinergmin 17.28% haciendo una diferencia de 0.35%, el Margen sobre las ventas fue de 12.19% y con el pago de multas impuestas por Osinergmin 12.55% haciendo una diferencia de 0.35%, de ahí que se observa un nivel bajo de rentabilidad, ya que si no pagaran por el concepto de multas impuestas por Osinergmin denotaría una mejora en el nivel de rentabilidad.

TERCERA Para mejorar la calidad de servicio eléctrico en base al análisis de rentabilidad de los ratios financieros de la Empresa Electro Puno S.A.A., se ha propuesto lineamientos para un programa de mejoramiento continuo de la calidad de servicio



eléctrico, que incluirá una serie de acciones y estrategias que permitan dinamizar y uniformizar la atención al cliente y mejorar la calidad de servicio eléctrico de la empresa electro puno S.A.A., con la aplicación del manual de procedimientos.



VI. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones mencionadas se tiene las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Que el Gerente General y funcionarios responsables elaboren estrategias que permitan maximizar la calidad de servicio eléctrico en el más corto plazo, especialmente en la calidad de servicio comercial, la calidad de alumbrado público y la calidad de producto, como realizar capacitaciones continuas a las diferentes áreas y establecer al personal idóneo.

SEGUNDA: Que el Gerente General y funcionarios responsables tomen en cuenta que las multas impuestas por Osinergmin inciden directamente en la rentabilidad de la empresa, por lo que se recomienda hacer uso de la propuesta de mejoramiento continuo que se adjunta dirigido a los trabajadores de atención al cliente que comprende las Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico para cumplir con las disposiciones dictadas.

TERCERA: Que se recomienda poner en práctica los lineamientos propuestos para un programa con las estrategias y acciones claves propuestas con la finalidad de incrementar la calidad de servicio eléctrico, teniendo en cuenta el análisis de la rentabilidad de las ratios financieras de la Empresa Electro Puno S.A.A.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. (2020). *Clasificación y características de la empresa*. Arequipa: Economía universal.
- Apaza, C. (2018). *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*. Puno. (Tesis doctoral , Universidad Nacional del Altiplano Puno).
- Caraballo Esteban , T. (2013). *Análisis de la rentabilidad*. México: Departamento de Economía Financiera 1.
- Castañeda, S. (2022). *Qué es la calidad de servicio*. Lima Perú: Editorial de servicio básico.
- Chambi, Z. Y. (2016). *Análisis de la calidad de servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. sector sub estación Bellavita periodo 2015*. Puno. (Tesis doctoral, Universidad Nacional del Altiplano Puno).
- Contreras, L. (2022). *Empresas privadas: definición, características, tipos, ejemplos y diferencias entre instituciones privadas*. Lima: Eulalia.
- Cume, O. (2019). *Calidad de servicio técnico de la corporación para la administración temporal eléctrica de Guayaquil*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral. (Tesis doctoral, Universidad de Missouri Rolla USA).
- Delgado Avila, H. (2019). *Estudio de factibilidad para la implantacion de una empresa de servicios electricos para la industria en la Ciudad de Arequipa*. Arequipa - Perú. (Tesis doctoral, Universidad Continental Facultad de Ingenieria).
- Foraquita, P. (2017). *Análisis de los ingresos por venta de energía Eléctrica de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A*



- periodo 2015-2016*. 2012. (Tesis de bachiller inedito) Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Gryna, F. (1993). *Manual de control de calidad*. México: Juran Instituto Cuarta Edición Vol. 2 Mc. Graw Hill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores S.A. de CV.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia para economía y turismo*. México: Primera edición Prentice Hall.
- Lascurain Gutierrez , I. (2019). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. México: Universidad Iberoamericana .
- Levy, A. (2019). *Calidad y confiabilidad de los servicios eléctricos en América Latina* . Washington - Estados Unidos: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo .
- Max, L. (2018). *Indicadores económicos*. Lima: Economista lider.
- Munch Galindo, L. (2019). *Fundamentos de la Administración*. Lima Perú: Editorial Trilla 2019.
- Nina, M. (2018). *Inidencia de la clidad de servicio de empresas contratistas en los resiultados de la empresa Eletro Puno S.A.A*. Puno.
- Novoa, B. (2020). Importancia de la rentabilidad. *La rentabilidad en la actualidad*.
- Perez Rosales. (2012). *Derecho privado*. Lima: El derecho privado.



- Pretel Saldaña, M. (2020). *Clidad del servicio electrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Hidrandina S.A. Cascas 2018*. Trujillo-Peru: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de ciencias economicas, Escuela profesional de administración. (Tesis de bachiller inedito) Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Serna Gomez, H. (2006). *Atención al cliente*. Arequipa: Editorial Organización continua.
- Tamayo, L. (2012). Importancia de los estdos financieros en el entorno de las finanzas contemporáneas. *Biblioteca del mundo financiero*.
- Ventura, E. (2015). *Derecho público y privado*. Lima Perú.
- Zamaroa Torres, A. (2018). *Rentabilidad y ventaja comprativa: un análisis de los sistema de producción*. México: Enciclopedia de eumed.



ANEXOS



ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida la calidad de servicio eléctrico incide en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021?	OBJETIVO GENERAL: Analizar en qué medida la calidad del servicio eléctrico incide en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021.	HIPÓTESIS GENERAL : La deficiente calidad del servicio eléctrico incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. zona 029 periodo 2021.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de Servicio Eléctrico VARIABLE DEPENDIENTE: Rentabilidad		
PROBLEMA ESPECÍFICO 1: ¿Cuáles son los principales factores que inciden en la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 029 periodo 2021?	OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar los principales factores que inciden en la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 029 periodo 2021.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 : La mala calidad de producto, calidad de servicio comercial y calidad de alumbrado público que reciben los usuarios son factores que inciden en un bajo nivel de calidad de servicio en la Empresa Electro Puno S.A.A.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de Producto, Calidad de alumbrado Público, Calidad de producto VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio	CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO: Calidad de servicio comercial, calidad de alumbrado público, calidad de producto. RENTABILIDAD: Rentabilidad sobre el patrimonio, rentabilidad sobre activos, margen operacional, margen sobre las ventas	Atencion al cliente, Imagen, Suministro de energia, Informacion y comunicacion, Factura de energia
PROBLEMA ESPECÍFICO 2: ¿Cuál es el nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad que incide en el desarrollo de la Empresa Electro Puno S.A.A., Zona 029 periodo 2021?	OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar el nivel de rentabilidad en las prestaciones de electricidad que incide en el desarrollo de la Empresa Electro Puno S.A.A. Zona 029 periodo 2021.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 : El nivel de rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. es bajo e incide negativamente en el desarrollo de la empresa.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Rentabilidad VARIABLE DEPENDIENTE: Desarrollo empresarial		
	OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Proponer el mejoramiento continuo de la calidad de servicio eléctrico a través del análisis de la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A.				



ANEXO 2: Solicitud a ELECTRO PUNO S.A.A.

“Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: DETALLE DE MULTAS PAGADAS A
OSINERGMIN

SEÑOR GERENTE GENERAL DE ELECTRO PUNO S.A.A.



Yo, Katherine Mayda Apaza Sandoval con DNI 72182646, egresada de la Escuela Profesional de Ciencias Contables de la UNA PUNO, domiciliada en Jr. Jose Balta 209, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo.

Que siendo egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNA Puno y actualmente realizando mis prácticas profesionales en el Área de Cobranza de Electro Puno S.A.A., realizando mi proyecto de investigación titulado “ANALISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRICO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. ZONA 029 DE PUNO PERIODO 2021”, para lo cual solicito a ud. el detalle de multas pagadas a OSINERGMIN del año 2021.

POR LO EXPUESTO

Ruego a Ud. Acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Puno, 14 de Julio del 2022.

KATHERINE MAYDA PAZA SANDOVAL

DNI 72182646



ANEXO 4: Cuestionario aplicado a usuarios



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



ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO EN ELECTRO PUNO S.A.A.

La presente encuesta es realizada con fines estrictamente académicos; después de leer cuidadosamente cada enunciado por favor sírvase

Muy Satisfecho:	1
Satisfecho	2
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	3
Insatisfecho	4
Muy Insatisfecho:	5

Marque con una "X" solamente una alternativa indicando la respuesta que usted considere correcta sin obviar alguna pregunta.

N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al nivel de conocimiento que los trabajadores de Electro Puno S.A.A. tienen sobre temas que ud. Pregunta?					
2	¿Cuál es su nivel de satisfacción del tiempo de espera en las filas o esperando en un teléfono u otro canal de atención ofrecido por Electro Puno S.A.A.?					
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la claridad de la información que dan los trabajadores los modulos de atención al cliente Electro Puno S.A.A.?					
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la flexibilidad que tiene la empresa Electro Puno S.A.A. de negociar/escuchar a sus clientes para resolver sus inquietudes?					
5	¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a que la Empresa Electro Puno S.A.A. se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc.?					
6	¿Cuál es su nivel de satisfacción del exceso de facturación que se da en los recibos de electricidad?					
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción del tiempo que tarda en la reanudación/restablecimiento del servicio eléctrico cuando falta en su domicilio?					
8	¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a la comunicación previa que hace Electro Puno S.A.A. en el caso de interrupciones debido a mantenimiento programado para mejoras en la red?					
9	¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a las orientaciones brindadas por Electro Puno S.A.A. de sus derechos y obligaciones como cliente de energía eléctrica?					
10	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las informaciones (conceptos y contenidos) que están en el recibo eléctrico?					
11	¿Cuál es su nivel de satisfacción de los plazos entre la recepción de la factura de energía y su fecha del vencimiento (número de días entre la recepción del recibo y el vencimiento)?					



ANEXO 5: Estado de Cambios en el Patrimonio

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A. -

ELECTROPUNO S.A.A.

Al 31 de diciembre del 2021

	Numero de acciones	Capital en acciones	Capital adicional	Reserva Legal	Resultados acumulados	Total patrimonio
En miles de soles	146241.179	146241	27597	8680	81408	263926
Resultado Integral del Periodo						
Resultado del periodo	-	-	-	-	32040	32040
Resultado Integral del Periodo					32040	32040
Transacciones con los propietarios de la Empresa						
Pago de dividendos	-	-	-	-	-27260	-27260
Transferencia a la reserva legal	-	-	-	3029	-3029	-
Total transacciones con los propietarios de la Empresa				3029	-30289	-27260
Saldos al 31 de diciembre 2021	146241.179	146241	27597	11709	83159	268706

ANEXO 6: Estado de Flujos de Efectivo

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A. -

ELECTROPUNO S.A.A.

Al 31 de diciembre del 2021

En miles de soles	2021
Flujos de efectivo por actividades de operación	
Cobros por actividades ordinarias	341121
Pago a proveedores de bienes y servicios	-240589
Remuneraciones y beneficios sociales	-14642
Otros cobros y pagos de efectivo relativos a la actividad	-7051
Flujos procedentes de actividades de operación	78839
Intereses pagados	-7891
Impuestos a las ganancias pagados	-15845
Flujo neto generado por actividades de operación	5513
Flujos de efectivo por actividades de inversión	
Adquisición de propiedades, planta y equipo	-10106
Cobro (adquisición) de inversiones financieras	30794
Adquisición de inversiones financieras	-13443
Flujo neto generado por actividades de inversión	7245
Flujo de efectivo por actividades de financiamiento	
Pago de dividendos	-27166
Flujo neto usado en las actividades de financiamiento	-27166
Aumento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efecto	35182
Efectivo y equivalentes al efectivo al 01 de enero	10263
Efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre	45445
Transacciones que no representan flujos de efectivo	
Transferencias de materiales a obras en curso	16989
Dividendos por pagar	94
Contratos de arrendamiento	-
Obras transferencias por entidades gubernamentales	-



ANEXO 7: Matriz de estrategias para desarrollar el programa para mejorar la calidad de servicio eléctrico de la empresa Electro Puno S.A.A.

OBJETIVO: Utilizar medios para la aplicación de los manuales consiguiendo que la información fluya de manera efectiva en todos los sentidos ascendente, descendente y horizontal, para fortalecer el sentimiento intrínseco hacia la organización y promover el mejoramiento de las acciones emprendidas por la gerencia general.					
ALCANCE: Talento humano de la Empresa Electro Puno S.A.A.					
INFORMACION		PARTICIPACIÓN		DIFUSIÓN	
OBJETIVOS	CANALES DE COMUNICACIÓN Y ACTIVIDADES	OBJETIVOS	CANALES DE COMUNICACIÓN Y ACTIVIDADES	OBJETIVOS	CANALES DE COMUNICACIÓN Y ACTIVIDADES
- Dar a conocer información sobre los manuales que contiene todos los servicios que brinda la Empresa Electro Puno S.A.A., permitiendo ubicar al talento humano en el contexto donde se desenvuelve y contribuya a la aplicación de los manuales.	CANALES E INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> - Intranet - Correo electrónico - Móviles - Trípticos - Comunicaciones escritas - Teléfono - Página web ACTIVIDADES:	- Promover la participación y desenvolvimiento del talento humano para mejorar la aplicación de los manuales.	CANALES E INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> - Buzón de sugerencias - Jornadas de puertas abiertas - Capacitación en relaciones humanas y trabajo en equipo ACTIVIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Coordinar actividades que mejoren la 	- Promover la importancia de una comunicación permanente y en todos los sentidos en un clima de credibilidad, participación y en el fomento de ideas innovadoras.	CANALES E INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> - Periódico mural - Redes sociales - Boletines informativos ACTIVIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar actividades que promueva la comunicación



	<ul style="list-style-type: none">- Diseñar el contenido de los mensajes e Identificar los espacios de difusión que permita construir día a día actitudes positivas y constructivas, así como promover el diálogo interno y la cooperación.		<p>habilidad de preguntar, promoviendo la comunicación participativa.</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar sesiones, denominación "Nuestra opinión"		<p>interna con énfasis en la respuesta (feedback)</p>
--	---	--	---	--	---



ANEXO 8: Manual de procedimientos Electro Puno S.A.A.



MANUAL COMERCIAL



INDICE

DUPLICADOS.....	3
SERVICIO EXTRAORDINARIO.....	11
CAMBIO DE DATOS	26
CAMBIO DE TARIFA	35
REUBICACION.....	40
CAMBIO DE POTENCIA.....	47
CORTE DEFINITIVO	56
VERIFICACIONES.....	64
CAMBIO DE MEDIDOR.....	68
INSTALACION NUEVA.....	98



DUPLICADOS

DUPLICADO: Es la copia de un recibo original cuando este se haya perdido, deteriorado o no se haya entregado. Cabe señalar que solamente se entrega duplicados a los usuarios que presenten el DNI del titular o un recibo anterior.

Tener en cuenta que este trámite no tiene ningún costo y la expedición del duplicado es inmediata.

Para ello se realiza lo siguiente:

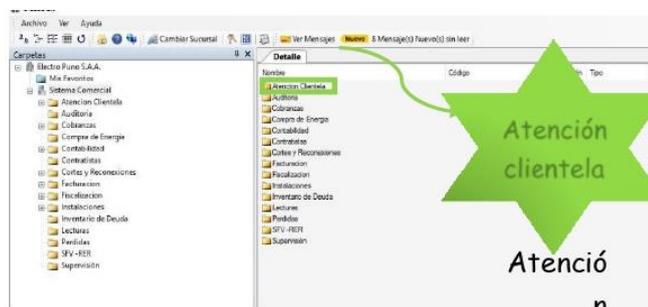
- ❖ Ingresamos al SIELSE con un usuario que no proporciona la empresa (la oficina de TIC)



- ❖ Abrir la pestaña de sistema comercial



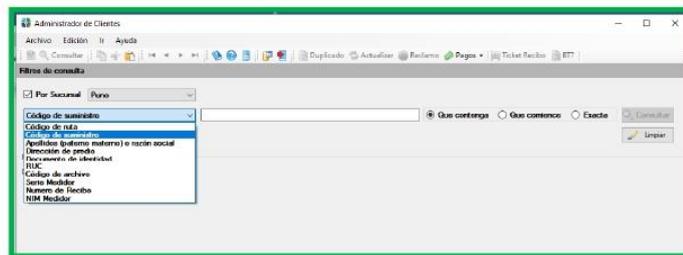
- ❖ Entrar a la pestaña de atención clientela



❖ Para buscar entramos administrador de clientes



❖ Y nos va aparecer lo siguiente:



En esta pestaña vamos a observar que hay diferentes formas de buscar al usuario

1. Por código de ruta
2. Por código se suministro
3. Por apellidos y nombres o razón social
4. Por la dirección del predio
5. Por documento de identidad
6. Por RUC
7. Por código de archivo
8. Por serie del medidor
9. Por número de recibo
10. Por NIM del medidor

Aquí ingresamos el número de suministro del cliente y ENTER

EJEMPLO: Por código de suministro



- ❖ Una vez ingresado por código de suministro nos aparecerá la siguiente pestaña e ingresamos a comprobantes



Administrador de Clientes

General: Código: 10010033720 Estado: NORMAL Sucursal: Puno Tipo Suministro: Comercial
Fecha: 1401 01 05 004990 Situación: A.MUY BUENA Zona: PUNO ZONA 031 Período Act.: 202112
Cuenta Comente: NTCSE: 0019038770 Clase: NORMAL Teléfono: Celular: E-Mail:
Tarifa: B15 Residencial Tipo Corte: SIN CORTE RUC: DNI: 01315603
Nombre: RODRIGUEZ ANCO, MAURO Dirección Eléctrica: 019530103 Usuarios Colectivos:
Dirección Predio: RINCONADA DE SALCEDO M2X LT-06
Dirección Entrega: RINCONADA DE SALCEDO M2X LT-06
Última Facturación: Fecha: Monto S/:
Facilidad: Facilidad Mes: S/ 13.90 Deuda S/ 0.0100 Meses Deuda: 0 Res: 0
Pago Mes: S/ 13.90 Devolución S/ 0.0000 Último Día Pago: 22/01/2022 No Duplicados: 11
Modificaciones: Saldo Mes: S/ 0.00 Deuda Total S/ 0.0100 Més. Fecha Cobranza: 31/01/2022
Refacturaciones: Ordenes de Trabajo: Código Lectura: OK Consumo: 10.0000
Fondación Tarifas: Última Facilidad: Deuda S/ Estado: Pend: 0
Movimientos: PAES: Fecha: Intere: S/ Fecha: Monto S/:
Lecturas: Última Transferencia: Fecha: Monto S/:
Distribuciones de Pago: Último Recibo: Clase: Fecha Registro: Fecha Límite: Monto S/:
Suspensión Suministro: Estado: Medidor Instalado: No. Activo: 003072 Dirección Eléctrica: 019530103 Fc Contrato: 05/02/2022 Ubigo: 21701
Modificadores: Tipo Tensión: BAJA TENSION
Interrupciones: Año Fabricación: 2011 No. Fact: 1 Factor Transformación EA: 1.0000
Trabajo de Campo: Marca: H King Philips No. Hec: 2 Factor Transformación ER: 1.0000
Año Fabricación: 2011 No. Fact: 1 Tipo Tensión: BAJA TENSION Factor Transformación MD: 1.0000

- ❖ Una vez ingresado a comprobantes nos aparecerá la siguiente pestaña

Deslizamos y CLICK en vista previa

Administrador de Clientes

General: Código: 12040002238 Estado: NORMAL Sucursal: Puno Tipo Suministro: Comercial
Fecha: JUD-09-04-2007 / 19 Situación: B.BUENA Zona: URB ATAVIRI URBANO Período Act.: 202201
Cuenta Comente: NTCSE: 3005902238 Clase: NORMAL Teléfono: Celular: E-Mail:
Tarifa: B15 Residencial Tipo Corte: SIN CORTE RUC: DNI:
Nombre: LUQUE LUQUE CECILIO Dirección Eléctrica: 6002010 Usuarios Colectivos:
Dirección Predio: JR. MOQUEGUA 795
Dirección Entrega: JR. MOQUEGUA 795

Períodos Consulta: 12 Ventana aparte Reporte Nuevo registro Editar registro Duplicado General Nota

Período	Tipo	Estado	Site	Numero	Monto Mes	Monto Deuda	Monto Total	Monto Fical	Monto Cobrado	Emisión	Vencim
202201	RSP	GRABO	108	279271	21.20	0.00	21.20	21.20	0.00	18/01/2022 00:00	17/02/22
202112	RSP	CANCELADO	108	267088	17.00	19.20	36.20	36.20	36.20	18/12/2021 00:00	17/01/22
202111	RSP	GRABO	108	254776	19.20	0.00	19.20	19.20	0.00	18/11/2021 00:00	17/12/21
202110	RSP	CANCELADO	108	242501	16.50	17.40	33.90	33.90	33.90	18/10/2021 00:00	17/11/21
202109	RSP	GRABO	108	230244	17.40	0.00	17.40	17.40	0.00	18/09/2021 00:00	17/10/21
202108	RSP	CANCELADO	108	218012	37.00	0.00	37.00	37.00	37.00	18/08/2021 00:00	17/09/21
202107	RSP	CANCELADO	108	205807	17.90	24.30	42.20	42.20	42.20	18/07/2021 00:00	17/08/21
202106	RSP	GRABO	108	193614	24.30	0.00	24.30	24.30	0.00	18/06/2021 00:00	17/07/21
202105	RSP	CANCELADO	108	181454	26.90	0.00	26.90	26.90	26.90	18/05/2021 00:00	17/06/21
202104	RSP	CANCELADO	108	169224	17.20	0.00	17.20	17.20	17.20	18/04/2021 00:00	17/05/21



Hacemos click en vista previa

❖ Nos aparece el duplicado de recibo

Archivo Edición Ir Ayuda

Consultar | 14 | Duplicado Actualizar Retorno Pagos - Ticket Recibo 017

Para atención de consultas, pagos o denuncias.
Su número de cliente (suministro) es:
0010143584
MES FACTURADO Enero-2022
RECIBO Nro. \$130 - 414296

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE: SALAS VALDIVIA, JOHN WILLIAM
D.N.I. 01333979
DIRECCIÓN: JR. PARDO N° 245 - DPTO. 301
DPTO./PROV: PUNO/PUNO/PUNO
RUTA: 401-08-04-001831 (030-PUNO ZONA 030)

DATOS TÉCNICOS

TARIFA: BTSB - RESIDENCIAL **ACOMETIDA:** AEREA
ALIMENT: 01-02 (0650) **TENSIÓN:** 220 V - BT
POTENCIA: 4.22 KW. **CONEXIÓN:** C.1.2
N° MEDDOR: 2017151916 **MONOFASICO-Electrónico-2 Hilo**
SISTEMA: 0026 - PUNO **SEC. TIPO:** 2

DETALLE DEL CONSUMO

LECTURA ACTUAL: 696 26 Ene 2022
LECTURA ANTERIOR: 662 26 Dic 2021
DIFFERENCIA DE LECTURA: 34 **FACTOR:** 1.00

CONSUMO FACTURADO: **34.00 kWh**
PRECIO UNIT. \$/ kWh: 0.7572 (Restantes 4 kWh)
PRECIO UNIT. \$/ kWh: 0.5679 (Primeros 30 kWh)
Afecto a Descuento Ley 27510 FOSE, Monto \$/ -5.68

EVOLUCION DE CONSUMO DE ENERGIA

Monto 202111: \$/ 34.70 Monto 202112: \$/ 36.50

DETALLE DE FACTURACIÓN

CONCEPTO	IMPORTE \$/
ALUMBRADO PUBLICO (Alcaldía AP: \$/ 0.7000)	4.90
CARGO FIJO AJUSTADO	4.13
ENERGIA AJUSTADA	3.03
ENERGIA PRIMEROS 30 KWH AJUSTADA	17.04
MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE LA CONEXION	1.30
VARIACION TARIFARIA	0.03
SUBTOTAL	30.43
IGV 18%	5.48
OTROS PAGOS	
LEY 28749 ELECTRICACION RURAL	0.31
REDONDEO DEL MES	0.05
REDONDEO MES ANTERIOR	0.03
TOTAL MES	36.30
TOTAL A PAGAR \$/	***36.30

SON: TREINTA Y SEIS CON 30/100 SOLES

FECHA EMISIÓN	FECHA VENCIMIENTO
01 feb 2022	21 feb 2022

MENSAJES AL CLIENTE

Proxima Facturacion:

Mes	F. Lectura	F. Factur.	F. Pago
feb-2022	26-feb-2022	1-mar-2022	21-mar-2022

DUPLICADO

PAGUE SÓLO EN CENTROS AUTORIZADOS NO AL MENSAJERO

MES	Enero-2022
TOTAL \$/	***36.30

VENCIMIENTO: 21 feb 2022

001-0143584

SALAS VALDIVIA, JOHN WILLIAM
001 - 30 - PUNO/PUNO

5130 - 414296 2022001000000467533

401-08-04-001831

Activar Wifi
Ve a Configura

109

repositorio.unap.edu.pe
No olvide citar adecuadamente esta tesis



ElectroPuno S.A.A.

SERVICIO EXTRAORDINARIO

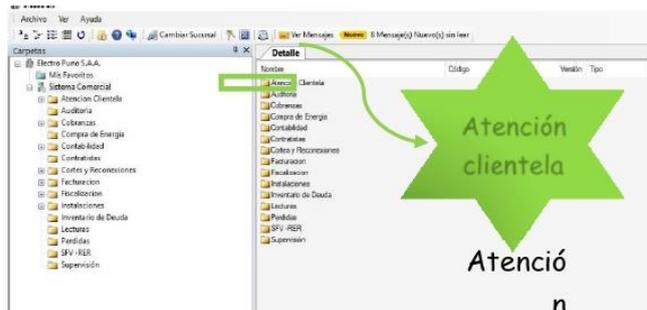
SIELSE con un usuario que nos proporciona la empresa (la oficina de TIC)



❖ Abrir la pestaña de sistema comercial



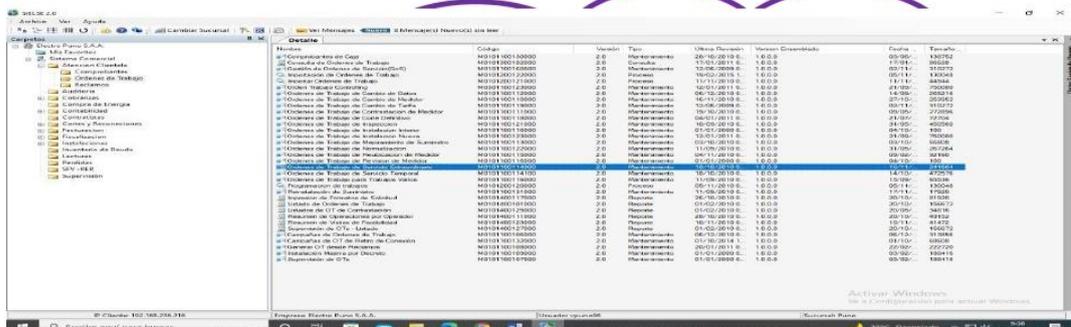
❖ Entrar a la pestaña de atención clientela



❖ Escoger la pestaña ordenes de trabajo



Nos aparecerá la siguiente pestaña y hacemos click en **ORDENES DE TRABAJO DE SERVICIOS EXTRAORDINARIOS**



Ir a un recibo del vecino o alguna fotografía del

¡CONTINUAMOS!!!!!!!!!!!!

❖ Antes de ello debemos entrar al recibo del usuario para sacar los siguientes datos

Aquí está la ruta

Aquí está la dirección eléctrica

Ordenes de Trabajo de Servicio Extraordinario

Fecha de Ingreso: De 05/01/2022 a 04/02/2022

Código	Solicitante	Fecha Solicit.	Estado	Detalle Estado	Pedido	Dirección Solicitante	Suministro	Sub Tipo	Código Componente	Estado Componente	Fecha Componente	Fecha In. Componente
--------	-------------	----------------	--------	----------------	--------	-----------------------	------------	----------	-------------------	-------------------	------------------	----------------------

En la pantalla superiorizando hacemos click y **CREAREMOS NUEVO REGISTRO**

The screenshot shows a web application interface for creating a new record. The interface includes a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Orden de Trabajo', and 'Ayuda'. Below the menu bar is a toolbar with various icons. The main form area is titled 'REGISTRO INICIAL' and contains several sections:

- SOLICITUD DATOS INICIALES:** This section contains various input fields and dropdown menus for entering initial data.
- Forma de solicitud:** A dropdown menu with 'PERSONAL' selected.
- Fecha de solicitud:** A date picker showing '16-mar-2022 10:23'.
- Motivo de solicitud:** A dropdown menu.
- Solicitante:** Fields for 'No. de Documento', 'Código Padrón', 'Nombre', 'Dirección', and 'Teléfono'.
- Dirección Instalación:** Fields for 'Dirección', 'Vía', and 'Referencia'.
- Geografía:** Fields for 'Departamento', 'Provincia', 'Distrito', 'Localidad', 'Zona', and 'Sub Zona'.
- Medios de Comunicación:** A table with columns for 'Tipo Contacto', 'Data', and 'Observación'.
- Almacén:** A text input field.
- Centro Beneficiario:** A text input field.





CAMBIO DE DATOS



MANUAL DE CAMBIO DE DATOS

Se realiza el cambio de datos a pedido del usuario en los siguientes casos:

- Cuando el usuario adquirió el bien inmueble del anterior propietario por compra venta y quiere hacer el cambio de datos en su recibo de luz.
- Cuando el interesado recibió el bien inmueble del causante por herencia, anticipo de legítima, división o partición, donación, adjudicación de bien inmueble u otro documento de que acredite su titularidad.

CORRECCIÓN DE DATOS. – Se hace la corrección de datos en los siguientes casos:

- Si el DNI estuviera mal digitado o no estuviera digitado en el recibo de luz.
- En caso de que haya algún error en el nombre del titular del recibo.
- En caso de que haya existido una mala digitación en cuanto a la dirección del predio.

REQUISITOS:

- 1.- Copia de título de propiedad, LEGALIZADO
- 2.- Copia simple de DNI, VIGENTE DEL TITULAR
- 3.- Último recibo de luz, CANCELADO

En caso de terceros adjuntar CARTA LEGALIZADA (por notario) AUTORIZACIÓN

OJO: Tener especial cuidado con los títulos de propiedad para evitarnos oposiciones.



1.- INGRESAR AL SISTEMA SIELSE

El software SIELSE sirve de soporte para las operaciones comerciales de Facturación, Cobranzas, **Atención al Cliente** y a las actividades Técnico Comerciales.

El Administrador de Clientes es un módulo que se encuentra dentro del Sistema Comercial del sistema SIELSE. Para acceder a la información de un suministro se realiza una consulta para lo cual se utilizan los filtros de consulta.

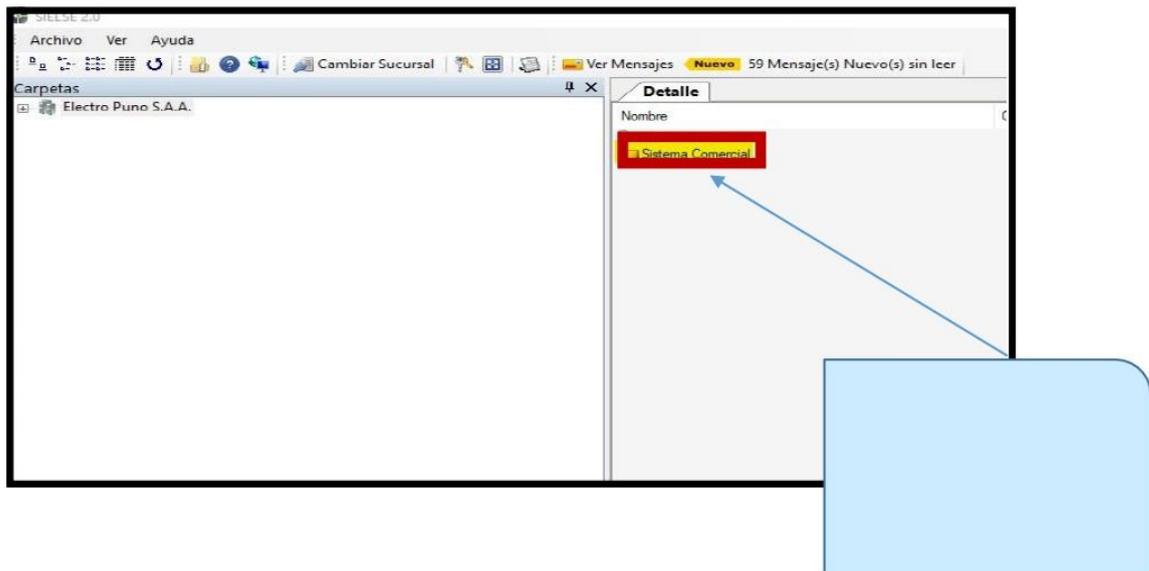
1.1. Registro de usuario

Una vez ejecutado el software, registre sus datos: usuario y contraseña Para acceder al SIELSE. Para ello presione sobre la opción.

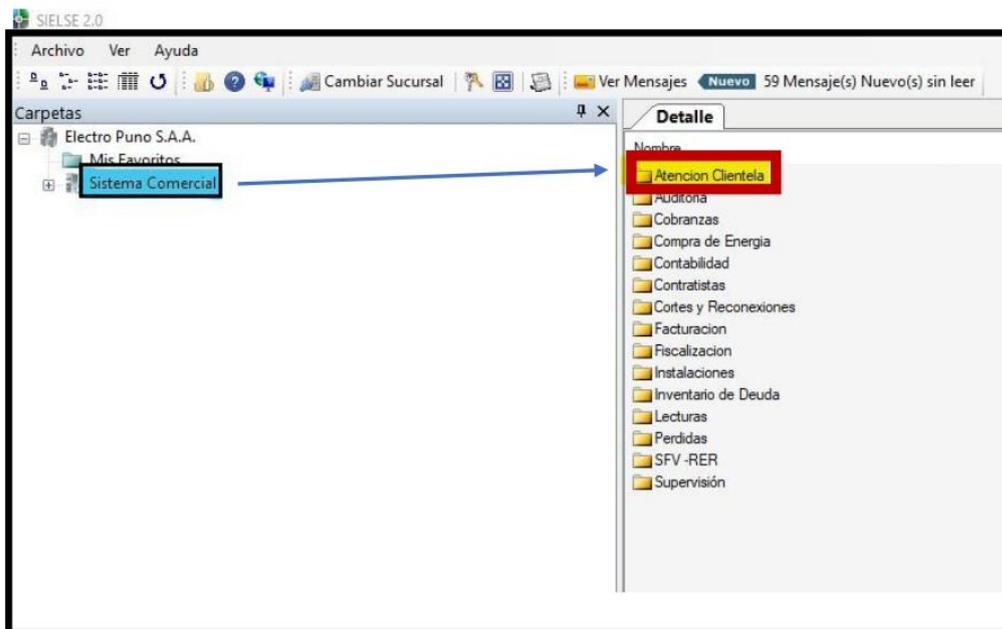
El usuario y la contraseña lo proporciona la oficina de Tecnología de la Información y la comunicación (TIC)

2. INGRESAR AL SIELSE COMERCIAL

A continuación, nos aparecerá esta ventana, debemos ingresar a la carpeta de sistema comercial



varias carpetas, deberemos ingresar a la carpeta denominada 'Atención Clientela' haciendo doble clic.





CAMBIO DETARIFA



CAMBIO DE TARIFA

El cambio de tarifa se da cuando el usuario indica que la tarifa que se le está cobrando en su recibo no es la correcta; existen dos tipos de tarifa más comunes en la ciudad de Puno la residencial y la comercial (BT5B), esto afecta directamente al costo de energía.

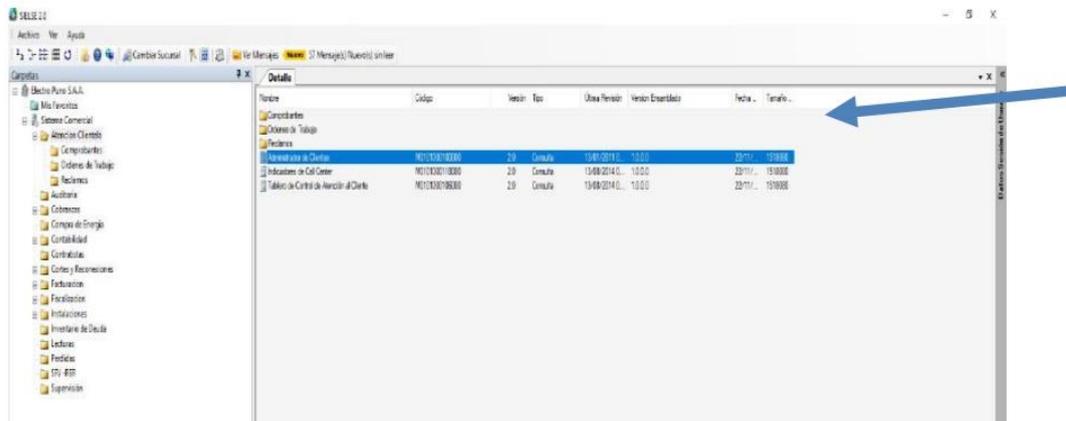
TIPOS DE TARIFAS

- **BT2:** Esta opción tarifaria está dirigida para aquellos usuarios con consumos mínimos de demanda en el periodo de horas punta. Se considera precios diferenciados para la facturación de potencia según si ésta se efectúa en horas punta o bien en horas fuera de punta.
- **BT3:** Esta opción tarifaria está dirigida para aquellos usuarios cuyos consumos de potencia se da durante las 24 horas al día o aquellos usuarios cuyo turno de trabajo empieza en horas de la mañana y acaban pasadas las 18:00 hr.
- **BT4:** Esta opción tarifaria está dirigida para aquellos usuarios cuyos consumos de energía es intensivo en el periodo de horas punta.
- **BT5A:** Esta opción tarifaria está dirigido a los usuarios alimentados en BT con una demanda máxima mensual de hasta 20 kW en horas punta y fuera de punta o con una demanda máxima mensual de hasta 20 kW en horas punta y de hasta 50 kW en horas fuera de punta.
- **BT5B:** Solo podrán elegir esta opción tarifaria los usuarios alimentados en BT con una demanda máxima mensual de hasta 20 kW en horas punta y fuera de punta o con una demanda máxima mensual de hasta 20 kW en horas punta y de hasta 50 kW en horas fuera de punta.
- **BT6:** Solo podrán elegir esta opción tarifaria los usuarios alimentados en baja tensión con una alta participación en las horas punta o con demanda de potencia y consu

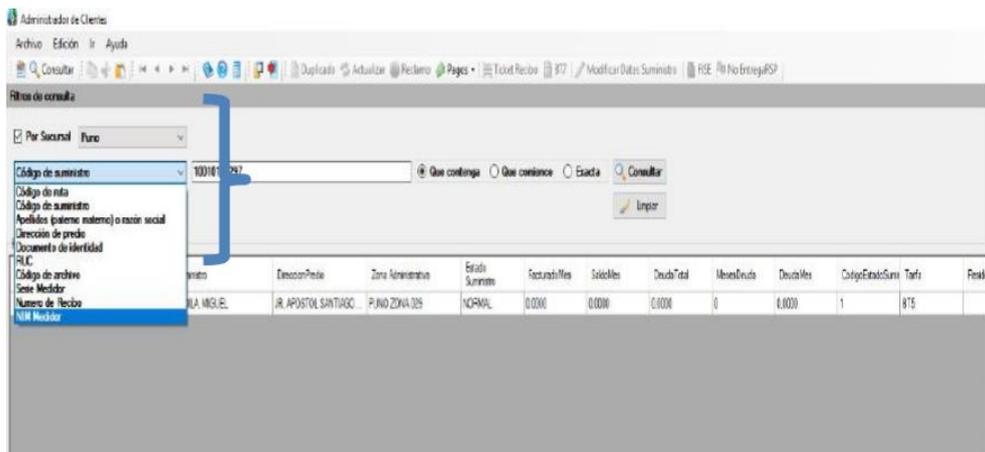


REUBICACION

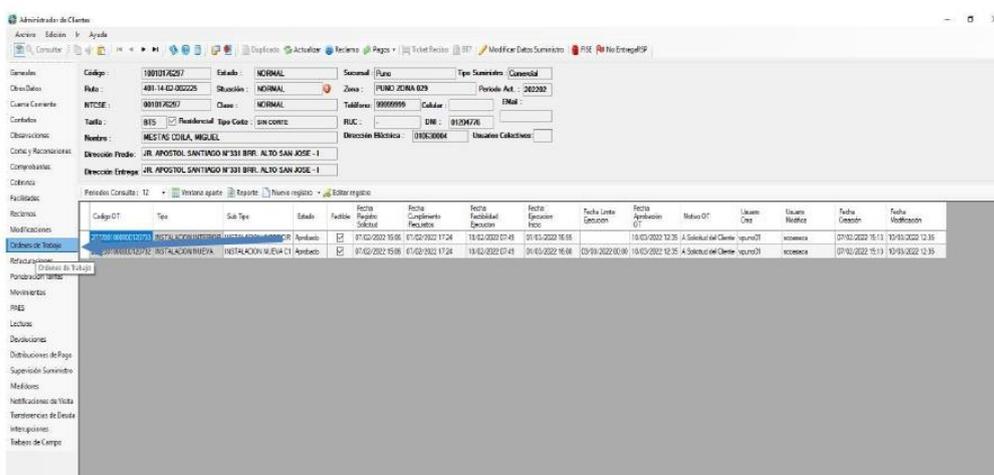
1. Se inicia desde Administración de clientes



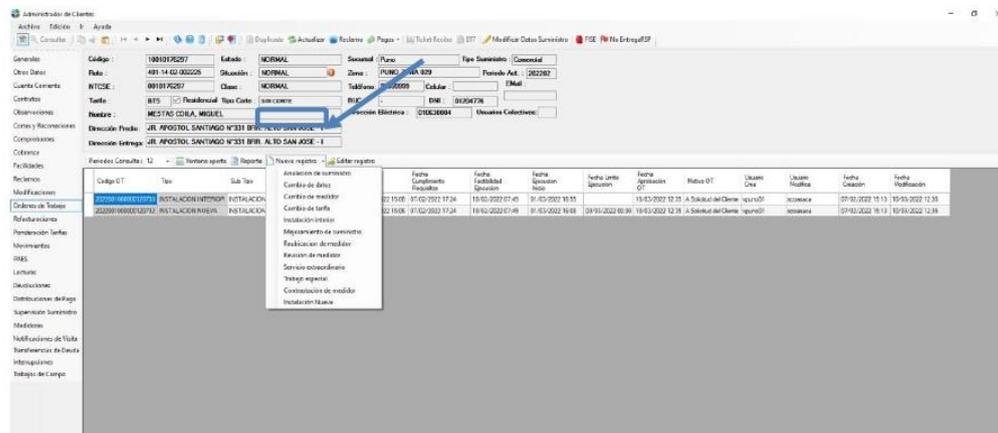
2. Se busca el suministro por cualquiera de las opciones.



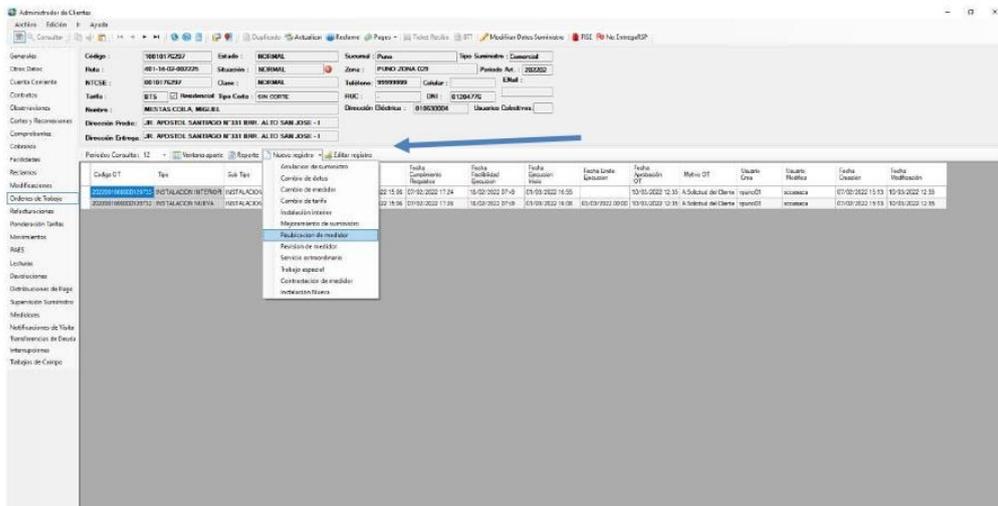
3. Al encontrar el suministro, dar clic en ordenes de trabajo



4. Ir a la pestaña NUEVO REGISTRO, dar clic



5. Dar clic en la opción REUBICACION DE MEDIDOR



6. En motivo de solicitud poner SOLICITUD DEL USUARIO y dar clic en GUARDAR (icono superior de la pantalla en forma de diskette), en caso el sistema no registre la dirección copiarla.

The screenshot shows a web application interface for 'REGISTRO INICIAL'. At the top right, there is a 'GUARDAR' button with a diskette icon, which is circled in blue. Below the header, there is a form with several fields. A blue arrow points to the 'SOLICITUD DEL USUARIO' dropdown menu. The form includes fields for 'Forma de solicitud', 'Fecha de solicitud', 'Materia de solicitud', 'Sede', 'No de CDR', 'Dirección', 'Observación', and 'Almacen'. The 'Forma de solicitud' field is currently set to 'PERSONAL'. The 'Materia de solicitud' field is set to 'SOLICITUD DEL USUARIO'. The 'Sede' field is set to 'POMA MARQUE URBANO'. The 'No de CDR' field is set to '2017001000001181'. The 'Dirección' field is set to 'POMA MARQUE URBANO'. The 'Observación' field is empty. The 'Almacen' field is empty. The 'Centro de Atención' field is empty.



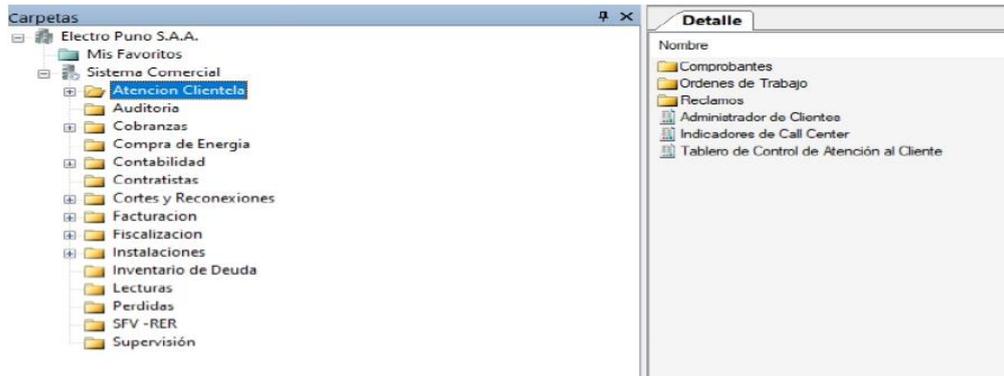
CAMBIO DE POTENCIA



MANUAL DE CAMBIO DE POTENCIA

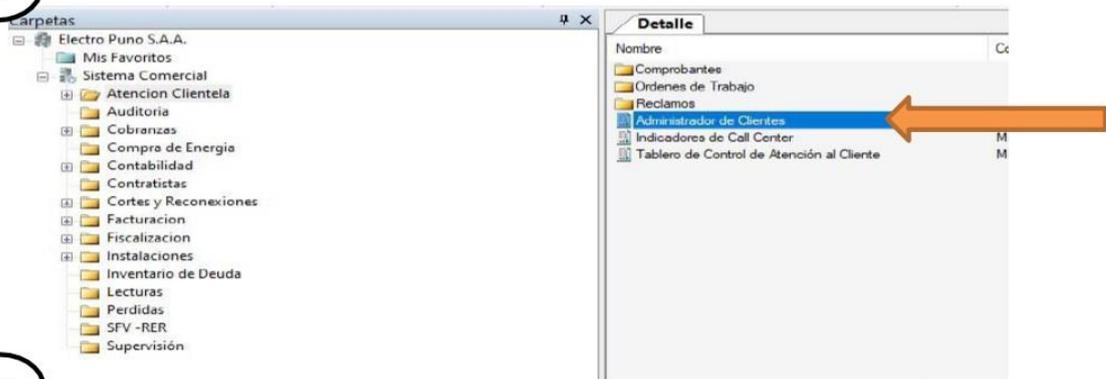
01

- Ingresar al **SIELSE** con tu
- Hacer clic en **Atención**



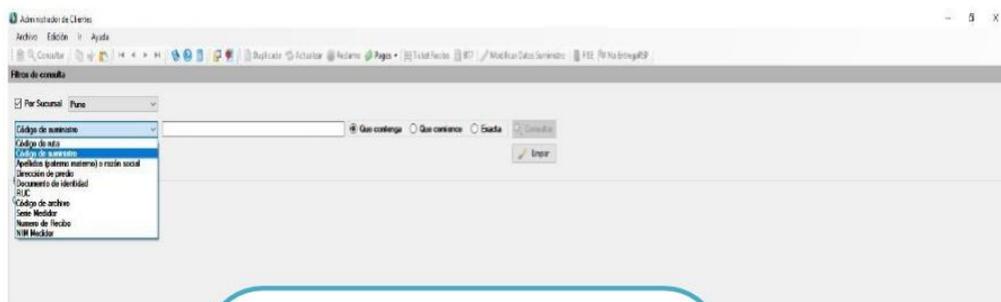
02

- Ingresar **Administrador de**



03

Seleccionar una opción de búsqueda, según datos con los que se

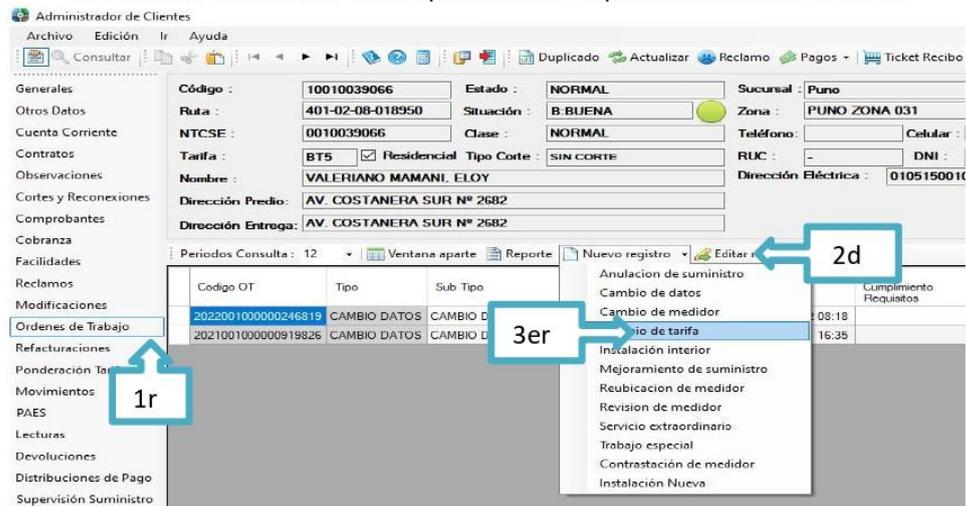


PUEDE REALIZAR LA BÚSQUEDA SEGÚN:

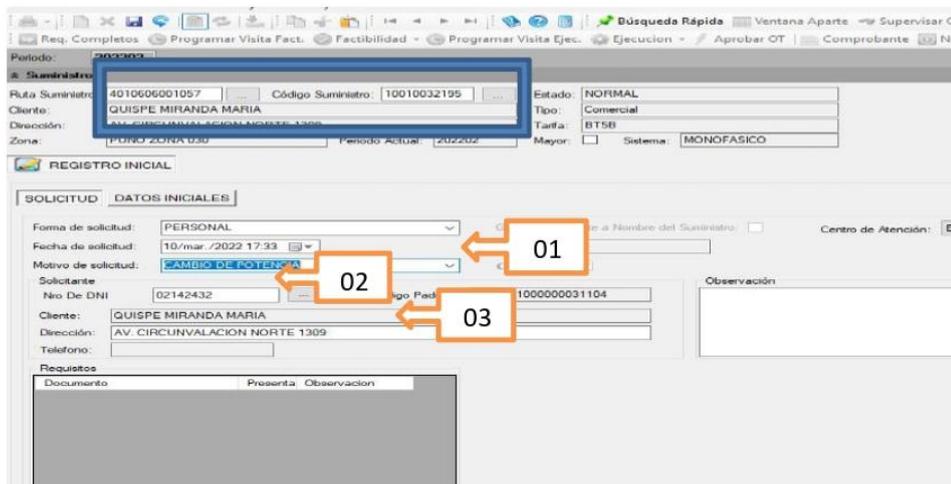
- ✓ Código de ruta
- ✓ Código de suministro
- ✓ Apellidos paternos o razón social
- ✓ Dirección del predio
- ✓ Documento de Identidad
- ✓ RUC



- En la siguiente pantalla hacer clic en **Órdenes De Trabajo**, luego ir a **Nuevo Registro**
- Al desglosar en **Nuevo Registro**, se podrá visualizar las **Ordenes De Trabajo**
- Seleccionar **Cambio De Tarifa** que también es para **Cambio De Potencia**.



- En la siguiente pantalla desglosar el espacio **vacío N° 01** y seleccionar a **Solicitud Del Cliente**
- Luego colocar el **DNI y Dirección** del titular, ambos datos tienen que ser igual a los datos de la parte superior.



- 1: luego ir a la pestaña de **DATOS INICIALES**
- 2: Seleccionar en **Obtener de Pliego**, seguidamente seleccionar la primera opción y hacer clic en **Aceptar**.
- 3: En la potencia contratada colocar la potencia mínima que es de 1.29 a 1.30

01 → REGISTRO

02 → DATOS INICIALES

02 → Aceptar

03 → Potencia Contratada

- Posteriormente hacer clic en **Req. Completos**
- Al abrirse una ventana de confirmación hacer clic en **SI**

SI/SE - Confirmación

¿Está seguro(a) de establecer la OT con requisitos completos?

Si No

- seguidamente hacer clic en **Programar Visita Fact.**
- Se abrirá una ventana donde desglosaras y seleccionaras **TRABAJADOR Y** escribirás en el espacio vacío la palabra **Mahomet** y presionas ENTER O



CORTE DEFINITIVO

MANUAL DE CORTE

REQUISITOS TITULARES

- FORMATO "D" LEGALIZADO
- ULTIMO RECIBO DE LUZ CANCELADO
- DOCUMENTO QUE ACREDITE LA TITULARIDAD DEL SUMINISTRO.
- FOTO DE LA ÚLTIMA LECTURA.

. DESCRIPCION

- El usuario se apersona a las oficinas de Electro Puno S.A.A. a fin de solicitar el corte definitivo de su suministro.
- Una vez ya presentadas los requisitos para el corte, El personal de atención al cliente envía el expediente del usuario, al encargado de la verificación para que verifique el motivo por el cual está solicitando el corte, es ahí donde se llena la ficha de verificación de solicitud de corte. Depende de ello podremos observar si el corte es factible o no.

Electro Puno S.A.A.
Suministro de Energía Eléctrica

VERIFICACION PARA ATENCION DE SOLICITUD DE ANULACION DE SUMINISTRO

Suministro: Ruta: 4M-09-01-2495
Nombre: B. Gilda Cecilia Amagala
Dirección: Jr. Brandon 293 Puno
Número de 218090097
Lectura: 0.9
Fecha: 22/05/17
Hora de visita: 15:25
Observaciones:
El suministro se encuentra en corte, así mismo
el medidor es nuevo con lect 0.9. Proceder al
corte definitivo.

Electro Puno S.A.A.
FIRMA DEL CLIENTE
FIRMA DEL CLIENTE

Nombre: Nombre: Walter Salcedo Wua
TITULAR TERCERO
Condición: Factible



- En la verificación el técnico encargado informara sobre su última lectura del medidor, dicha lectura es verificada por el personal de atención cliente.

- Al verificar que, si procede el corte definitivo, procedemos con el trámite.
- personal de facturación verifica si el cliente cancelo su último recibo de consumo
- si el cliente no cancelo su último recibo de consumo.
 - el personal del área de facturación ingresa la nueva lectura al sistema
 - el personal del área de facturación re factura al cliente
 - el cliente paga su recibo re facturado
- si el cliente cancelo su último recibo de consumo
 - el personal del área de facturación calcula el consumo a la última factura
 - el personal del servicio al cliente genera un comprobante de pago con el monto del consumo calculado
 - el cliente paga el comprobante de pago
- el personal de servicio al cliente entrega el expediente al técnico de atención al cliente,
- El personal de atención al cliente deberá generar una Orden de Trabajo, donde seleccionamos la opción anulación de suministro
- Ya apertura da la Orden de Trabajo en la opción motivo de solicitud, seleccionamos otros no cobrables y en la observación podemos especificar el motivo.
- En la opción de factibilidad ingresamos su lectura actual y modificamos la fecha.
- Ya realizado todo el trámite el usuario firma dos contratos, solicitud y una declaración jurada.
- Se le hace entrega del expediente al técnico de la servis para que pueda ejecutar el corte definitivo.
- El supervisor de servicio a clientes aprueba de la Orden de trabajo de corte definitivo.
- fin del procedimiento

PASOS A SEGUIR

1
Verificar que la última facturación figure como CANCELADO.

Nombre : SULLCA HUARCAYA, ERMOGENES
 Dirección Predio: URB. NUEVO PROVENIR W-7
 Dirección Entrega: URB. NUEVO PROVENIR W-7

Periodos Consulta : 12 Ventana aparte Reporte Nuevo registro

Periodo	Tipo	Estado	Serie	Número	Monto Mes
202110	NDE	NORMAL			57.87
202110	RSP	CANCELADO	15	427847	172.30

1

2
Seleccionar ANULACION DE SUMINISTRO.

SULLCA HUARCAYA, ERMOGENES Dirección Elé
 URB. NUEVO PROVENIR W-7
 URB. NUEVO PROVENIR W-7

12 Ventana aparte Reporte Nuevo registro Editar registro

Tipo	Sub Tipo
0533	CAMBIO MEDIDOR MONOFASICO A MO

- Anulacion de suministro
- Cambio de datos
- Cambio de medidor
- Cambio de tarifa
- Instalación interior
- Mejoramiento de suministro
- Reubicacion de medidor

2

3

3.1. Clic en OTROS NO COBRABLE en motivo de solicitud.
 3.2. Detallar en observación.
 3.3. Clic en guardar.

Archivo Edición 3.3 Guardar

SOLICITUD DATOS INICIALES

Forma de solicitud: PERSONAL 3.1 Importante a Nombre del Suministro: Centro de Atención: ECentro

Fecha de solicitud: 08/nov./2021 12:12 Ingreso: Cobrable: 3.2

Motivo de solicitud: OTROS NO COBRABLE

Solicitante: CAMBIO DE DOMICILIO
 No. De DNI: CORTE DEFINITIVO DEUDA 2010001000000119495
 Cliente: SULLCA OTROS 3.1 Observación: CORTE DEFINITIVO A SOLICITUD DEL USUARIO MOTIVO: TIENE OTRO MEDIDOR TRIFASICO.
 Dirección: URB. NUEVO PROVENIR W-7 3.2 Teléfono: 3.3

4

4.1. Clic en PRESUPUESTO.
4.2 Cambiar el monto total en cero.
4.3 Clic en GUARDAR.

5

5.1 Clic en requerimientos completos.
5.2 Programar visita de factibilidad
5.3 Clic en aceptar.
5.4 Clic en confirmar aceptar.

6

6.1 Registrar fecha de retiro.
6.2 Clic en guardar.

7

7.1 Colocar lectura de retiro
7.2 Clic en guardar.

8

8 Clic en confirmar factibilidad

9

6.1 Registrar fecha de retiro.
6.2 Clic en guardar.



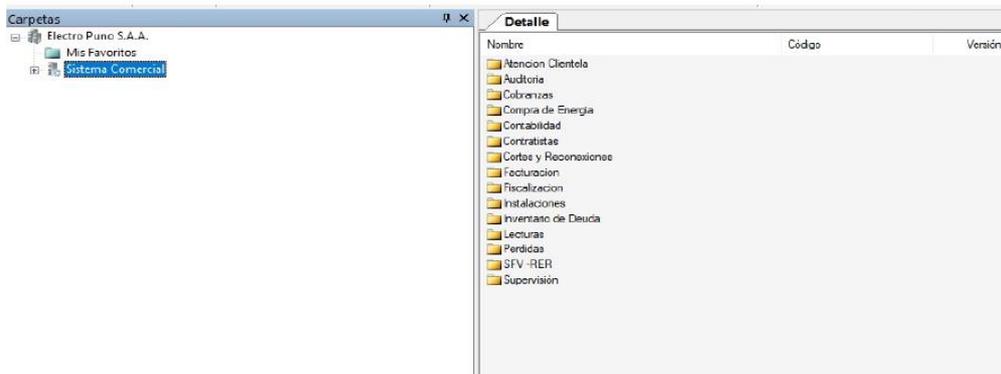
VERIFICACIONES

MANUAL DE VERIFICACIONES

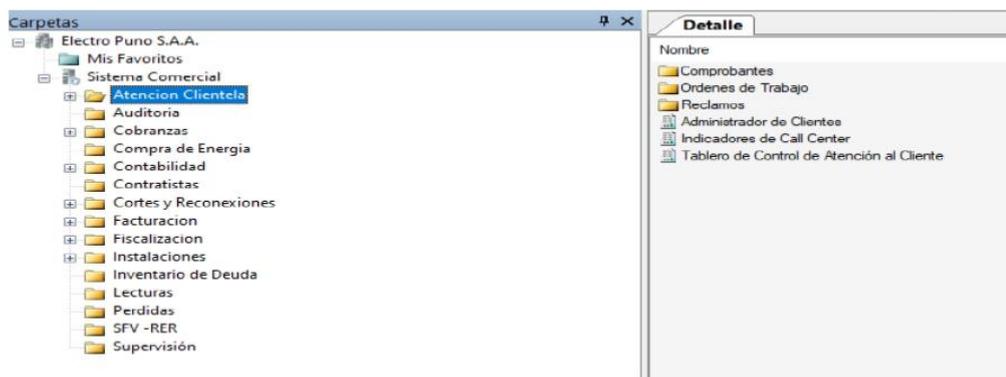


Las verificaciones se realizan cuando un usuario necesita la verificación de su medidor, estas pueden a causas de:

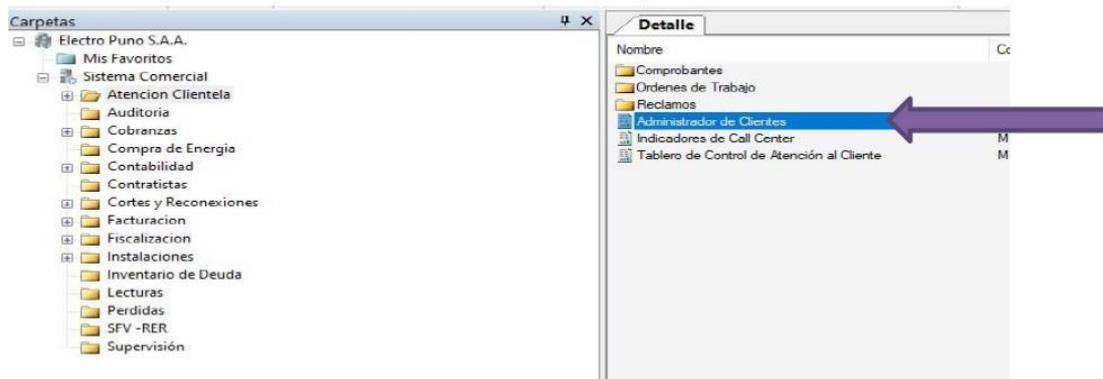
- Ingresar al **SIELSE** con tu usuario
- Hacer clic en **Sistema Comercial**



- Luego hacer clic en **Atención Clientela**



- Ingresar **Administrador de Cliente**



- En la siguiente pantalla según una opción de búsqueda seleccionada, digitar según datos con los que se cuenta.



- Una vez llenado este espacio vacío, hacer clic en **Consultar** o **Enter**.





CAMBIO DEMEDIDOR

CAMBIO DE MEDIDOR

El cambio de medidor se puede realizar por antigüedad, alguna falla, también por medidor robado o razones particulares. Por antigüedad el costo lo asume la empresa.

También puede ser por solicitud del usuario y los gastos ya es a responsabilidad del usuario.



❖ Primer paso: entrar al suministro

Código Suministro	Ruta Suministro	Nombre Suministro	DireccionPredio	Zona Administrativa	Estado Suministro	FacturadoMes	SaldoMes	DeudaT
0010022411	401-15-02-001015	GEROMA VILCA TORRES	PARC. JAYUJAYUNI L-09	PUNO ZONA 026	NORMAL	9.7000	9.7000	9.7000

CLIC

❖ Segundo paso:

Administrador de Clientes

Archivo Edición Ir Ayuda

Consultar Duplicado Actualizar Reclamo Pagos Ticket Recibo BIT7 Modificar Datos Suministro FIS

Generales Código: 12010009576 Estado: NORMAL Sucursal: Puno Tipo Suministro: Comercial
Ruta: 415-07-05-000871 Situación: B:BUENA Zona: ILAVE Período Act.: 202201
Cuenta Corriente NTCSE: 4150709576 Clase: NORMAL Teléfono: Celular: EMail:
Contratos Tarifa: BTS Residencial Tipo Corte: SIN CORTE RUC: DNI:
Observaciones Nombre: ANCHAPURI ALANGUIA JULIANA Dirección Eléctrica: 1002030031501 Usuarios Colectivos:
Cortes y Reconexiones Dirección Predio: JR. MOLLENDO M.H.L-01
Comprobantes Dirección Entrega: JR. MOLLENDO M.H.L-01
Cobranza
Facilidades Última Facturación:
Facturado Mes: S/. 7.50 Distribución S/.: 0.0000 Meses Deuda: 0 Real: 0
Reclamos Pago Mes: S/. 0.00 Devolución S/.: 0.0000 Último Día Pago: 08/02/2022 No Duplicados: 18
Modificaciones Cálculo Mes: S/. 7.50 Deuda Total S/.: 7.5000 Máx. Fecha Cobranza: 22/02/2022
Órdenes de Trabajo Código Lectura: OK Consumo: 0.0000
Refacturaciones
Ponderación Tarifas Última Facturación
Movimientos Última Transacción
PAES Estado: Período:
Lecturas Fecha: Monto S/.:
Devoluciones
Distribuciones de Pago

❖ Tercer paso:

Administrador de Clientes

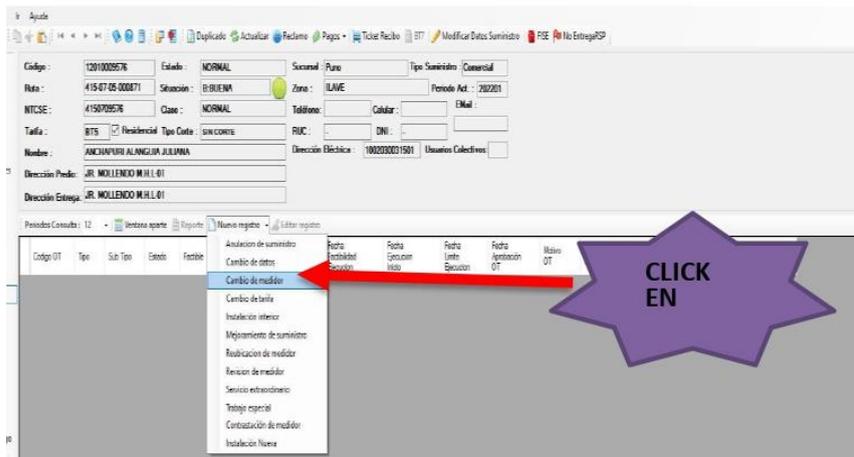
Archivo Edición Ir Ayuda

Consultar Duplicado Actualizar Reclamo Pagos Ticket Recibo BIT7 Modificar Datos Suministro FISE No EntregaRSP

Generales Código: 12010009576 Estado: NORMAL Sucursal: Puno Tipo Suministro: Comercial
Ruta: 415-07-05-000871 Situación: B:BUENA Zona: ILAVE Período Act.: 202201
Cuenta Corriente NTCSE: 4150709576 Clase: NORMAL Teléfono: Celular: EMail:
Contratos Tarifa: BTS Residencial Tipo Corte: SIN CORTE RUC: DNI:
Observaciones Nombre: ANCHAPURI ALANGUIA JULIANA Dirección Eléctrica: 1002030031501 Usuarios Colectivos:
Cortes y Reconexiones Dirección Predio: JR. MOLLENDO M.H.L-01
Comprobantes Dirección Entrega: JR. MOLLENDO M.H.L-01
Cobranza Períodos Consulta: 12 Ventana aparte Reporte Nuevo registro
Facilidades
Reclamos
Modificaciones
Órdenes de Trabajo
Refacturaciones
Ponderación Tarifas
Movimientos
PAES
Lecturas
Devoluciones

Código OT	Tipo	Sub Tipo	Estado	Facilide	Fecha Registro Solicud	Fecha Cumplimiento Requistos	Fecha Facilidad Ejecucion	Fecha Ejecucion Inico	Fecha Límite Ejecucion	Fecha Aprobación OT	Motivo OT	Usuario Crea	Usuario Modifica
-----------	------	----------	--------	----------	------------------------	------------------------------	---------------------------	-----------------------	------------------------	---------------------	-----------	--------------	------------------

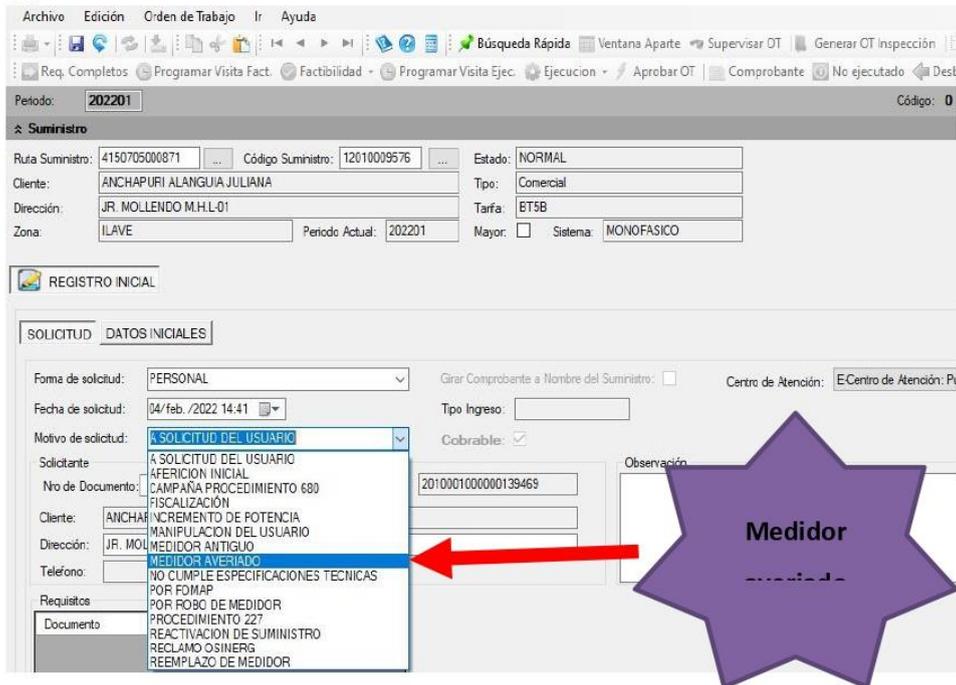
❖ Cuarto paso:



❖ Quinto paso: hay dos formas de registrar.

A. A CAMPAÑA O AVERIADO

1.A





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

INSTALACIÓN NUEVA



SIELSE

El Sistema SIELSE, se basa en tecnologías de punta de desarrollo de sistemas informáticos. El software sirve de soporte para las operaciones comerciales de Facturación, Cobranzas, Atención al Cliente y a las actividades Técnico Comerciales.

Por lo tanto, para registrar una instalación nueva se debe dar inicio con usuario y contraseña que nos brinda la oficina TIC, para seguir todo el procedimiento respectivo.

INSTALACIONES NUEVAS

Es el trámite que se realiza para la adquisición de un nuevo suministro para uso doméstico o para negocio.

RECEPCIÓN DE REQUISITOS Y REGISTRO DE INSTALACIONES NUEVAS: Para el trámite

de una instalación nueva el cliente tiene que cumplir con ciertos requisitos, en donde el personal de ventanilla tiene que realizar la verificación de todos los documentos requeridos, para que posteriormente se pueda realizar el registro al sistema SIELSE y de esa forma dar trámite a la solicitud del usuario.

Primer Paso: Adjuntar requisitos.

- Copia de título de propiedad, legalizado.
- Copia simple de DNI vigente del titular (es).
- Certificado de numeración predial y/o declaración jurada de numeración predial.
- Declaración jurada de artefactos. (formato)



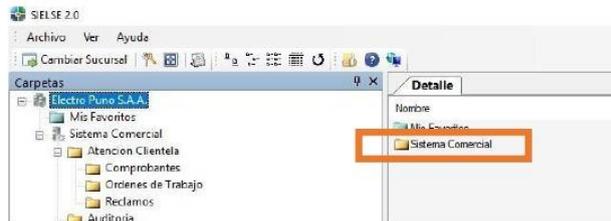
- Croquis de ubicación del predio.
- Copia de recibo de luz del vecino (derecha o izquierda).
- En caso de terceros adjuntar copia de DNI y una carta de autorización legalizada.
(formato C)

Segundo Paso: Verificación de documentos.

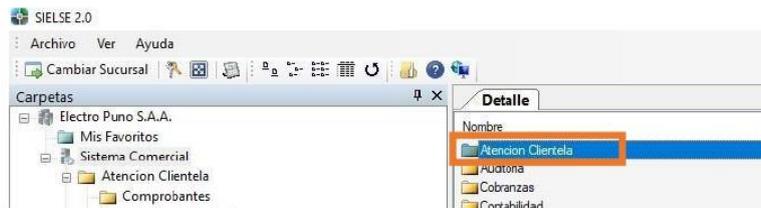
Tercer Paso: Registro al sistema SIELSE.

1. Ingresamos al SIELSE

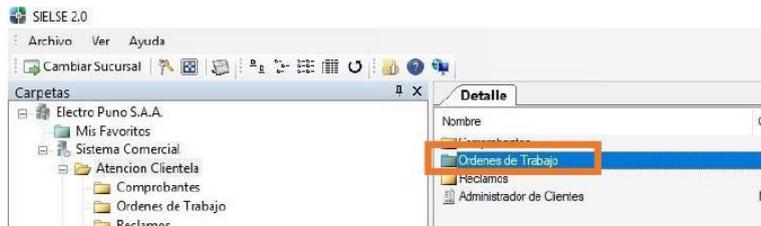
1.1. Seleccionar Sistema comercial



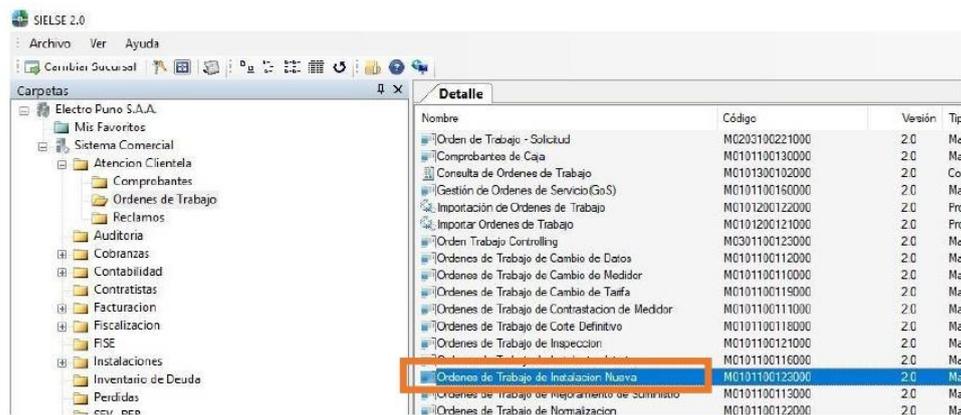
1.2. CLICK en Atención Clientela



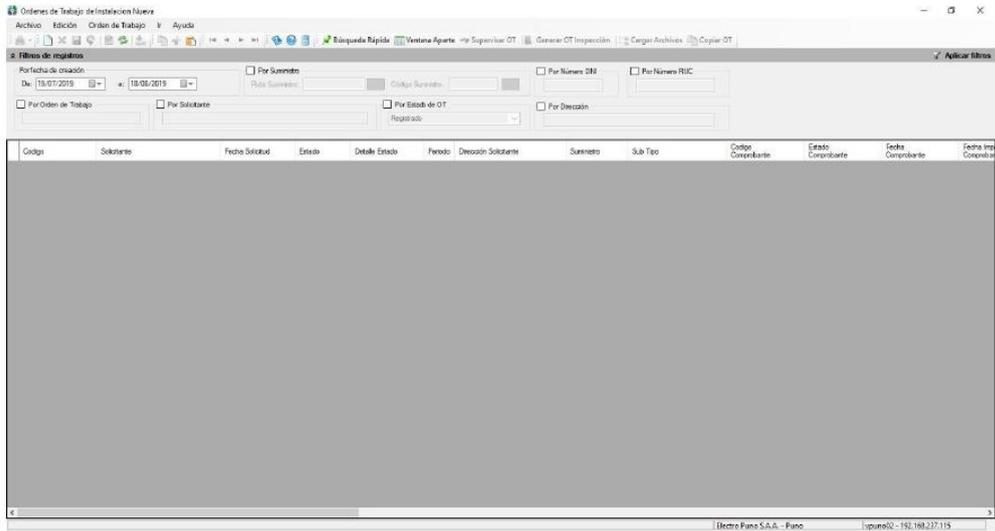
1.3. CLICK en Órdenes de Trabajo



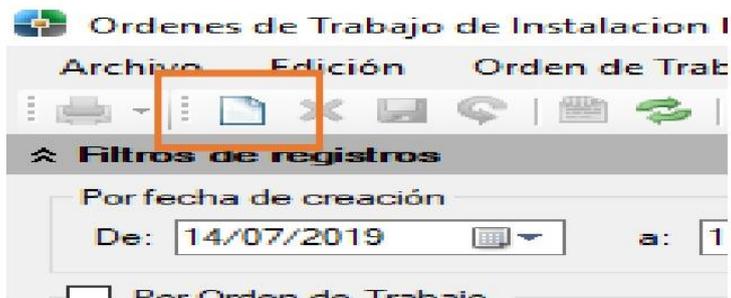
1.4. CLICK en: Ordenes de Trabajo de Instalacion Nueva



2. Pantalla principal de Órdenes de Trabajo de Instalación Nueva.



2.1. Seleccionar NUEVO:



3. Pantalla inicial de IN

3.1. Cuenta con tres pestañas: SOLICITUD, DATOS INICIALES y DATOS TÉCNICOS

4. En la pestaña SOLICITUD

4.1 Desglosar la opción Motivo de Solicitud:

4.1.1. Seleccionar: A Solicitud del Cliente