

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



PUNO - PERÚ

2015

**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO  
PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTRO PUNO S.A.A. EN LA  
CIUDAD DE PUNO, EN LOS PERIODOS 2012 – 2013”**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bachiller: ALAN EFRAIN LIPA FERNANDEZ**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE**

*[Signature]*  
Dr. Juan Moisés Mamari Mamari

**PRIMER MIEMBRO**

*[Signature]*  
M.Sc. Eduardo Jiménez Nina

**SEGUNDO MIEMBRO**

*[Signature]*  
M.Sc. Jesús Quispe Gomez

**DIRECTOR DE TESIS**

*[Signature]*  
M.Sc. Percy Quispe Pineda

**ASESOR DE TESIS**

*[Signature]*  
M.Sc. Hugo Freddy Condori Manzano

PUNO – PERU  
2015

TEMA : Calidad y servicio

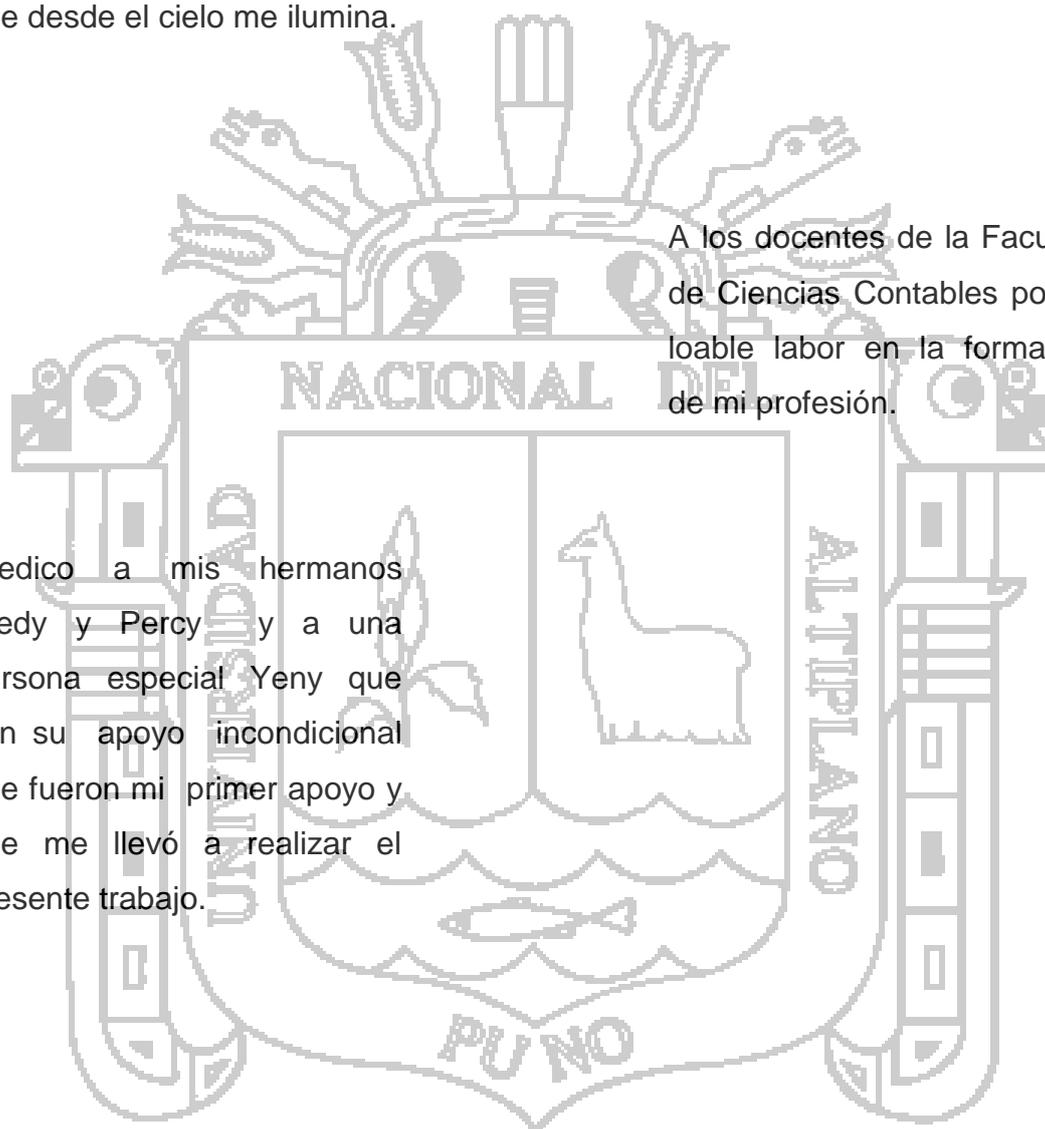
LINEA : Costos de producción y servicios

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi padre Trinidad Lipa Sacaca que desde el cielo me ilumina.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Contables por su loable labor en la formación de mi profesión.

Dedico a mis hermanos Fredy y Percy y a una persona especial Yeny que con su apoyo incondicional que fueron mi primer apoyo y que me llevó a realizar el presente trabajo.

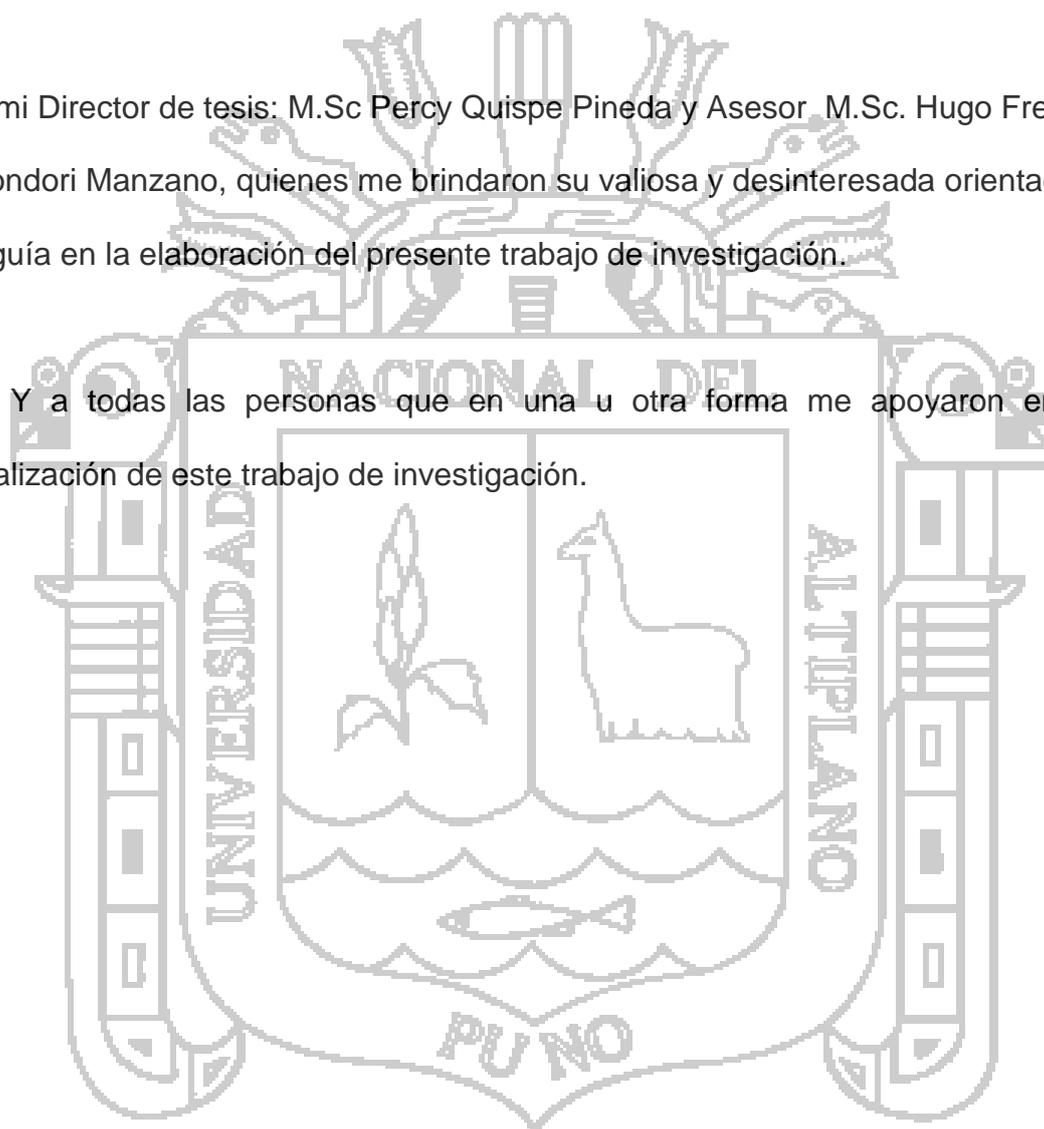


## AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios en la Universidad.

A mi Director de tesis: M.Sc Percy Quispe Pineda y Asesor M.Sc. Hugo Freddy Condori Manzano, quienes me brindaron su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Y a todas las personas que en una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo de investigación.



## ÍNDICE

RESUMEN .....	VII
INTRODUCCION .....	VIII

### CAPITULO I

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	6
1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....	11

### CAPITULO II

<b>MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>13</b>
2.1 MARCO TEÓRICO .....	13
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	50
2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	59
2.4 Variable .....	60

### CAPITULO III

<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>62</b>
3.1. Tipo de Investigación .....	62
3.2 Diseño de la Investigación .....	62
3.3 Metodología de la Investigación .....	63
3.4 Población y Muestra .....	64
3.5 Fuentes de Información .....	65
3.6. Técnicas para la recolección de Datos .....	66

3.7. Instrumentos.....	66
3.8. Procesamiento de datos.....	66

#### **CAPITULO IV**

<b>CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE ESTUDIO .....</b>	<b>67</b>
4.1. Ámbito de Estudio.....	67
4.2. Empresa .....	68

#### **CAPITULO V**

<b>EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>72</b>
5.1 Determinar el nivel de capacitación e instrumentos de gestión que determinan la calidad de servicio en las prestaciones de servicio de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno.....	72
5.2 Determinación el nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad de la Empresa Regional de Servicio Público – Electro Puno S.A.A. años 2012 y 2013.....	92
5.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	101
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>105</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>108</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>110</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>113</b>

## RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado: “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTRO PUNO S.A.A. EN LA CIUDAD DE PUNO, PERIODOS 2012 - 2013 se realizó con el propósito de analizar los principales factores que inciden a prestación de servicios eléctrico con calidad los que inciden a la rentabilidad de la empresa, en tal sentido, hemos planteado como nuestro objetivo general de la investigación: “Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la Rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Puno, en los periodos 2012 – 2013” Los resultados obtenidos nuestras principales conclusiones y son las siguientes: PRIMERO.- De los resultados obtenidos con respecto a 10 trabajadores que representa 43.5% recibieron algunas veces capacitación y 11 trabajadores que representan el 47.8% nunca recibieron capacitación alguna por parte de la empresa, lo que significa que existe una despreocupación por parte de los directivos en la capacitación de sus trabajadores. SEGUNDO.- De los resultados obtenidos en el ratio sobre el patrimonio, En margen comercial, rendimiento sobre las ventas en el año 2012 y 2013 se tuvo muy regular indicador de mejora en la gestión de la empresa Electro Puno. TERCERO.- De los resultados obtenidos en relación a la calidad de servicio y la rentabilidad evidenciados en la hipótesis de investigación se determina que La deficiente calidad de servicio incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno.

## INTRODUCCION

En el marco de las Normas establecidas por la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno; tengo a bien presentar el presente trabajo de investigación titulado “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTRO PUNO S.A.A. EN LA CIUDAD DE PUNO, PERIODOS 2012 - 2013” que pretende analizar los principales factores que inciden a prestación de servicios con calidad y que conlleva a la determinación de la rentabilidad de la empresa; Este trabajo de investigación nos ha permitido establecer que la calidad es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio y es la verdadera ventaja competitiva de una organización en un mercado altamente exigente, donde muchos usuarios se sienten insatisfechos con el servicio que reciben, y la constante en el servicio de calidad es el reflejo del compromiso de quienes integran una empresa orientada al cliente.

A través del presente trabajo de investigación hemos analizado la calidad del servicio a través del desempeño laboral del personal de la Empresa Electro Puno S.A.A. con la finalidad de garantizar que el servicio electricidad y otros servicios complementarios sean prestados con calidad, confiabilidad y oportunidad, y que pueda contribuir al desarrollo sostenible de la población y el medio ambiente y fundamentalmente a la población usuaria, por lo que es de suma importancia que el desenvolvimiento de su personal sea productivo y eficiente, caso contrario repercutirá en la calidad de servicio.

Por todo lo mencionado y por las características de la investigación hemos desarrollado el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la Rentabilidad de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad - Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno, en los periodos 2012 – 2013; y con el propósito de desarrollar la investigación hemos dividido nuestro trabajo en los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** Planteamiento del Problema, Antecedentes Y Objetivos De La Investigación: En la que se especifica por qué y los orígenes del problema en base a los antecedentes existentes sobre el tema para luego ser formulados mediante objetivos.

**Capítulo II:** Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de la Investigación: se conceptúan definiciones relacionadas al tema para formular las hipótesis respectivas.

**Capítulo III:** Método de Investigación: Nos muestra los métodos y técnicas que nos permitieron lograr nuestros objetivos.

**Capítulo IV:** Características del Área de Investigación: nos muestra las características más importantes del ámbito de estudio.

**Capítulo V:** Exposición y Análisis de los Resultados: Muestra los resultados mediante cuadros, los que fueron analizados y discutidos como resultado de aplicación de términos porcentuales y comparaciones para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, las empresas de los distintos sectores económicos se ven enfrentadas a necesidades crecientes de cambio y adecuación de sus sistemas de gestión, producto de la apertura de nuevos mercados, la creciente integración a la economía mundial la intensidad de la competencia y el acelerado desarrollo tecnológico. Estas condiciones han enfatizado la necesidad de definir estrategias y acciones eficientes para el mejoramiento de la calidad, como uno de los fundamentales de servicio y de la competitividad.

El presente trabajo de investigación tiene por objeto analizar y proponer acciones de mejora al proceso de gestión servicio eléctrico. La importancia de la energía eléctrica en la economía de los usuarios y la rentabilidad de la empresa de Electro Puno.

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

intensivo en las labores domésticas, comerciales, industriales, entre otras. Cuando ocurren fallas en los sistemas eléctricos o cuando no se entrega el servicio de acuerdo con los estándares de calidad de servicio establecidos.

Toda empresa al producir bienes y servicios, incurre en unos costos. Y estos costos de producción están en el centro de las decisiones empresariales, ya que todo incremento normalmente significa una disminución de los beneficios de la rentabilidad de la empresa. De hecho, las empresas deben tomar las decisiones sobre la producción y las ventas de energía eléctrica de acuerdo al estudio de sus costos, también deben conocer su rentabilidad que los genera por la Calidad de servicio, todo este conocimiento permitirá corregir los desvíos del pasado y preparar una mejor administración para el futuro, entonces, en términos concretos podemos manifestar que a través del problema planteado de las calidad de servicio eléctrico de la Empresas de Electro Puno pueden determinar en que afecta sus utilidades o beneficios, pues de hecho también les ayudara a determinar el precio final de sus productos.

Las personas que dirigen las empresas, han intentado con esmero encontrar una forma para mejorar la calidad de servicio y funcionamiento eficiente de sus empresas, que coadyuve a mejorar su rentabilidad; entonces, a través de la evaluación del desempeño de las personas que conlleve a determinar la calidad del servicio se constituye como un proceso organizacional por el cual se mide que cada trabajador

sea idóneo y cumpla los objetivos para su cargo y/o puesto y la manera en que usa sus recursos para lograrlo.

En este contexto, evaluar la calidad del servicio a través del estudio del desempeño laboral de una organización otorga a los directivos de las empresas la información necesaria para tomar decisiones en los recursos humanos, tales como ascensos, renovar contratos y despidos, y fundamentalmente permite identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, también ayuda a validar los procesos de selección del personal. Por lo tanto, el desempeño laboral deficiente constituye uno de los problemas que no permite una adecuada “calidad del servicio” y desarrollo de las organizaciones.

Frecuentemente en la práctica encontramos personas poco dispuestas a prestar servicios de calidad, parecen tener siempre maneras de resistirse a aceptar los cambios que la calidad implica; Puede ser que el temor a perder el estatus o la necesidad, tenga algo que ver con la oferta de servicios deficientes, eligen el camino de la orientación a satisfacer sus propias necesidades como trabajadores y no el de la orientación hacia el usuario.

Además como toda calidad en el servicio implica un cambio de actitudes y mentalidad, requiere ejercer valores perdurables y establecer un compromiso con la sociedad. La calidad en el servicio requiere de las personas que laboran en la organización; más capacidad, capacitación y

dedicación personal; Actualmente las personas son las que entregan valor a los servicios, poniéndole toda su inteligencia para que satisfagan las necesidades de los usuarios. Esto quiere decir que en una empresa las personas son los entes innovadores y que son los únicos capaces de generar ventajas competitivas en las organizaciones, que hagan posible que las empresas sean sostenibles en el tiempo en beneficio de sus clientes y los mismos integrantes.

En las empresas prestadoras de servicios, fundamentalmente de distribución y comercialización de energía eléctrica, cuyo objetivo es proporcionar satisfacción a las necesidades y expectativas de las personas y las familias y el concepto de calidad en el servicio se entiende como la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la realización de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al servicio; así las empresas deben prestar servicios de calidad que los clientes desean, es decir proporcionar servicios con los que se sienta satisfecho el cliente.

La Empresa Electro Puno S.A.A. es una Empresa constituida en el Departamento de Puno, y que opera a partir del año 1999, comercializadora y distribuidora de energía eléctrica, cuyo objeto principal distribuir y comercializar energía eléctrica dentro del área concesión que comprende la región Puno, actualmente cuenta con 152 trabajadores a tiempo completo; Por lo que es de suma importancia que

el desenvolvimiento de su personal sea productivo y eficiente, caso contrario repercutirá en la calidad de los servicios eléctrico que prestan.

Por todo lo mencionado, definiremos nuestro problema de investigación a través de las siguientes interrogantes planteadas:

### **1.1.1. Definición del Problema**

#### **1.1.1.1. Problema General**

¿De qué manera la calidad de servicio incide en la Rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Puno, en los periodos 2012 – 2013?

#### **1.1.1.2. Problemas Específicos**

##### **Específico (1)**

¿Cómo es la capacitación e instrumento de gestión en la calidad de servicio en las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno?

##### **Específico (2)**

¿Cuál es el nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A.?

## 1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Aguilar, H. (2011). *Implicancias de la calidad de Servicio en la Rentabilidad de Electro Puno S.A.A. periodos 2008 y 2009*. Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas para optar el título de Contador Público. Concluye:

El 45% de los trabajadores de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. manifestaron que tienen un nivel regular de capacitación y consideran que es insuficiente para el desempeño de sus labores en la empresa y el 45% mencionaron que no recibieron capacitación alguna en estos periodos; De la misma forma se muestra que el 23% de los trabajadores conocen parcialmente los instrumentos de gestión de la empresa y el 50% no lo conocen; El 23% de los trabajadores conocen parcialmente las estrategias y política de la empresa para el mejoramiento de la calidad del servicio y el 45% lo desconocen; Finalmente debemos indicar que el 23% considera que el presupuesto asignado es escaso e insuficiente y no permite adquirir nuevos conocimientos y el 23% considera que la empresa no cubre con los gastos necesarios para una adecuada capacitación y el 45% manifiestan que no asisten a capacitaciones por el exiguo presupuesto de la empresa. Por lo tanto, son los principales factores que inciden en un bajo nivel de la calidad del servicio prestado a los usuarios.

1.2.2 Núñez, M. (2009). **Calidad de Servicio y Rentabilidad de la Empresa de Transporte Expreso Internacional Tour Perú E.I.R.L de Puno periodos 2007 - 2008**. Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas para optar el título de Contador Público. Concluye:

El estudio de los indicadores de capacitación muestran un nivel de instrucción mínima, debido a que solo un 25% del total del personal conoce los estándares de un servicio con calidad, un 75% desconoce dichos estándares, es así que el nivel de calidad en el servicio es determinado directamente por el nivel de capacitación actual del personal.

El nivel de calidad de servicio que presenta la empresa es considerada de bajo nivel, ya que según los clientes un 34.70% consideran la calidad de servicio como regular, 23.50% se muestra disconforme, 3.10% considera de pésima calidad, mostrando así que más de la mitad de los clientes no están conformes con la calidad del servicio, puesto que se están dejando de lado los estándares de calidad con los cuales debe contar el servicio, para ser considerado como servicio de calidad.

El nivel de satisfacción del cliente en la empresa es negativo con relación a la valoración de sus expectativas y el rendimiento percibido, mostrando un resultado de insatisfacción en los clientes en cuanto al servicio brindado.

El rendimiento obtenido en los periodos 2007 y 2008, comparados con la tasa de interés promedio del Sistema Financiero Peruano en cada periodo, muestra una diferencia negativa de 2.23% en el 2007 y 2.10% en el 2008, lo que demuestra bajos niveles de rentabilidad obtenida en la empresa.

1.2.3 Calsina, S. (2009). **Análisis de la Calidad de servicio eléctrico y su incidencia en el Estado de Ganancias y Pérdidas de Electro puno S.A.A. Sector sub estación Vallecito Distrito Puno 2007**. Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas para optar el título de Contador Público. Concluye:

Que durante el periodo 2007 la Empresa Regional de Servicio de Público de Electricidad "ELECTRO PUNO S.A.A.", ha tenido deficiencias en la calidad de servicio eléctrico específicamente en la calidad de producto (riesgos eléctricos, estructuras y redes de más de 20 años de antigüedad y por el desconocimiento por parte de los usuarios sobre las distancias mínimas de seguridad de las redes y/o cables para con las viviendas), calidad de facturación (exceso de cobro en el recibo por electricidad, re facturación o modificación de los recibos de electricidad) y alumbrado público (Lámpara de unidad de alumbrado público "LUAP" inoperativo, falta de LUAP donde antes si hubo uno, mango de la LUAP roto o mal orientado), todo esto sumado el número de reclamos justificados, por lo que al hacer el análisis del Estado de Ganancias y Pérdidas se pudo apreciar que tiene gran incidencia en el rubro de egresos tales son:

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

Por tanto las deficiencias en la calidad de servicio eléctrico repercuten negativamente en los ingresos por venta de energía, acciones y también en los impuestos, por tanto en el resultado del ejercicio (rentabilidad).

Que del análisis técnico-profesional (entendido - capacitado) a realizarse de los ingresos y gastos específicamente los gastos extraordinarios, respecto a la calidad de servicio eléctrico, también ayudara a mejorar la mala imagen que tiene ELECTRO PUNO S.A.A. en términos de calidad de servicio eléctrico.

1.2.4 Condori, E. (2006). ***La Calidad del Servicio y su incidencia en el nivel de Satisfacción del Cliente, de la E.I.R.L. Andina de Turismo Puno, Periodo 2005.*** Tesis presentada a la Facultad de Ciencias

Contables y Administrativas para optar el título de Contador Público.

Concluye:

En el análisis de los factores de la calidad del servicio en la empresa a través de sus indicadores se ha podido descubrir la existencia de factores que favorecen la percepción y evaluación de la calidad del servicio y por consiguiente el nivel de satisfacción del cliente tales como: los intangibles, la formalidad, el prestigio, los seguros y premios con que cuenta la empresa OLVA Courier; sin embargo se identificaron deficiencias en la calidad del servicio radicados principalmente en las habilidades técnicas y personales, los que perjudican el nivel de satisfacción del clientes.

En cuanto a las habilidades técnicas de los que laboran en la empresa, estos tienen una formación técnica profesional y son capacitados en su labores dentro de la empresa para un buen desempeño; sin embargo esto no se refleja en buena medida en el servicio prestado al cliente puesto que se ha encontrado deficiencias de carácter técnico que han sido tratados en la presente investigación.

Las habilidades personales de los que laboran en la empresa en opinión del cliente no son calificaciones muy favorables, esto evidenciado en las percepciones de amabilidad y atención cuyos porcentajes de calificación en las encuestas, esto en términos de que el personal solo algunas veces se muestra atento y amable superan el 20% en ambos casos. Por otro lado la capacitación de comunicación, información y asesoría brindada al cliente obtuvo calificaciones como;

Mala hasta en un 39.17% los que estropean los esfuerzos que se hacen de la calidad en el servicio.

1.2.5 Flores, M. (2001). **Calidad en la Prestación de Servicios de Transporte turístico terrestre de la Ciudad de Puno - 2000**. Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas para optar el título de Contador Público. Concluye:

La oferta de transporte turístico en la ciudad de Puno a la fecha ofrece servicio al turismo nacional e internacional, con cierta deficiencia en calidad, actualmente cuenta con una capacidad instalada de 48 unidades de transporte dentro de la ciudad.

En las empresas existen deficiencias en la prestación de servicios, de acuerdo a las encuestas realizadas tanto a turistas nacionales como extranjeros, 47% manifiesta que el servicio fue deficiente.

### 1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

#### 1.3.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la Rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Puno, en los periodos 2012 – 2013

### 1.3.2. Objetivos Específicos

#### **Específico (1)**

Determinar el nivel de capacitación e instrumentos de gestión que determinan la calidad de servicio en las prestaciones de servicio de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno.

#### **Específico (2)**

Determinar el nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A.

#### **Específico (3)**

Proponer Políticas como alternativas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio y rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Puno, en los periodos 2012 – 2013 Puno.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 Empresa

Organización económica que en las economías industriales, realiza la mayor parte de las actividades. Son organizaciones jerarquizadas con relaciones jurídicas cuya dimensión depende de factores endógenas (capital) y exógenos (economía de escala). Las empresas son al menos la mayor parte sociedades, entidades jurídicas, que realizan actividades económicas gracias a las aportaciones de capital de personas ajenas a la actividad de la empresa los accionistas.

La empresa sigue existiendo aunque las acciones cambien de propietarios o estos fallezcan. Una empresa o compañía posee una serie de activos cuando se crea una empresa hay que redactar una serie de documentos públicos en los que se definirá el objetivo de la misma cuales es su razón social, domicilio fiscal, quienes son los socios

fundadores, cual es el volumen de capital social inicial, en cuantas acciones participaciones se divide el capital social y cuáles son los estatutos de la sociedad, entre otros. La actividad y la estructura legal de las empresas se regulan mediante el derecho mercantil, que establecen los requisitos contables, las obligaciones de los gestores o administradores y los derechos de los accionistas. Existen otras formas jurídicas como la empresa unipersonal o la cooperativa pero lo más usual es la organización en forma de sociedad.

### **2.1.2. La energía eléctrica en el Perú**

El sector eléctrico tiene como finalidad la satisfacción de las necesidades energéticas de la población. La historia de la electricidad en el Perú presentada en Luz del Progreso, publicación del Ministerio de Energía y Minas, refleja justamente eso: la creciente demanda energética de la población y sus usos, que inicialmente eran de iluminación, a usos térmicos, de fuerza motriz, electrónicos e incluso como materia prima en sistemas de producción.

La capacidad actual de generación eléctrica en nuestro país se divide entre las fuentes térmicas e hidráulicas. Las primeras generan electricidad en centrales termoeléctricas a través de la energía calorífica resultante de la combustión de gas natural, carbón o diesel. Estos combustibles convierten el agua de una caldera en vapor a altas temperaturas y lo conduce hacia unas turbinas para hacerlas girar. Un generador transforma la energía cinética producida por el vapor de agua en electricidad.

Las centrales hidráulicas aprovechan las caídas de agua de las presas, las cuales retienen el agua y permiten su paso constante, para mover unas turbinas que rotan accionadas por el flujo de la misma. De esta forma son accionados los generadores eléctricos y se produce la electricidad.

El crecimiento del uso de la generación térmica en los últimos años se explica por el uso del gas de Camisea en la producción eléctrica.

### **2.1.3. Importancia de la electricidad**

#### **a. La energía eléctrica y la economía**

El crecimiento económico, traducido como el crecimiento del PBI en nuestro país, implica un mayor consumo de energía. Asimismo, este comprende el desarrollo de nuevas economías en ámbitos geográficos más amplios, lo que lleva a la descentralización de la energía para atender nuevas y mayores demandas energéticas.

La electricidad se encuentra presente en los tres sectores económicos conocidos como: primario, secundario y terciario, siendo la diferencia entre estos el tipo de actividad económica que realizan (Alvarez Garcia, 2013)

Mientras el sector primario se dedica a la obtención de productos directamente de la naturaleza, el sector secundario transforma materia prima en productos terminados o en proceso, y el terciario realiza la prestación de servicios, como lo son las

comunicaciones, los servicios financieros e incluso de transporte como el tren eléctrico de Lima inaugurado en el año 2012. Por ello, la electricidad es un bien básico de nuestra economía, su suministro y precio afectan tanto a industrias proveedoras como industrias que requieren de su abastecimiento.

Los desarrollos energéticos del país, en especial de la energía eléctrica al ser la más empleada, poseen resultados favorables tanto en lo económico como en lo social debido a los altos niveles de inversión que requiere este sector y la generación de nuevos puestos de trabajo. Además, el correcto y eficiente suministro energético agrega competitividad a las empresas usuarias del servicio eléctrico al poder minimizar sus costos de producción. De la misma forma, un suministro deficiente de energía provoca que los sectores productivos incurran en costos adicionales, o sencillamente vean restringidas o frustradas sus actividades productivas. Si bien la energía eléctrica no representa una parte importante dentro del costo de producción, los costos que genera su ausencia son mayores. El impacto de la falta de energía eléctrica presenta valores importantes.

**b. La energía eléctrica y la calidad de vida**

La calidad de vida es definida como el conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida por el Diccionario de la lengua española. Los factores que se encuentran incluidos en la estimación de la calidad de vida

evalúan el bienestar social de personas y sociedades desde la subjetividad del individuo y algunos factores económicos específicos. Si bien el consumo eléctrico no forma parte del índice de calidad de vida, como lo son la esperanza de vida, el PBI per cápita, la estabilidad política y la tasa de desempleo. Es un reflejo del nivel de ingreso que posee una persona o familia. Asimismo, ayuda a satisfacer necesidades básicas como la alimentación, vivienda, salud y educación, ya que estas necesidades requieren el uso de energía eléctrica en su procesamiento, construcción, preservación e iluminación.

#### **2.1.4. Calidad de servicio**

La calidad se puede definir como una secuencia que consiste en comprender, aceptar, satisfacer y superar, continuamente, las necesidades, deseos y expectativas del cliente. (Gomez, F.V., & Tijero Monzon, 2002)

#### **2.1.5. Objetivos de la calidad**

Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines; por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad de los miembros de la empresa o también se puede ver como un grado de excelencia.

#### **2.1.6. Principios de la calidad**

(Alcalde San Miguel, 2010), nos dice que la calidad se establece por 13 principios:

- ✓ Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno).
- ✓ Buscar soluciones y estar justificando errores.
- ✓ Ser optimista a ultranza.
- ✓ Tener buen trato con los demás.
- ✓ Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- ✓ Ser puntual.
- ✓ Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- ✓ Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
- ✓ Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- ✓ Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
- ✓ Ser responsable y generar confianza en los demás.
- ✓ Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos (Viveros Perez, 2002)

### 2.1.7. Servicios

Por una parte, un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente, el servicio genera una experiencia psicológica en el cliente según la manera como el proveedor del servicio proporciona.

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, todo trabajo que se realiza para otra persona, es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza. (Galdos, 2003).

#### **2.1.8. Calidad de servicio**

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

forma de ser, de vivir, de actuar. La calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades del cliente.

Lograr una cultura de calidad en el servicio requiere que en cada persona que integra la organización, se dé un cambio y el desarrollo de una serie de valores y actitudes.

La calidad en el servicio implica un cambio de actitudes y mentalidad, requiere de ejercer valores perdurables como la puntualidad, veracidad, honradez, responsabilidad y establecer un compromiso para con los usuarios y la sociedad. La calidad en el servicio requiere de las personas que laboran en la organización; más capacidad, capacitación y dedicación personal. La idoneidad personal es, por tanto un factor imprescindible. Todo el personal

debe conocer su función y desempeñar la correctamente para que el cliente no tenga que realizar trámites burocráticos, largas esperas o sufra de una mala atención o despotismo. En la calidad en el servicio el factor más importante son las actitudes del personal deben encauzar todo su esfuerzo para lograr la calidad de atención. (Gutierrez Nava , 2000)

#### 2.1.9. Niveles de calidad de servicio:

- **Hacia la quiebra:** Compañías totalmente ajenas a sus clientes, tanto que van a la quiebra sin saberlo.
- **Búsqueda de la mediocridad:** Compañías estables pero que no piensan en servicios de calidad.
- **En el mínimo indispensable:** Compañías que saben que están en el negocio de servicios y tienden a hacer lo mínimo indispensable. Gozan de una participación de mercado natural, simplemente por existir.
- **Haciendo un gran esfuerzo:** Compañías que hacen del servicio de calidad su ventaja competitiva se requiere mucha creatividad, innovación, toma de riesgos, replanteamiento de la figura del cliente y del enfoque de la organización, se cumplen las expectativas de los clientes.
- **El servicio como un servicio de excelencia:** Compañías líderes en su mercado por su compromiso obsesivo a todos los niveles con el máximo impacto hacia el cliente. La misión de la dirección es presentar y refinar la imagen de servicio

sobresaliente, lograr una cultura de servicio que perdure, se exceden las expectativas de los clientes. (Muller de la Lana, 2004).

#### **2.1.10. Problemática de la calidad de servicios**

Las empresas se enfrentan a los siguientes problemas:

- ✓ No se tienen claros los conceptos de cultura y de calidad de servicios.
- ✓ La calidad de servicio no se mide estadísticamente, no se controla y no se mejora.
- ✓ No se tiene la cultura de invertir en la calidad.
- ✓ Hay una alta rotación del personal.
- ✓ No se tienen estándares de calidad de servicios ni de producto.
- ✓ No hay conciencia de que la competencia actual es en la calidad del servicio.

#### **2.1.11. Calidad de atención al cliente**

Está determinado por un conjunto de procedimiento y actitudes con niveles de excelencia con la finalidad de satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además la calidad es:

- ✓ Cumplir las expectativas del cliente y algo más.
- ✓ Despertar nuevas necesidades del cliente.
- ✓ Lograr productos y servicios con cero defectos.
- ✓ Hacer bien las cosas desde la primera vez.

- ✓ Diseñar, producir y entregar un producto o servicio o de satisfacción total.
- ✓ Producir un artículo o servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- ✓ Dar respuesta inmediata a las solicitudes de nuestro cliente.
- ✓ Sonreír a pesar de las adversidades y sobreponerse nuestro mal humor. Calidad es una sublime expresión humana. (Picazo, 2007).

#### **2.1.12. Servicios de atención al cliente**

El cliente es la razón de ser de la calidad del servicio. Un nivel de calidad de servicio, comparado con los competidores, que es suficientemente alto ante sus clientes para permitirle cobrar un precio más alto por su producto de servicio, ganar una participación en el mercado increíblemente elevada y/o disfrutar de un margen superior al de sus competidores.

La organización inteligente, adopta una orientación al cliente, puesto que él marca la pauta para lo que es y hace aquella.

#### **2.1.13. Los indicadores de la calidad de servicios**

En una empresa de servicios, los indicadores de calidad, situados en puntos precisos del proceso cliente-proveedor. Los indicadores de calidad de servicios se someten a las técnicas de organización deben mostrar la percepción que tienen la

organización, desde el punto de vista de la clientela, los indicadores deben mostrar la percepción que tienen los clientes en cuanto a la calidad de servicios de la organización.

El verdadero sentido de la expresión, la calidad se prepara, al mejorar las características relacionadas con las expectativas de los clientes, como lo expresamos anteriormente, la empresa asegura la satisfacción y la lealtad de su clientela, la calidad de servicio por tanto debe prepararse antes de que el servicio sea realmente ofrecido.

Las características, los ingredientes de la calidad en el servicio lo que le todo su valor al servicio que se ofrece son siete y están implícitos en la palabra. Producto, buen trato, adecuada información y la accesibilidad al servicio con rapidez, exactitud, precio, actitud y reconocimiento. (Legalut, 2008).

#### **2.1.14. Componentes de la calidad en el servicio**

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

➤ **Confiabilidad.**

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

➤ **Accesibilidad.**

Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir

un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple esta expectativa.

➤ **Respuesta.**

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

➤ **Seguridad.**

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

➤ **Empatía.**

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

➤ **Tangibles.**

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como

los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

(Grannde Esteban, 200).

### 2.1.15. Prestación de servicios

La Prestación de Servicios diferenciados, así como para desarrollar una organización que propicie la creación de valor para el cliente y como resultado logre ventajas competitivas sustanciales y sostenibles.

Analicemos esta definición en cada uno de sus conceptos:

- a. **Servicios Diferenciados:** Cuida que los servicios sean de calidad y contribuye a lograr la diferenciación de los productos y de la imagen corporativa de la empresa, para alcanzar un claro posicionamiento de lo mismo. En este aspecto, utiliza la comunicación y se coordina con el manejo institucional de la misma. (Picazo, 2007)
- b. **Desarrollar una organización:** Requiere de una estructura de organización participativa que haga realidad sus estrategias y acciones, dirigidas a crear valor y ofrecer servicios de calidad. Esto conduce a modificar tanto la cultura organizacional, como la orientación de la empresa hacia el cliente, en lugar de hacia el producto o del proceso, como ha sido tradicional.
- c. **Creación de valor para el cliente:** Como anteriormente se ha mencionado, tiene como propósito desarrollar y proporcionar

servicios de calidad, así como coadyuvar en la creación de valor para el cliente. Este último alcance congruente a la Ingeniería de Servicio con la formulación de estrategias dirigidas a proporcionar valor agregado a los clientes, en lugar de formularlas con la mira directa de ganar a la competencia.

- d. Ventajas competitivas:** Como proceso permanente dentro de una organización, se integra y coadyuva con la planeación estratégica en el logro de ventajas competitivas sustanciales y sostenibles.

Bajo el contenido de la definición anterior, derivamos los siguientes objetivos específicos de la Ingeniería de Servicios:

- ✓ Crear clientes satisfechos.
- ✓ Elevar los ingresos reales de la empresa y se mantengan con esa tendencia.
- ✓ Promover la innovación constante.
- ✓ Diferenciar los productos.
- ✓ Fortalecer la identidad e imagen corporativa.
- ✓ Superar al competidor que mantenga una ventaja en precios.
- ✓ Cultivar y consolidar la lealtad entre los clientes.

#### **2.1.16. La misión de la administración de la calidad**

- ✓ Desarrollar una eficacia competitiva que nos prepare para los retos que se avecinan.

- ✓ Implantar una administración fuerte, flexible, y agresiva que modifique las actitudes.
- ✓ Recuperar el crecimiento económico con la estabilidad de eficiencia empresarial.
- ✓ Modernización económica, mediante programas de eficiencia empresarial.
- ✓ No vender los servicios que se tienen, sino los que se necesitan.
- ✓ Desarrollar en la gente los valores, el espíritu de calidad en el servicio y la identidad con la misión, bajo un ambiente de motivación y reto.

- ✓ Crear para ellos una calidad de vida en el trabajo.

#### **2.1.17. Beneficios de la calidad**

- ✓ Guía clara y sencilla para obtener un desempeño de calidad.
- ✓ Evaluar y orientar el desempeño, a través de estándares gerenciales.
- ✓ Un programa de capacitación para Gerentes, Directores y Jefes de Unidad.
- ✓ Implantar una misma cultura, congruente en todas las áreas.
- ✓ Lograr elevar la calidad del trabajo, por la motivación, el compromiso y la asesoría otorgada en forma preventiva, con un cambio inmediato de actitudes.

- ✓ Genera motivación y reto, bajo un ambiente de reconocimiento.
- ✓ Desarrolla un clima organizacional sano, competitivo y satisfactorio. ( Llorens Montes & Fuentes, 2000)

## **2.1.18. Proceso para la administración de la calidad**

### **2.1.18.1 Planificación de la calidad.**

Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

- a. Determinar quiénes son los clientes.
- b. Determinar las necesidades de los clientes.
- c. Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes.
- d. Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.

### **2.1.18.2 Control de calidad.**

El control actúa en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectividad.

- a. Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- b. Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- c. Actuar sobre las diferencias.

### 2.1.18.3 Mejora de la calidad.

- a. Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema:
- b. Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- c. Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin. (Juran Joseph, 2000).

### 2.1.19. Satisfacción del cliente.

Satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

### 2.1.20. Rentabilidad

La rentabilidad es el potencial o facultad para generar utilidades y beneficios, la rentabilidad mira hacia delante su importancia no está en la contabilización de los gastos pasados

ya conocidos si no es la próxima acción que se necesita. La rentabilidad tiene que ver con la incertidumbre de hechos futuros, incluye un hecho probabilística y generalmente se enfoca sobre decisiones específicas.

La rentabilidad es el concepto de costo de oportunidad proporciona la definición de la rentabilidad para la inversión de capital de las compañías, un proyecto de inversión rentable es aquel que proporciona el rendimiento suficiente para atraer capital del mercado de capital. (Galdos, 2003)

La rentabilidad de una empresa resulta de una operación de un producto. La rentabilidad es comparar los resultados obtenidos del negocio en el plano para la creación de la empresa que sus actividad sea producción, comercialización, industrialización, etc. De los productos que producen, compra lo necesario para comprar de una parte el beneficio neto y de otro lado los capitales utilizados, lo que se conseguiría con el uso del ratio de rentabilidad con la finalidad de obtener una proporción de utilidades. (Franquis Antonie, 2008).

#### **2.1.21. Importancia de la rentabilidad.**

Los diferentes documentos contables de una empresa son base para el estudio de la rentabilidad, así tenemos documentos de costos, balance general, estados financieros, etc. Que sirven para hacer el análisis o para establecer un informe estadístico

contable, deben percibir los capitales impuestos en la información de la empresa.

El estudio de la rentabilidad es el índice que permite tomar decisiones finales para solucionar las ventas o la producción.”

### **2.1.22. Rentabilidad y la gestión financiera.**

Para valorar la gestión financiera de la empresa, además de conocer el grado de liquidez y solvencia es también necesario tener en cuenta su rentabilidad ya que ella permitirá remunerar los capitales o ajenos puestos a disposición.

Todo el esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tener hacia un fin: maximizar el valor de la empresa, cabe aclarar que el objeto financiero no debe ser el de maximizar las utilidades, como ocasiones se precisa, ya que las utilidades no son sino uno de los ingredientes del valor de la empresa, en tal manera, algunas veces se puede tomar decisiones que afectan negativamente las utilidades en el corto plazo, pero las cuales redundarán en el beneficio del valor futuro de la empresa en tanto que puede ocurrir lo contrario cuando con ánimo de mostrar utilidades rápidas a los accionistas se eligen alternativas que van en contra del valor de la acción en el futuro.

El valor de la empresa en relación a su rentabilidad en un concepto muy complejo de entender en la vida práctica, pero podemos decir que se comprende en el valor de mercado cada acción o aporte social, que de alguna manera, a través del

tiempo, el valor promedio la acción refleja el éxito o el fracaso de la gestión financiera.

Todo el proceso de la gestión financiera exige la evaluación cuidadosa y constante de dos parámetros básicos, cuales son la rentabilidad y el riesgo.

La posición que se tiene frente a estas dos variables depende mucho de la situación actual de la empresa. Una empresa con sólido posicionamiento financiero y de mercado se sentirá tentada a desechar proyectos con alto riesgo, aunque presenten un alto porcentaje de utilidad; en tanto que una empresa cuya situación financiera de mercado pasa por un momento difícil, puede verse abocado a incursionar en proyectos de elevado riesgo con tal de mejorar su rentabilidad.

Es bastante difícil determinar si una gerencia está trabajando o no para maximizar la riqueza de los dueños, porque no existe forma alguna de medir el efecto futuro que pueda tener algunas decisiones que se toman en el presente. Como evaluar por ejemplo la incidencia futura de los programas que benefician a los empleados, o de un incremento de los sueldos de los directivos.

Precisar aquí si se tiene como meta maximizar la riqueza de los accionistas (valor de la empresa) sería algo extraordinariamente complicado. (Eyzaquierre Moyano, 2010)

### **2.1.23. Rentabilidad económica.**

Es la relación, generalmente expresada en porcentaje que proporciona una determinada operación y lo que se ha invertido en ella. La rentabilidad de una inversión pública se evalúa normalmente con criterios de costos – beneficios. Puede hablarse también de rentabilidad social cuando en la valoración no se computan solo los resultados económicos, sino que se miden igualmente las consecuencias sociales en términos de convivencia, salud, educación, desarrollo de la cultura. (Simon Andrade, 2009).

### **2.1.24. Rentabilidad contable**

Es el rendimiento de una inversión expresado en términos porcentuales.

Para analizar la rentabilidad de la empresa hay que determinar las distintas fuentes de beneficios generados por la actividad de las empresas en interpretar los resultados. Estas distintas rentabilidades son en primer lugar por: la rentabilidad obtenida por la explotación del negocio, luego la rentabilidad de inversiones asesoras al objeto principal de la empresa.

### **2.1.25. Rentabilidad en ventas**

Coeficiente que determina la relación entre el beneficio obtenido y las ventas realizadas.

### 2.1.26. Ratios de Rentabilidad

Permiten evaluar el resultado de la eficacia en gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa.

#### a). Rendimiento Sobre el Patrimonio - ROE

Corresponde al porcentaje de utilidad y pérdida obtenido por cada nuevo sol que los dueños han invertido en la empresa. Este ratio refleja el rendimiento de la empresa respecto al patrimonio de los accionistas.

$$\text{Rendimiento sobre el patrimonio: } \frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Patrimonio}}$$

#### b). Rentabilidad sobre la inversión - ROA

Mide el beneficio que obtenemos por cada unidad monetaria invertida durante un período de tiempo. Suele utilizarse para analizar la viabilidad de un proyecto y medir su éxito. En épocas de crisis, se convierte en fundamental que cada céntimo invertido regrese, a ser posible, acompañado de más. La definición operativa del indicador es:

$$\text{Rent. sobre los act.} = \frac{\text{u. neta} + \text{int} * (1 - t)}{\text{activo total}} = \%$$

### c). Rentabilidad margen comercial.

Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad monetaria de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende:

$$MC. = \frac{\text{ventas} - \text{costo de ventas}}{\text{ventas}} = \%$$

### d). Rentabilidad de margen neto

Mide el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que queda después de que todo los gastos, incluyendo los impuestos han sido deducidos, cuando más grande sea el margen neto de la empresa será mejor

$$MN = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} = \%$$

#### 2.1.27. Ventas netas

Ventas brutas menos las devoluciones, rebajas, descuentos u otros efectos que disminuyen su valor. El coeficiente indica la fluctuación de los precios de ventas así como de costos. Cuando el coeficiente es de bajo nivel significa que la fluctuación de los precios de venta son bajos o que son relevantemente altos. Cuando las cifras del coeficiente se muestran elevadas significa que los precios de ventas son altos o que los costos han adquirido un nivel relativamente bajo. Se

puede inferir que los márgenes altos de utilidad proporcionan ciertas protecciones contra pérdidas a fluctuaciones, cuando el margen de utilidad es bajo, cualquier fluctuación en descenso de los precios ocasionará pérdida para la empresa. (Eyzaquierre Moyano, 2010).

## 2.1.28. Manual de Organización y Funciones

### a.- Concepto

El Manual de Organización y Funciones(MOF), es un documento de gestión institucional, que describe las funciones específicas a nivel de cargo, desarrolladas a partir de las funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones y de los cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal.

### b.- Objetivos

Los objetivos del Manual de Organizaciones y Funciones son:

- ✓ Las funciones específicas de cada cargo, precisando las interrelaciones jerárquicas funcionales de autoridad, responsabilidad y coordinación.
- ✓ Servir como instrumento de base para supervisiones y auditorias.

### c.- Importancia

El Manual de Organización y Funciones es importante por lo siguiente:

- ✓ Describe en forma clara la estructura orgánica interna, las funciones y las líneas de responsabilidad y coordinación de la institución.
- ✓ Facilita la normalización, evaluación y control de las actividades.
- ✓ Permite que el personal conozca con claridad las funciones y responsabilidades asignadas su dependencia jerárquica y mando, según el caso.
- ✓ Determina el equilibrio de funciones y evita la interferencia o duplicidad de las mismas.

### d.- Características

- ✓ El Manual debe guardar concordancia y coherencia con la ley Orgánica reglamento de organización y funciones y el cuadro para asignación de personal.
- ✓ El manual no debe contener las funciones que ya están establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones.
- ✓ El Manual debe estar referido a las funciones y responsabilidades correspondientes a cada uno de los cargos que se encuentren habilitados para

cumplir con los objetivos de la entidad. (Juran Joseph, 2000)

## 2.1.29. Reglamento de Organización y Funciones

### a.- Concepto

Es el documento técnico normativo de gestión institucional que formaliza la estructura orgánica de la entidad, orientada al esfuerzo institucional y al logro de su misión, visión y objetivos. Contiene las funciones generales de la entidad, y las funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas, estableciendo sus relaciones y responsabilidades.

### b.- Características

- ✓ Que es un instrumento normativo institucional que contiene disposiciones técnico-administrativas que completan, regulan y fijan la estructura orgánica de una entidad.
- ✓ En el ROF se precisan la naturaleza, finalidad, funciones generales, y atribuciones de las Unidades Orgánicas y sus relaciones, de acuerdo a la norma legal de creación y disposiciones complementarias.
- ✓ Establece la estructura funcional y orgánica de las dependencias hasta el tercer nivel organizacional, tipificando las atribuciones de los cargos directivos

especificándose la capacidad de decisión y jerarquía así como el ámbito de supervisión en la institución.

- ✓ Cuál es el modelo de gestión. Qué cosas realizara la entidad y que cosas las encargara a terceros.
- ✓ Cuál es la estructura de la entidad y que unidades orgánicas deben existir para desarrollar el modelo de gestión.
- ✓ Qué funciones debe corresponderle a cada unidad orgánica, que favorezcan la flexibilidad y la continuidad de la organización.
- ✓ Las relaciones jerárquicas, de coordinación y en general de trabajo que se establecen.
- ✓ Las atribuciones o facultades específicas de los titulares de las unidades orgánicas.

### **c.- Importancia**

El ROF deberá ser empleado como un instrumento de gestión administrativa, para establecer campos funcionales y responsabilidades y como un medio para efectuar el proceso de dirección y control. El ROF describe la estructura hasta el nivel del órgano o unidades orgánicas, en tal sentido supedita a los Manuales de Organización y funciones (MOF), los cuales llegan hasta el nivel de cargo. (Juran Joseph, 2000).

### 2.1.30. Estándares de Calidad

Los estándares son normas o patrones que establecen la calidad ideal de un producto o servicio, sirven para comparar los resultados de tu desempeño. Evita agregarle a tu producto o servicio atributos que aumentan considerablemente su valor pero que tu cliente no valora o no está dispuesto a pagar más por él escucha al cliente y garantízale que considerarás, en el diseño del producto o servicio que le ofreces, todos los atributos que él desea. Profundiza en las características y cumple con él.

Por lo general, los estándares se establecen para medir y Comparar cuatro aspectos:

**a.- Cantidad:**

Producir la cantidad establecida para satisfacer las necesidades de los clientes.

**b.- Calidad:**

Hacer las cosas conforme a las especificaciones de la industria o a las necesidades del cliente.

**c.- costo:**

Evitar desperdicios, productos defectuosos, el reproceso de producción, mermas, trabajar con altos costos de electricidad, reiniciar máquinas, contratar personal adicional por una mala programación, etc.

**d.- Tiempo:**

Evitar demoras, tiempos de espera en el proceso, pago de horas extras o cumplir con los plazos prometidos al cliente, Ahora ya sé cómo ser más eficiente. (Kelo , 2003).

**2.1.31. Desarrollo Empresarial**

El desarrollo empresarial es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa. Para una mejor finanza y recurso en la empresa, La empresa, desde su nacimiento, pasa por distintas etapas hasta que alcanza su madurez:

- 1º etapa: planeación.
- 2º etapa: organización.
- 3º etapa: integración de recursos humanos y no humanos.
- 4º etapa: dirección.
- 5º etapa: control.

### 2.1.31.1 Infraestructura

La infraestructura tecnológica es la base primordial de cualquier empresa y permite la optimización de sus recursos, el aumento de su valor y una respuesta más rápida a los requerimientos del mercado. Nuestra filosofía de trabajo, en conjunto con el cliente, nos permite dimensionar de manera más aproximada las inversiones en infraestructura tecnológica que su organización desea realizar y nos permite guiarlo hacia un camino exitoso que mejore la calidad de su negocio. Con soluciones flexibles, de alto rendimiento y a la medida de sus requerimientos, le permitimos resolver sus necesidades. Acercamos a usted servicios que antes sólo eran pensados para grandes empresas, con recursos de altísimo nivel tecnológico y a valores realmente competitivos. Le ofrecemos Ingenierías que se ajustan a las necesidades de su empresa, enfocando en el diseño y funcionalidad.

No importa cuál sea el tamaño de su empresa ni la ubicación de la misma. Nuestro trabajo está certificado por las marcas líderes en el mercado, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad que pide el mercado.

Infraestructura proviene de las raíces infra (debajo) y estructura (soporte).

La infraestructura es toda construcción o elemento que rodea y soporta a las estructuras, entiéndase como canales para suministro de agua potable y desalojo de aguas negras, plantas de tratamiento de aguas negras, centrales generadoras de electricidad.

Es incorrecto aplicarlo para hablar de las cimentaciones de un edificio, porque ese elemento es parte de la estructura del mismo, por tanto la infraestructura en construcción civil serán esas obras necesarias para que una ciudad o varias puedan funcionar correctamente. (Avila, 2008).

#### **2.1.32 Clima laboral**

##### **Definiciones:**

El clima organizacional es el ambiente en donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que el empleador puede tener con sus colaboradores, como también la relación entre los miembros del personal de la Institución. El clima organizacional tiene mucho que ver con el grado de motivación, cuando el clima es bueno brinda satisfacción a los miembros de la organización y si es malo será todo lo contrario.

Esta variable es de suma importancia pues influye mucho en el estado de ánimo de las personas. (Chiavenato, 2003).

Toda persona que labora en cualquier organización percibe su ambiente de trabajo de acuerdo a las características que posea

cada una y que a la larga influye en el comportamiento de ésta. Las características pueden ser normas de desempeño, remuneraciones, estructura; el trabajador tiene una visión global con respecto a todas las variables que engloban a su entorno interno e influye en ello.

El clima se refiere a las percepciones compartidas por todos los miembros de la organización respecto al lugar donde laboran, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que tienen y los diferentes motivos que afectan a lugar de trabajo.

Sabemos que cualquiera que sea el clima favorable o no, este va influenciar en el desempeño y satisfacción de los miembros.

Después de haber mencionados algunas definiciones, de diferentes autores ayudan a nuestra aportación a decir que el clima organizacional es el conjunto de factores del ambiente interno de la organización que son percibidas por los miembros, que directa o indirectamente influyen en el comportamiento de las personas.

A raíz de definiciones hechas en párrafos arriba, podemos inferir que el concepto de percepción es un término importante; ya que el clima laboral está determinado por las percepciones que tienen los trabajadores con respecto a la organización, dicho de otra manera son: las interpretaciones que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. (Chiavenato, 2003)

### 2.1.32.1 Características del clima laboral

- El clima laboral hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización.
- El clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- El clima laboral, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la Institución.
- El clima laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- El clima laboral, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes.
- El clima laboral de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. (Chiavenato, 2000)

### 2.1.32.2 Dimensiones del clima laboral

El comportamiento de un trabajador es o no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino

que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Estas dimensiones miden la percepción del clima, se traducen en un cuestionario que es el instrumento frecuentemente utilizado para medir el clima organizacional en una Institución

**a.- Estructura:** son las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos que se dan en la organización. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras.

**b.- Responsabilidad (empowerment):** Es la virtud que tiene cada miembro de la organización, para asumir las consecuencias que generen sus propias decisiones que tomen en la organización. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo

**c.- Recompensa:** es una forma de motivar al empleado, cuando realiza un buen trabajo. Se sabe que los factores de motivación intrínseca son importantes para el individuo. Los trabajadores tienen una percepción de equidad cuando su trabajo realizado está bien hecho.

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

**d.- Desafío:** Toda organización establece desafíos entre los miembros de trabajo y de esa forma generan competencia, logrando así objetivos personales y laborales.

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

**e.- Relaciones:** Es la percepción que tiene los trabajadores acerca de los relaciones sociales que los une en el ambiente de trabajo a los empleadores y empleados.

Es la percepción por parte de los miembros de la Institución acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

**f.- Cooperación:** Los miembros perciben que hay apoyo mutuo entre todos los que pertenecen a la organización. Es el sentimiento de los miembros de la Institución sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está

puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

**g.- Estándares:** como se sabe en toda organización, existen lineamientos que se debe seguir para cumplir con lo que se delega.

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

**h.- Conflictos:** Se da cuando entre los miembros de la organización existen diferencias u oposiciones con respecto algún tema. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

**i.- Identidad:** Es lo que genera todo trabajador satisfecho identificarse y comprometerse con la organización, logrando los objetivos de la Institución como también personales.

#### 2.1.32.2 Factores que afectan el clima organizacional

Para que un administrador logre que su grupo trabaje con entusiasmo es necesario que la mantenga altamente motivado. Algunas veces esto no es fácil, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades diferentes y muchas veces desconocidas. Menciona que hay variables

que afectan la motivación dentro de las organizaciones.  
(Chiavenato, 2000)

- **Las características individuales:** Es la que posee cada trabajador respecto a intereses, percepciones y personalidad que son disimiles de otros. Es por ello que cada uno tiene diferentes necesidades y por ende motivaciones distintas. Los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.
- **Las características del trabajo:** son todas las actividades que realizan los trabajadores en su centro de labor y como consecuencia de ello se podrá cubrir sus expectativas. “son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales”.
- **Las características de la situación de trabajo:** son el conjunto de factores que intervienen en el ambiente de trabajo, que a su vez influyen de manera positiva a los miembros de la organización. “son los factores del ambiente laboral del individuo, factores estos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados”. El tema en estudio como hemos visto existen factores que están vinculados al clima laboral,

estos nos servirán al momento de evaluar al personal que labora en la Institución del estudio de investigación, ahora veremos los factores que condicionan el clima laboral.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

### **Administración de personal**

Es el empleo de los individuos con el objetivo de alcanzar los fines de la administración de la forma más eficiente y más económica, y con el mayor grado de desenvolvimiento individual. La función básica de la Administración de personal es la de obtener personal en condiciones óptimas de actitud y aptitud, ubicando, desarrollando, retribuirlo, motivando, guiarlo y mantenerlo permanentemente en las mejores condiciones de aptitud y actitud para el servicio.

### **Auto evaluación**

Hacer que los empleados evalúen que su desempeño es compatible con valores como la autodirección y la facultad.

### **Administración**

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

**Análisis**

Es la preparación en elementos o parte que integra un todo a fin de evaluarlas. Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.

**Aptitud**

Cualidad inherente de factibilidad que el empleado posee y con qué puede ejecutar sus labores y atender sus responsabilidades.

**Ausentismo**

Inasistencia al trabajo (el costo es mayor ya que se retrasa la producción, obteniendo pérdidas).

**Ausentismo y retardos**

El grado de ausentismo en el trabajo puede servir para indicar la eficiencia de un programa de administración de personal. Cierta índice de ausentismo se debe a causas inevitables. Siempre habrá empleados que tienen que ausentarse de su trabajo por enfermedad, accidentes, problemas familiares graves y otros motivos legítimos.

**Calidad**

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

### **Calidad de servicio**

Una de las variables claves para el desarrollo sostenido de la actividad empresarial en los últimos tiempos sin duda viene constituyéndose la calidad. Que garantiza no sólo la permanencia en el mercado, si no que sobre todo asegura su crecimiento a largo plazo basado en la opinión favorable de sus clientes, en los sectores económicos de producción de bienes o servicios en respuesta a la satisfacción plena de sus necesidades y expectativas del consumidor. Esto implica que las organizaciones deben continuar cumpliendo con esta misión importante de crear una opinión positiva de este agente dinámico, cambiante y sensible como es el cliente generador de la riqueza a nivel empresarial y la sociedad. Esta acción empresarial se ha dado en llamar calidad.

### **Calificación de personal**

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

### **Cliente**

Individuo u organización que toma una decisión de compra. Este puede ser compuesto por clientes internos (trabajadores) y clientes externos (clientes en sí).

**Cliente Externo**

Son los intermediarios que directamente tienen relación con la empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible.

**Cliente Interno**

Es el personal de la empresa, ya que es el receptor primario de las acciones planteadas por la empresa para crear valor y ofrecer un buen servicio al cliente externo.

**Comportamiento**

Modo de actuar de una persona o grupo humano.

**Conocimiento**

Es el resultado o producto del proceso del conocer, cuando decimos que el conocimiento es la imagen del objeto, no nos estamos refiriendo simplemente a su forma exterior, visible o a la vista, sino al conjunto o totalidad de sus características que hemos logrado captar o aprehender a través del conocer.

**Capacitación**

Es el proceso de adiestramiento de perfeccionamiento y/o adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y aptitudes para una mejor calificación tendiente a un mejor ejercicio de las labores, a un mayor bienestar social y a la realización personal del servidor.

### **Clientes satisfechos**

La finalidad última de la ingeniería de servicios es llegar a crear clientes satisfechos, ya que ellos significa una fuente constante de ingresos rentables, así como promotores del propio negocio. Por su puesto que el objetivo de toda empresa es llevar a sus clientes hacia el cuadrante superior derecho, lo que implica mantener un equilibrio constante entre la calidad satisfechos pasa a formar parte de un activo generador de utilidades que se conviertan en un factor de más efectividad estratégica.

### **Cultura de calidad**

Es el sistema de valores, principios, creencias, normas y costumbres que determinan una forma de vivir, se ocupen de hacer las cosas bien a la primera, con la satisfacción de ser útiles a sus semejantes y considera que para que la calidad sea total, ésta debe estar presente en todos los procesos dentro de la empresa y en todas sus áreas y en todos los organismos públicos y sociales que participan en la actividad, pues todos ellos son a final de cuentas, elementos que están vinculados en una secuencia continua de proveedores y consumidores de servicios y recreativos.

### **Desempeño del personal**

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

**Eficacia**

Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados "Hacer lo que se debe hacer".

**Eficiencia**

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

**Empresa**

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

**Empresas privadas**

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

**Evaluación**

Identificar las necesidades de capacidad y desarrollo señalar las habilidades del empleador y las aptitudes que actualmente son inadecuadas pero para las cuales pueden desarrollar programas.

**Equipo**

Está conformado por un cierto número de persona reunida en colaboración para llevar a cabo un proyecto común. Grupo que sigue una inspiración y se esfuerza para llegar a una realización común.

**Grupo**

Dos más empleados que interactúan entre sí, de tal manera que el comportamiento, desempeño o ambos, de un integrante es afectado por el comportamiento, desempeño o ambos.

**Habilidades**

Son los grados de eficacia con que se realizan determinadas actividades, que requieren una combinación de actitudes y conocimientos.

**Habilidad técnica**

Consiste en utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con su instrucción, experiencia y adecuación.

**Habilidad humana**

Radica en la habilidad y al criterio para trabajar con personas, comprenden sus actitudes y la aplicación de liderazgo eficaz.

### **Instrumentos de gestión**

Es el documento normativo técnico de gestión que establece la estructura orgánica de la entidad, las funciones generales y específicas y otros para realizar eficaz y eficientemente las acciones realizadas con la función de gestión.

### **Organización**

En la división y distribución del trabajo entre las personas que se consideren han de realizarlo, determinar las relaciones que han de existir entre ellas, fijar sus responsabilidades y delimitar su autoridad.

### **Presupuesto**

Es un documento económico - financiero en el que se calculan por anticipado los ingresos y gastos o egresos en forma específica, detallada y anticipada.

### **Rentabilidad**

Es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, esta mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad en la tendencia de las utilidades.

Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y

gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

### **Resultado del ejercicio**

Utilidad o pérdida que corresponde a un periodo determinado. Diferencia entre los ingresos, los costos y gastos de una empre.

### **Servicio**

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad.

### **Servicio al cliente**

Se refiere a las relaciones que se establecen entre las personas de la empresa y los clientes de carácter personal que representan los contactos de oportunidad.

### **Técnica**

Son las herramientas metodológicas de la investigación permiten realizar las distintas etapas de ésta, dirigiendo los procesos mentales y las actividades práctica hacia el logro de los objetivos formulados. Son un conjunto de reglas y operaciones que facilita el uso de los instrumentos que auxilian al investigador en la aplicación de los métodos.

### **Toma de decisiones**

Es la determinación de optar una determinada alternativa consideradas la más aceptable.

### **Variable**

Son propiedades, características o atributos del objeto de investigación y hacia donde se dirigen las acciones del investigador para su explicación o predicción.

## **2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1 Hipótesis General**

La calidad de servicio incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Puno, en los periodos 2012 – 2013.

### **2.3.2 Hipótesis Específicas**

#### **Específico (1)**

La falta de capacitación y desconocimiento de los instrumentos de gestión por parte del personal inciden en un bajo nivel de calidad de servicio de Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Puno.

## Específico (2)

El nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. Incide negativamente en el desarrollo de la empresa.

### 2.4 Variable

#### Variable General

**Variable independiente:** Deficiencia en la calidad de servicio.

#### Indicadores:

- Desempeño laboral.

**Variable Dependiente:** Rentabilidad

#### Indicadores:

- Estados financieros
- Ratios de rentabilidad

#### De la Variable Especifica (1)

**Variable Independiente:** capacitación e instrumento de gestión

#### Indicadores:

- Grado de instrucción
- Eventos de capacitación
- Instrumento de gestión
- Estrategias y políticas
- Presupuesto

**Variable Dependiente:**

- Calidad de servicio

**Indicadores:**

- Conocimiento en calidad de servicio
- Atención al cliente
- Estándares de calidad de servicio
- Clima laboral.

**De Variable Específica (2)**

**Variable Independiente:** Rentabilidad.

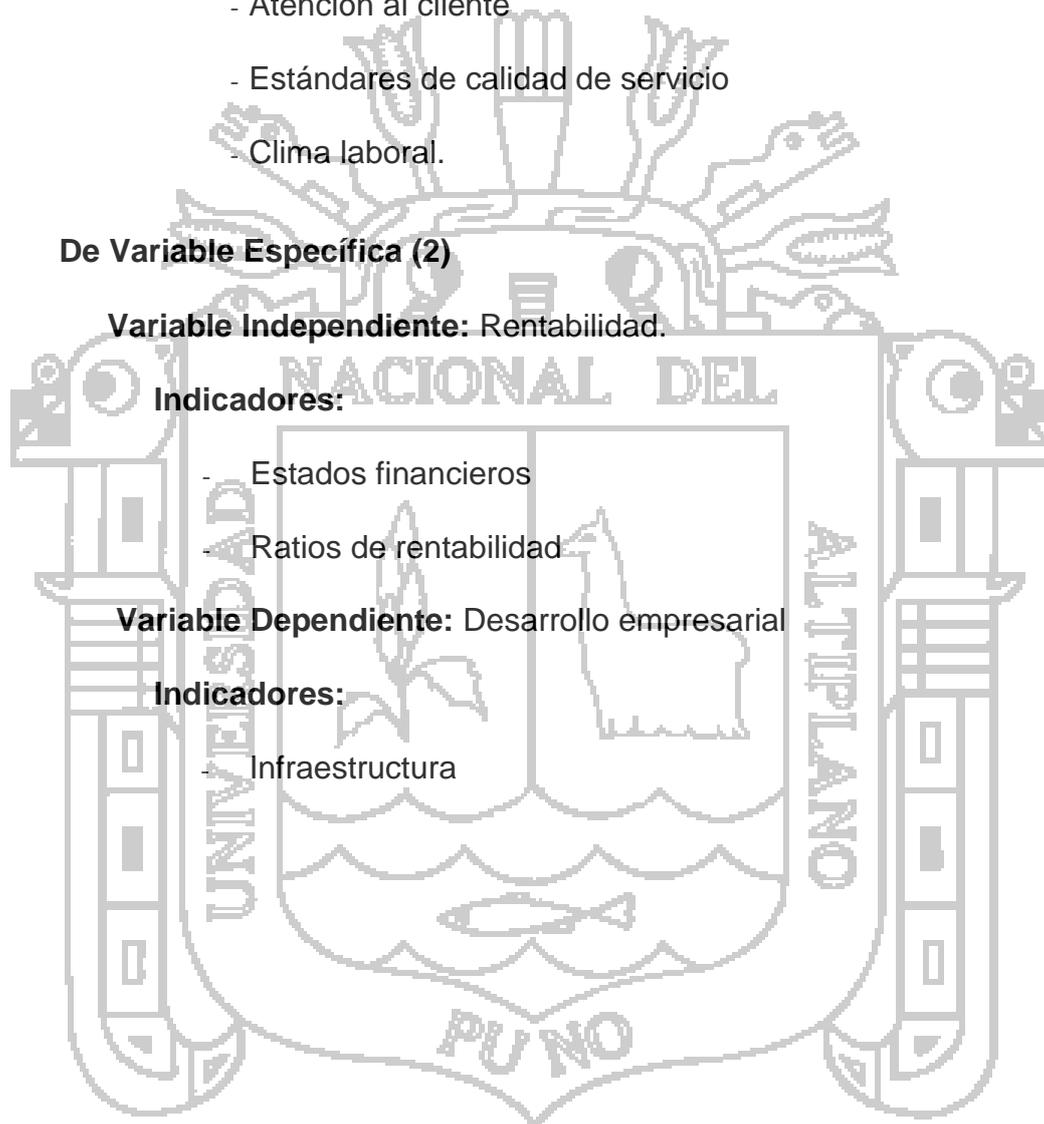
**Indicadores:**

- Estados financieros
- Ratios de rentabilidad

**Variable Dependiente:** Desarrollo empresarial

**Indicadores:**

- Infraestructura



## CAPITULO III

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es el Cuantitativo, debido a que se establecieron relaciones de causa-efecto, entre la Calidad del servicio y la Rentabilidad obtenida; Y, observando que ciertos hechos han ocurrido y buscando en el pasado los factores que los hayan podido ocasionar, y los resultados de la investigación será de utilidad para los Directivos de la empresa y para la sociedad.

#### 3.2. Diseño de la Investigación

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

### 3.3. Metodología de la Investigación

Los métodos de investigación para el presente proyecto de investigación fueron, el Analítico, el Descriptivo y el Deductivo,

#### a). Método analítico

Este método nos permitió descomponer el todo en sus partes, con la finalidad de estudiar y conocer sus principales características, su naturaleza y sus propiedades.

Mediante este método se buscó los componentes lógicos (Ratios de rentabilidad), con el objeto de examinarlos, analizarlos, y con ello determinar su incidencia y las relaciones que existe entre ellos mismos.

#### b). Método descriptivo.

Es el método donde se aplica, discute, analiza los datos, como la descripción de los resultados sobre la base de la aplicación de los ratios de rentabilidad y conocer los detalles y características de lo que se investiga.

#### c). Método Deductivo.

Es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas; a este método también se le conoce debido a que parte de lo general para llegar a lo particular, con este

método seguimos varios pasos: observación del fenómeno o hecho a estudiar, creación de hipótesis para analizar y explicar dichos hechos, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

### 3.4. Población y Muestra

**Población.-** La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A., siendo el número 152 de trabajadores en los periodos 2012 – 2013.

**Muestra.-** Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico Según Portillo & Roque (2003: 61), se utilizó la fórmula estadística siguiente:

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

<u>Dónde:</u>	<u>Valores</u>
<u>Asumidos</u>	
n= Muestra Inicial	: ?
N= Población	: 152
Z= Limite o nivel de confianza	: 95 % (1.96)
p= variabilidad de aciertos	: 95%
q = variabilidad de error muestra	: 5%

E= margen de error : 7.5%

Desarrollando:

$$n = \frac{(0.95 * 0.05)(1.96)^2(152)}{(0.075)^2(152 - 1) + (0.95 * 0.05)(1.96)^2}$$

$$n = 27$$

La muestra ajustada (factor de corrección finita) es:

$$n = \frac{n}{1 + n - 1/N}$$

Dónde: Valores

Asumidos

N= muestra corregida	?
N= muestra inicial	27
N = población total bajo estudio	152

Desarrollando tenemos:

$$n = \frac{27}{1 + (27 - 1)1/152}$$

$$n = 23$$

Entonces el tamaño de la muestra apropiado para el estudio fue de 23 Trabajadores de la Empresa Regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A.

### 3.5. Fuentes de Información

La investigación se desarrolló con datos de fuente Primaria (Encuesta estructurada, Observación, Indagación) y Secundaria (Documentaria).

### 3.6. Técnicas para la recolección de Datos

- **Encuesta estructurada.**- De acuerdo a las necesidades de la investigación e indicadores.
- **Observación.**- Se interactuó con la realidad a través de los sentidos.
- **Indagación.**- Se interactuó con los involucrados.
- **Documental.**- Se obtuvo de fuentes como, libros, revistas e internet.
- **Análisis.**- A través del cual se realizó la explicación de los resultados de la investigación.

### 3.7. Instrumentos

- **Fichas de observación.**- Sirvió para formular nuestro marco teórico conceptual.
- **Cuaderno de Apuntes.**- Sirvió para la verificación de los datos en la misma sede de la Empresa Electro Puno S.A.A.

### 3.8. Procesamiento de datos

Para el análisis de la información, se utilizó la Estadística descriptiva, ya que los datos recopilados serán tabulados y presentados en cuadros estadísticos, descritos y analizados cada uno de ellos para una mejor comprensión.

## CAPITULO IV

### CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE ESTUDIO

#### 4.1. Ámbito de Estudio

El ámbito de estudio del trabajo de Investigación que lleva por título “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTRO PUNO S.A.A. EN LA CIUDAD DE PUNO, PERIODOS 2012 – 2013” se desarrolló en la ciudad de Puno, específicamente en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. y es una Empresa constituida en el Departamento de Puno, y que opera a partir del año 1999.

La ciudad de Puno, es la capital de la Provincia y departamento del mismo nombre, el cual está ubicado en la zona Sur-Oriental de nuestro país.

La Región Puno, tiene una extensión territorial de 72,012.27 km<sup>2</sup>; La ciudad de Puno se halla situado a orillas del Lago Navegable más alto del mundo “EL TITICACA”, con una altitud de 3827 m.s.n.m., y

cuyas limitaciones son: por el ESTE con la cordillera circunlacustre que rodea la bahía de Puno, por el NORTE con el cerro Machallata, por el NOR-OESTE con el cerro Azoguine, y por el SUR con el cerro Cancharani.

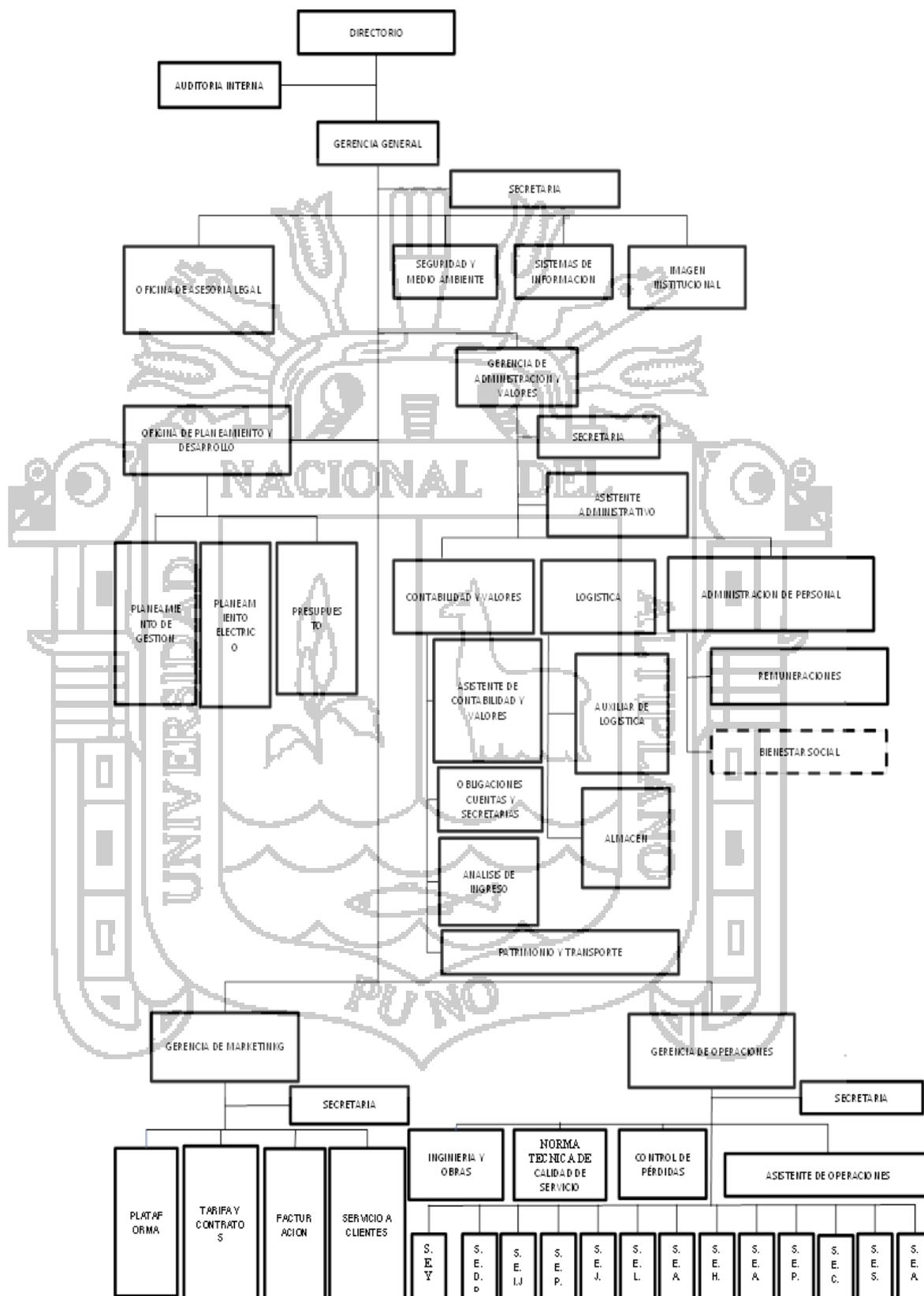
#### 4.2. Empresa

ELECTRO PUNO S.A.A. es una empresa estatal de derecho privado de la Corporación FONAFE, constituida como Sociedad Anónima Abierta el 01 de Noviembre de 1999. La participación de FONAFE, alcanza a 99.61% del accionariado de la Empresa y sus títulos se transan en la Bolsa de Valores de Lima.

- a. **Razón Social:** Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno Sociedad Anónima Abierta ELECTRO PUNO S.A.A.
- b. **Giro del Negocio:** Distribución y Comercialización de la energía Eléctrica, con la utilización de nuestros Sistemas de Distribución, Transmisión y Generación a todas las localidades ubicadas dentro de la Zona de Concesión.
- c. **Domicilio Legal :** Jr. Mariano H. Cornejo N° 160 – Puno
- d. **Registro Único del Contribuyente (RUC):** 20405479592

Grafico N° 01

e. Organigrama de la Empresa Electro Puno S.A.A.



Fuente, Memoria Anual de Electro Puno S.A.A.

**f. Rol de la Empresa**

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

**g. Visión.**

Consolidarnos como un modelo de empresa eficiente, moderna y responsable.

**h. Misión.**

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

**i. Valores.**

Electro Puno S.A.A. fundamenta su actuación en la integración de su cultura, respeto a la vida y desarrollo con calidad, profesando los siguientes valores:

- ❖ Perseverancia.
- ❖ Humildad.
- ❖ Honradez.

- ❖ Hábito por el ahorro.
- ❖ Culto por la perfección.

**j. Objetivos Estratégicos** que persigue la Empresa son:

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

**k. Política de Calidad**

Electro Puno S.A.A. está dedicada a la Distribución y Comercialización de la energía eléctrica, propendiendo a satisfacer las necesidades del suministro de energía eléctrica y servicios complementarios.

## CAPITULO V

### EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Luego de haber recopilado la información durante el trabajo de investigación, seguidamente mostramos los resultados obtenidos, con la finalidad de dar respuesta a cada una de nuestras interrogantes planteadas y de esta forma alcanzar nuestros objetivos propuestos, para luego confirmar o rechazar nuestras hipótesis establecidas.

Los siguientes cuadros están formulados de acuerdo al orden de los objetivos específicos:

#### **5.1 Determinar el nivel de capacitación e instrumentos de gestión que determinan la calidad de servicio en las prestaciones de servicio de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno.**

La calidad de servicio implica un cambio de actitudes y mentalidad, requiere de ejercer valores perdurables como la puntualidad, veracidad, honradez, responsabilidad y establecer un compromiso para con los usuarios y la sociedad. También, la calidad en el servicio requiere de las personas que laboran en la organización; más capacidad, capacitación y dedicación

personal; La idoneidad personal es, por tanto un factor imprescindible. Todo el personal debe conocer su función y desempeñarla correctamente para que el cliente no tenga que realizar trámites burocráticos, largas esperas o sufra de una mala atención o despotismo. En la calidad en el servicio el factor más importante son las actitudes del personal deben encauzar todo su esfuerzo para lograr la calidad de atención y por ende altos niveles de rentabilidad.

**a) Referente a las Capacidades y Habilidades (Capacitación, Conocimiento, Experiencia, etc) de los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.**

Debido a las características de la investigación y considerando que los datos obtenidos son netamente cualitativos, en la encuesta realizada se consideró las cuestiones al periodo 2013.

**Cuadro N° 01**

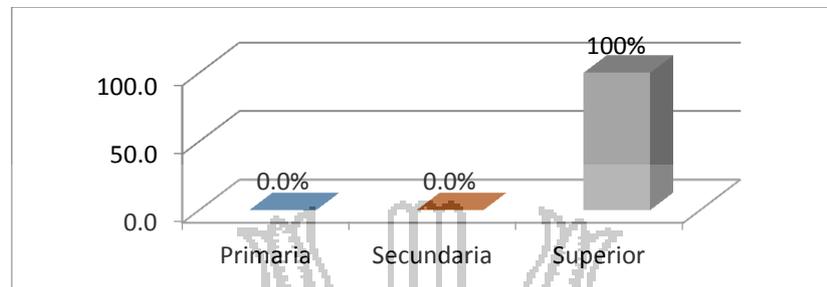
**Grado de Instrucción del Personal de la Empresa Electro Puno S.A.A**

Categoría	Nº	%
Primaria	0	0.0
Secundaria	0	0.0
Superior	23	100.0
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

**Gráfico N° 02**

### Grado de instrucción del personal de la Empresa Electro Puno S.A.A



Fuente: Cuadro N° 01

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El nivel de instrucción de una persona es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos. Para nuestra investigación hemos definido los siguientes niveles:

- ✓ **Primarios.** Personas que tienen alguna dificultad de escribir y leer, pero que no han logrado avanzar al nivel secundario, por lo tanto es el nivel más bajo de estudios realizados.
- ✓ **Secundarios.** Personas con estudios intermedios básicos o elementales sin que hayan accedido a los niveles superiores técnicos o universitarios y similares.
- ✓ **Superior.** Personas con formación Profesional Superior Universitaria, así como con estudios de Maestrías y Doctorados.

Según el Cuadro N° 01 y Gráfico N° 02, observamos que el nivel de instrucción de los trabajadores de la empresa "Electro Puno S.A.A." al periodo 2013 en su totalidad en un 100% tiene estudios de nivel superior es decir con

formación Universitaria; Los que es fundamental para la prestación de servicios con calidad.

**Cuadro N° 02**

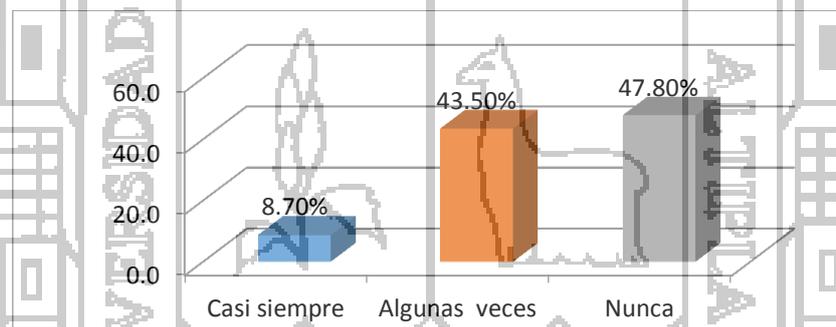
**Capacitación recibida del personal de la Empresa Electro Puno S.A.A.**

Categoría	Nº	%
Casi siempre	2	8.7
Algunas veces	10	43.5
Nunca	11	47.8
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

**Gráfico N° 03**

**Capacitación recibida por el personal Empresa Electro Puno S.A.A.**



Fuente: Cuadro N° 02

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La Capacitación, o desarrollo del personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal con respecto a las labores que desarrolla.

Concretamente, la capacitación:

- ✓ Busca perfeccionar al personal en su puesto de trabajo,
- ✓ En función de las necesidades de la empresa,

- ✓ En un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente; Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

Según el Cuadro 02 y Gráfico N° 03, observamos que al periodo 2013, 02 trabajadores que representa el 8.70% de la muestra, recibieron esporádicamente alguna capacitación para mejorar su desempeño laboral; 10 trabajadores que representa 43.5% recibieron algunas veces capacitación y 11 trabajadores que representan el 47.8% nunca recibieron capacitación alguna por parte de la empresa lo que significa que existe una despreocupación por parte de los directivos en la capacitación de sus trabajadores que coadyuvaría a mejorar su desempeño en sus funciones asignadas para una prestación de servicios con calidad.

**Cuadro N° 03**

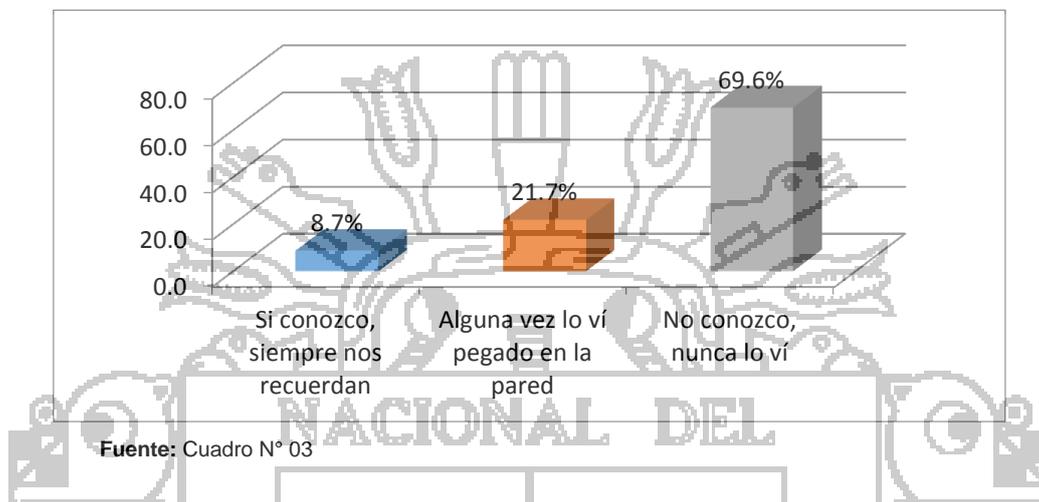
**Conocimiento de la Misión y Visión organizacional de la Empresa Electro  
Puno S.A.A.**

<b>Categoría</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Si conozco, siempre nos recuerdan	2	8.7
Alguna vez lo vi pegado en la pared	5	21.7
No conozco, nunca lo vi	16	69.6
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

Gráfico N° 04

**Conocimiento de la Misión y Visión organizacional de la Empresa Electro  
Puno S.A.A.**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**La Visión de una organización:** Es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro. La Visión señala el rumbo, la dirección, es la cadena o el lazo que une a las empresas con el futuro.

Características:

- ✓ La visión no se expresa en términos numéricos.
- ✓ La define la alta dirección.
- ✓ Debe ser amplia e inspiradora.
- ✓ Conocida por todos.

**La Misión de una organización:** Es la formulación de los propósitos de una organización que los distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, su mercado y el talento humano que soporta

el logro de estos propósitos. Debe reflejarse en la Misión, los Objetivos y las Estrategias de la organización y se hace tangible cuando se materializa en proyectos y metas específicas, cuyos resultados deben ser medibles mediante un sistema de monitoreo y medición.

Para definir con precisión la Misión de la organización se deben responder a las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Para qué existe la organización?
- ✓ ¿Cuál es su negocio?
- ✓ ¿Cuáles son sus objetivos?
- ✓ ¿Cuáles son sus productos o servicios?
- ✓ ¿Quiénes son sus clientes?
- ✓ ¿Cuál es su responsabilidad y derechos frente a sus colaboradores?

Según el Cuadro N° 03 y Gráfico N° 04, se observa al periodo 2013, que sólo 02 trabajadores que representa el 8.7% de la muestra conocen la Misión y Visión de la empresa y se identifican con ello, 5 trabajadores que representa el 21.7% alguna vez lo vieron pegado en la pared, pero que no mostraron interés en su contenido y 16 trabajadores que representa el 69.6% consideran que no conocen de su existencia de la Misión ni la Visión organizacional. Ello implica que la empresa probablemente no ha formulado estos documentos o es de conocimiento sólo de los propietarios, lo que no es conveniente para la organización.

Cuadro N° 04

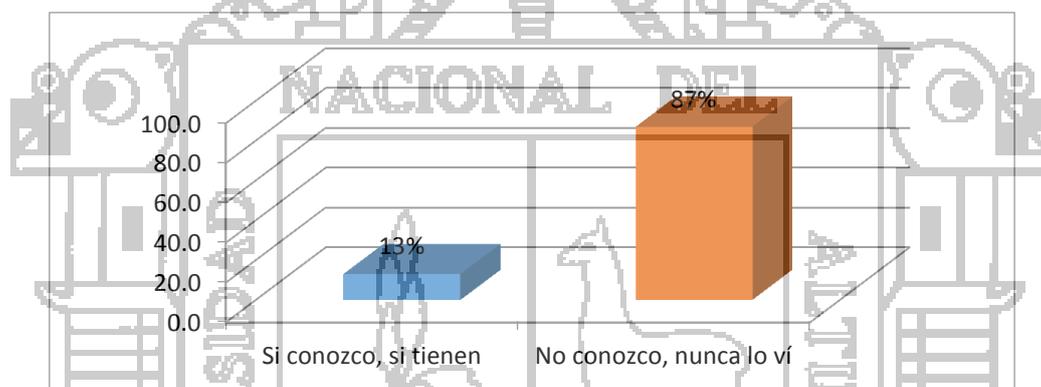
**Conocimiento de los Instrumentos de gestión (MOF – ROF) de la Empresa  
Electro Puno S.A.A.**

Categoría	Nº	%
Si conozco, si tienen	3	13.0
No conozco, nunca lo vi	20	87.0
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

Gráfico N° 05

**Conocimiento de los instrumentos de gestión (MOF – ROF) de la Empresa  
Electro Puno S.A.A.**



Fuente: Cuadro N° 04

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los instrumentos de gestión vienen a ser los principales soportes y restricciones técnicos de la empresa y que su conocimiento lo condicionan para operar en relación a su campo funcional y operativo.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento normativo que describe las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo. Esta descripción se basa en la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y

en los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro de Asignación de Personal.

Según el Cuadro N° 04 y Gráfico N° 05, se observa que sólo 03 trabajadores que representa el 13% conocen los instrumentos de gestión (MOF, ROF) de la empresa; Sin embargo 20 trabajadores que representa el 87% manifiesta desconocer estos instrumentos de gestión, por lo que se presume que no lo han sido formulados por los directivos de la empresa o no han hecho llegar el alcance al trabajador.

**Cuadro N° 05**

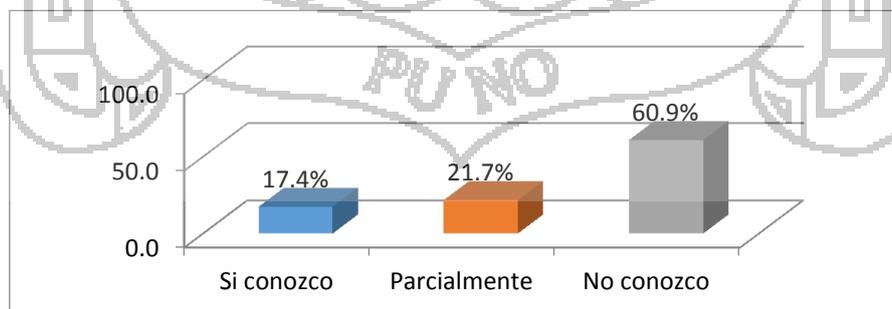
**Conocimiento de estrategias y políticas para mejorar la calidad del servicio de la Empresa Electro Puno S.A.A.**

Categoría	Nº	%
Si conozco	4	17.4
Parcialmente	5	21.7
No conozco	14	60.9
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

**Gráfico N° 06**

**Conocimiento de estrategias y políticas para mejorar la calidad del servicio de la Empresa Electro Puno S.A.A.**



Fuente: Cuadro N° 05

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

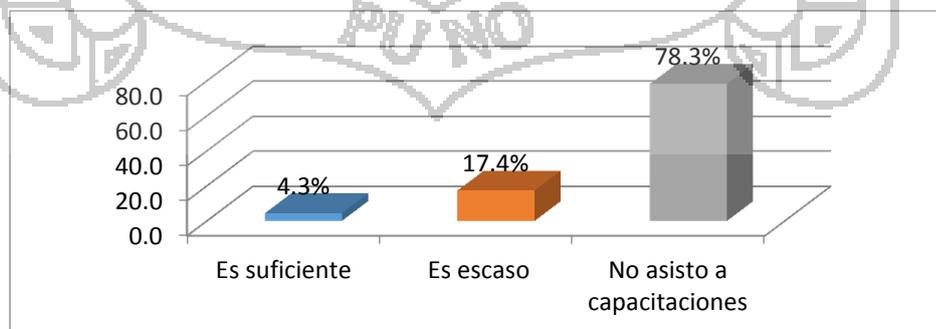
Según el Cuadro N° 05 y Grafico N° 06, se observa que 04 trabajadores que representa el 17.4% de la muestra, si conocen las estrategias y políticas establecidas para mejorar la calidad del servicio a los clientes, 05 trabajadores conocen parcialmente que representa el 21.7% y 14 trabajadores que representa el 60.9% desconoce sobre el contenido de las estrategias y políticas de la empresa; Considerando que los objetivos estratégicos son por definición objetivos de corto y largo plazo que contribuyen al logro de la Visión de la empresa.

**Cuadro N° 06**  
**Presupuesto asignado para capacitaciones de los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.**

Categoría	Nº	%
Es suficiente	1	4.3
Es escaso	4	17.4
No asisto a capacitaciones	18	78.3
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

**Gráfico N° 07**  
**Presupuesto asignado para capacitaciones de los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A**



Fuente: Cuadro N° 06

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El presupuesto de la empresa para capacitar a sus trabajadores, permite establecer una prioridad considerada por los directivos para aumentar el nivel de los conocimientos de sus empleados que influirá positivamente en la prestación de servicios eléctrico con calidad y por ende es una gran ventaja competitiva para estas empresas.

Según el Cuadro 06 y Gráfico N° 07, se observa que sólo 01 trabajador que representa el 4.3% considera que existe presupuesto suficiente para las capacitaciones y que les permite adquirir nuevos conocimientos para desempeñarse adecuadamente en sus labores; 04 trabajadores que representa 17.4% consideran que es escaso el presupuesto y 18 trabajadores el 78.3% considera que no asiste a capacitaciones por falta de presupuesto; lo cual es desfavorable para la empresa.

**Cuadro N° 07**

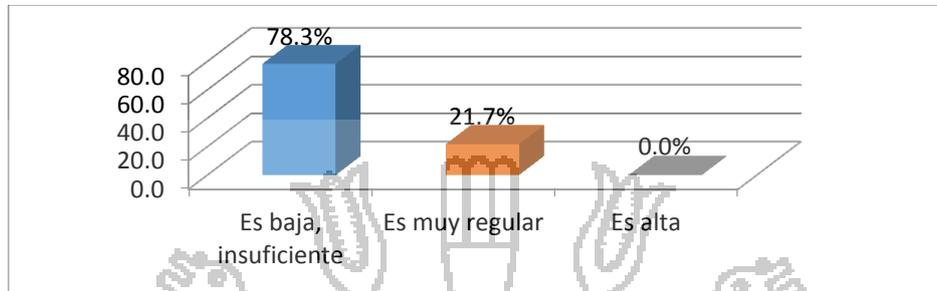
### Remuneración que reciben los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.

Categoría	Nº	%
Es baja, insuficiente	18	78.3
Es muy regular	5	21.7
Es alta	0	0.0
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

**Gráfico N° 08**

**Remuneración que reciben los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.**



Fuente: Cuadro N° 07

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La remuneración es la contraprestación que recibe el trabajador por haber puesto a disposición del empleador su fuerza de trabajo, el cual debe ser suficiente y que le permita cubrir sus necesidades familiares del trabajador.

Según el Cuadro N° 07 y Gráfico N° 08, se observa que 05 trabajadores que representa el 21.7% de la muestra considera que la remuneración que percibe aceptable de acuerdo al trabajo que realiza y 18 trabajadores que representa el 78.3% considera que recibe una remuneración insuficiente y no acorde al trabajo que realizan en la empresa y que no les permite cubrir sus necesidades personales ni familiares.

**Cuadro N° 08**

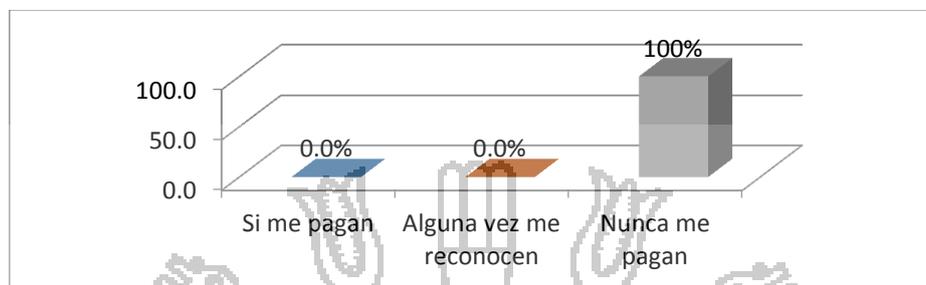
**Pago de horas extras a los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.**

Categoría	Nº	%
Si me pagan	0	0.0
Alguna vez me reconocen	0	0.0
Nunca me pagan	23	100.0
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

Gráfico N° 09

**Pago de horas extras a los trabajadores de la Empresa Electro Puno  
S.A.A.**



Fuente: Cuadro N° 08

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El art. 9° de la Ley 27671 LEY DE JORNADA DE TRABAJO, HORARIO Y TRABAJO EN SOBRETIEMPO Menciona que: El trabajo en sobretiempo (horas extras) es voluntario, tanto en su otorgamiento como en su prestación. Nadie puede ser obligado a trabajar horas extras, salvo en los casos justificados en que la labor Resulte indispensable a consecuencia de un hecho fortuito o fuerza mayor que ponga en peligro inminente a las personas o los bienes del centro de trabajo o la continuidad de la actividad productiva.

No obstante, en caso de acreditarse una prestación de servicios en calidad de sobretiempo aun cuando no hubiera disposición expresa del empleador, se entenderá que ésta ha sido otorgada tácitamente, por lo que procede el pago de la remuneración correspondiente por el sobretiempo trabajado.

Según el Cuadro N° 08 y Gráfico N° 09, se observa que todos los trabajadores de la muestra, en su totalidad en un 100% de la muestra manifestaron que nunca recibieron pago ni reconocimiento por las horas extras

laboradas en la empresa, lo que demuestra una falta de conocimiento o incumplimiento de las normas laborales. La imposición del trabajo en sobretiempo será considerada una infracción administrativa de tercer grado, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador, y sus normas reglamentarias. Igualmente, el empleador infractor deberá pagar al trabajador una indemnización equivalente al 100% del valor de la hora extra, cuando éste demuestre que le fue impuesta.

La autoridad administrativa de trabajo dispondrá la realización de inspecciones en forma permanente con el objeto de velar por el estricto cumplimiento del pago de las horas extras laboradas. No obstante, personas que es en caso de acreditarse una prestación de servicios en calidad de sobretiempo aun cuando no hubiera disposición expresa del empleador, se entenderá que ésta ha sido otorgada tácitamente, por lo que procede el pago de la remuneración de horas extras correspondiente por el sobretiempo trabajado.

#### Cuadro N° 09

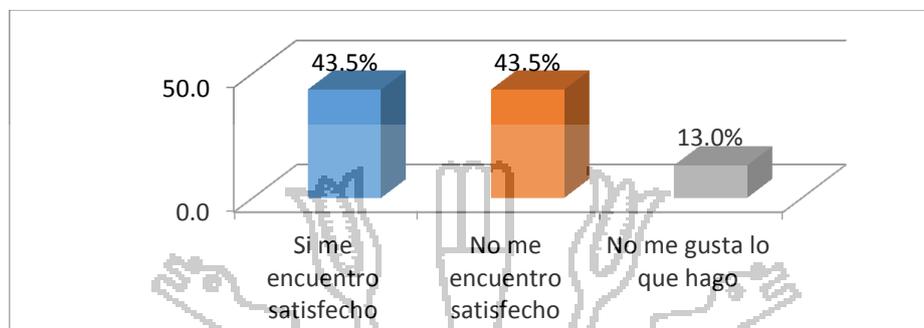
#### Satisfacción con la labor que desempeñan los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.

Categoría	Nº	%
Si me encuentro satisfecho	10	43.5
No me encuentro satisfecho	10	43.5
No me gusta lo que hago	3	13.0
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

Gráfico N° 10

**Satisfacción con la labor que desempeñan los trabajadores de la  
Empresa Electro Puno S.A.A.**



Fuente: Cuadro N° 09

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La satisfacción laboral, es el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo, el cual incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Según el Cuadro N° 09 y Gráfico N° 10, se observa que 10 trabajadores que representa el 43.5% de la muestra se mencionaron que se encuentran satisfechos con la labor que desarrollan en la empresa al margen de la remuneración percibida; 10 trabajadores que representa el 43.5% no se encuentra satisfecho por la remuneración que perciben y 03 trabajadores que representa el 13% consideran que no les gusta el trabajo que realizan en la empresa, debido a que sólo labora por necesidad económica.

Cuadro N° 10

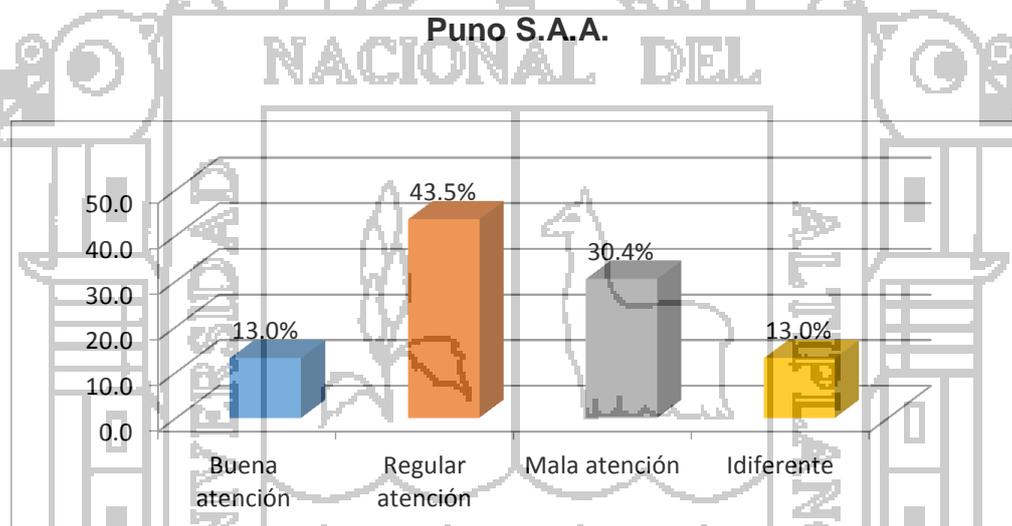
**Atención al cliente por parte de los trabajadores de la Empresa Electro  
Puno S.A.A.**

Categoría	Nº	%
Buena atención	3	13.0
Regular atención	10	43.5
Mala atención	7	30.4
Indiferente	3	13.0
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

Gráfico N° 11

**Atención al cliente por parte de los trabajadores de la Empresa Electro  
Puno S.A.A.**



Fuente: Cuadro N° 10

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Servicio al cliente, es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en

una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas organizacionales.

Según el Cuadro N° 10 y Gráfico N° 11, se observa que 03 trabajadores que representa el 13% de la muestra consideran que la empresa presta buena atención al cliente en los servicios ofrecidos y son acordes a los objetivos y planes de la empresa; 10 trabajador que representa el 43.5% considera que la atención prestada al usuario es regular; 7 trabajadores que representa el 30.4% considera que la atención es mala a los clientes y que no se cumple con sus expectativas debido a la falta de organización; 03 trabajadores que representa el 13% muestra indiferencia o no opina respecto a la prestación de servicios a los clientes.

**Cuadro N° 11**

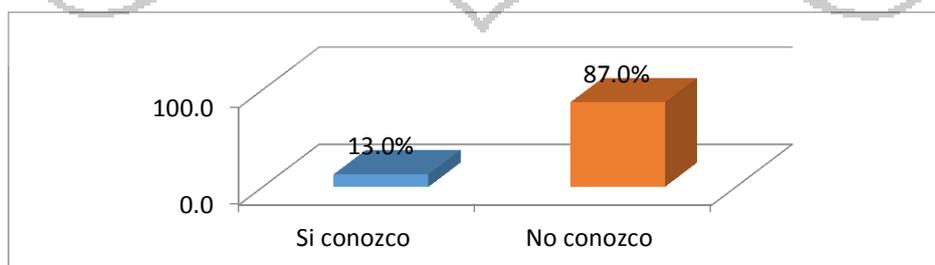
**Conocimiento de los estándares de la calidad del servicio por parte de los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.**

Categoría	Nº	%
Si conozco	3	13.0
No conozco	20	87.0
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

**Gráfico N° 12**

**Conocimiento de los estándares de la calidad del servicio por parte de los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.**



Fuente: Cuadro N° 11

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un estándar de calidad se define como el grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad, dicho en otros términos, define el rango en el que resulta aceptable el nivel de calidad que se alcanza en un determinado proceso.

Según el Cuadro N° 11 y Gráfico N° 12, se observa que 03 trabajadores que representa el 13% de la muestra, manifestaron que si conocen los estándares de la calidad del servicio al usuario y 20 trabajadores que representa el 83% indican que desconocen los estándares para una prestación con calidad del servicio a los clientes de la empresa.

**Cuadro N° 12**

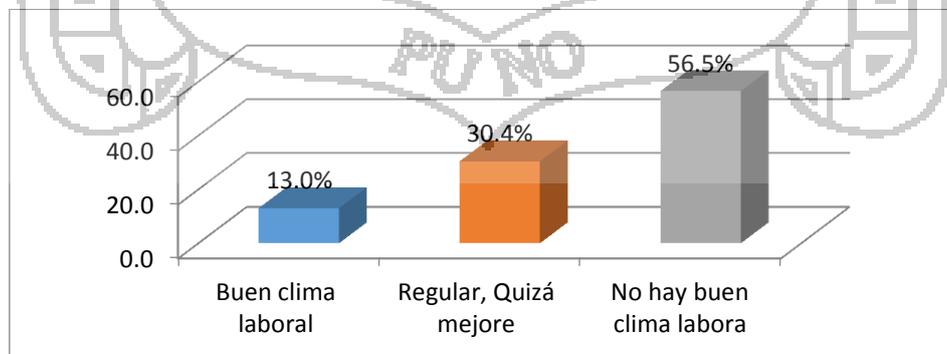
**Clima laboral percibido por los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.**

Categoría	Nº	%
Buen clima laboral	3	13.0
Regular, Quizá mejore	7	30.4
No hay buen clima labora	13	56.5
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

**Gráfico N° 13**

**Clima laboral percibido por los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A.**

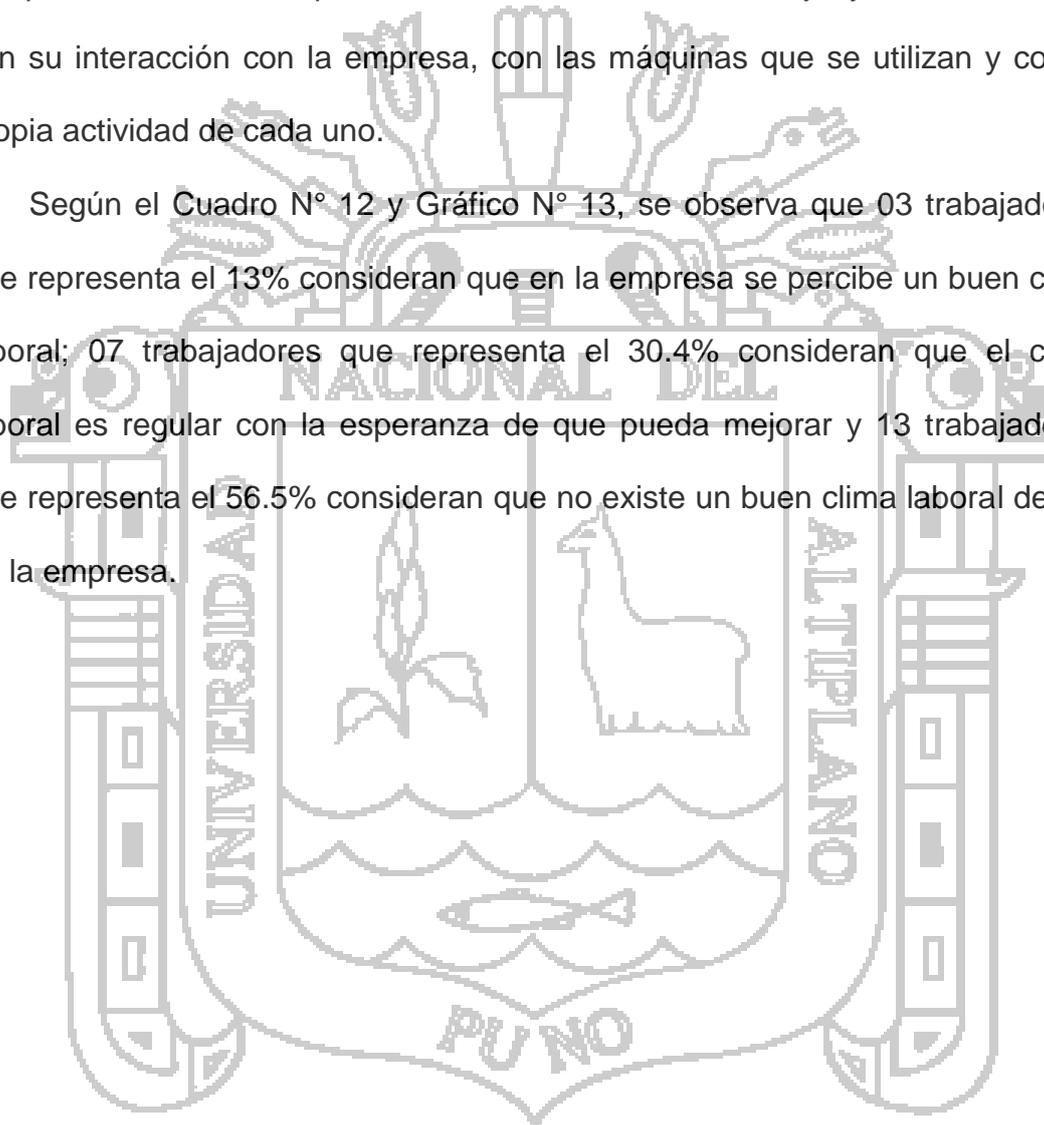


Fuente: Cuadro N° 12

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Según el Cuadro N° 12 y Gráfico N° 13, se observa que 03 trabajadores que representa el 13% consideran que en la empresa se percibe un buen clima laboral; 07 trabajadores que representa el 30.4% consideran que el clima laboral es regular con la esperanza de que pueda mejorar y 13 trabajadores que representa el 56.5% consideran que no existe un buen clima laboral dentro de la empresa.



Cuadro N° 13

**Reclamos efectuados por parte de los clientes a la Empresa Electro Puno  
S.A.A.**

<b>Detalle de Reclamos Presentado</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Total Reclamos Presentados</b>	<b>412</b>	<b>2456</b>
<b>Área Comercial</b>		
Lectura inadecuada	0	638
Consumos Embalsados	0	0
Reparto no efectuado	0	17
Facturación mayor al promedio	322	293
Verificación del medidor	0	0
Reconexión no efectuada	0	10
Corte indebido	5	0
Cobros indebido	0	0
Instalación no efectuadas	10	190
Problemas de Cobranzas	0	43
Reembolso no efectuado	0	5
<b>Área técnica</b>		
Nivel de tensión fuera de rango	29	33
Solicitud de A.P. no atendido	0	0
Ausencia de servicio	0	36
Poste colisionado	0	42
Redes dañadas	0	12
Reubicación de poste	0	42
Interrupción no programada	0	0
Reposición inadecuada de A.P.	0	909
Operación inadecuada de A.P.	0	0
Otros	46	186

Fuente: Memoria Anual

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según el Cuadro N° 13, La evolución de los reclamos de los años 2012 y 2013 presentados por los clientes. El número total de reclamos presentados en el año 2012 fue de 412 y en el año 2013 fue de 2,456 siendo 6 veces mayor al total registrado en el año anterior, asimismo los reclamos ubicados en el área

comercial (facturación, lectura, cortes y otros) han variado en el último año en 859 reclamos más, mientras que en el área técnica (calidad de servicio, alumbrado público, redes y otros) cuentan con una variación de 1,185 reclamos más con respecto al año anterior.

## **5.2 Determinación el nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad de la Empresa Regional de Servicio Público – Electro Puno S.A.A. años 2012 y 2013.**

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

Para la determinación de la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. hemos procedido a determinar a través de los siguientes ratios financieros:

### **a). Rendimiento Sobre el Patrimonio**

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

**Rendimiento sobre el patrimonio:** 
$$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Patrimonio}}$$

Cuadro N° 14

**Rendimiento Sobre el Patrimonio de la Empresa Electro Puno de los  
Periodos 2013 y 2012**

2013	2012
$\frac{11974360 \times 100}{258305862}$	$\frac{11815122 \times 100}{262499710}$
<b>4.65%</b>	<b>4.50%</b>

Fuente: Estados Financieros de la Empresa de Electro Puno S.A.A.  
Elaboración propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Según el Cuadro N°14, se observa que en el periodo 2012 el ratio sobre el patrimonio fue de 4.50% y en el periodo 2013 ésta alcanzó a 4.65%, lo que demuestra un nivel muy bajo del rendimiento esperado por la empresa que se traduce en un aumento del 0.15% por cada Nuevo Sol invertido con respecto al periodo anterior, Este ratio es muy importante porque mide la utilidad neta generada en relación a la Inversión de los Accionistas de la Empresa.

**b). Rendimiento sobre inversión**

Este ratio mide la rentabilidad Indica el nivel de utilidades que genera cada nuevo sol invertido en los activos de la empresa.

$$\text{Rendimiento sobre inversión: } \frac{\text{Utilidad neta} + \text{intr.} \times (1-T) \times 100}{\text{Activo total}}$$

**Cuadro N°15**

**Rendimiento Sobre la Inversión de la Empresa Electro puno S.A.A. de los  
Periodos 2013 y 2012**

2013	2012
$\frac{11974360 + 86311 \times (1-0.3) \times 100}{386649825}$	$\frac{11815122 + 10126 \times (1-0.3) \times 100}{298421225}$
<b>3.11%</b>	<b>3.96%</b>

Fuente: Estados Financieros de la Empresa de Electro Puno S.A.A.  
Elaboración propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Según el Cuadro N°15 se observa que en el periodo 2012 el ratio sobre la inversión alcanzó el 3.96% y en el periodo 2013 ésta alcanzó a 3.11% lo que demuestra que hay una disminución de 0.85% a diferencia del periodo anterior esto indica que hay un nivel malo del rendimiento esperado por la empresa respecto a cada Nuevo Soles invertido en activo. Esto indica que hay una mala gestión en la empresa respecto al periodo anterior no hay un aumento esperado.

**c). Rendimiento Margen Comercial**

Determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa, indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad monetaria de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende.

$$\text{Margen Comercial.} = \frac{\text{ventas} - \text{costo de ventas}}{\text{ventas}} = \%$$

## Cuadro N°16

**Rendimiento Sobre Margen Comercial de la Empresa Electro Puno S.A.A.  
de los Periodos 2013 y 2012**

2013	2012
$\frac{129159381 - 90283780}{129159381} \times 100$	$\frac{116860869 - 82009620}{116860869} \times 100$
<b>30.10%</b>	<b>30.10%</b>

**Fuente:** Estados Financieros de la Empresa Electro Puno S.A.A.  
Elaboración propia

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según el Cuadro N°16, Este margen permite conocer la Rentabilidad de las Ventas frente a sus costos, también mide la capacidad para cubrir los gastos operativos y generar utilidades; que para el año 2012 se tuvo el 30.10% y para el año 2013 se tuvo 30.10%; es decir que por cada S/. 100.00 de venta el Margen Comercial de Rentabilidad es de S/. 30.10 esto no tuvo un incremento pues se observa que el costo de servicio ha aumentado, lo cual es muy regular indicador de mejora en la gestión de la empresa Electro Puno la empresa debe disminuir los costos de los servicios para así poder incrementar las utilidades brutas y por ende maximizar la riqueza de los propietarios.

#### **d). Rentabilidad Margen Neta**

Determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa, indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad monetaria de ventas, después de que la empresa a cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende.

**Margen Neta:**  $\frac{\text{Utilidad Neta} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$

Cuadro N°17

**Rentabilidad Sobre Margen Neta de la Empresa Electro Puno S.A.A. de  
los Periodos 2013 y 2012**

2013	2012
$\frac{11974360 \times 100}{129159381}$	$\frac{11815122 \times 100}{116860869}$
<b>9.27%</b>	<b>10.11%</b>

Fuente: Estados Financieros de la Empresa Electro Puno S.A.A.  
Elaboración propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Según el Cuadro N°17, se observa que en el periodo 2012 el ratio del rendimiento sobre las ventas fue de 10.11%, y para el periodo 2013 ésta disminuyendo a 9.27%, hay una disminución de 0.84% lo que demuestra un nivel bajo de rendimiento esperado por la empresa respecto a las ventas. Lo que no es favorable para la organización, es decir la empresa no ha manejado perfectamente sus costos de servicios, gastos operacionales.

**Desarrollo Empresarial**

Cuadro N°18

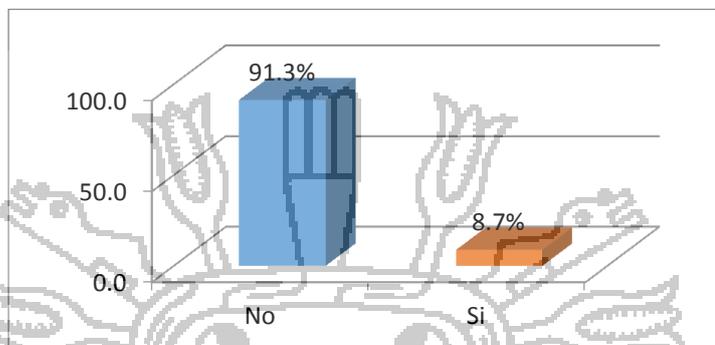
**Condiciones de Infraestructura de trabajo en la Empresa Electro Puno  
S.A.A.**

Categoría	Nº	%
No	21	91.3
Si	2	8.7
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración propia

**Gráfico N°14**

**Condiciones de Infraestructura de trabajo en la Empresa Electro Puno S.A.A.**



Fuente: cuadro N° 18

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Según el Cuadro N°18 y Grafico N°14, se observa respecto a las condiciones de infraestructura para el desempeño laboral, 21 trabajadores que es el 91.3% de la muestra, manifiesta que no existe un ambiente adecuado ya que en cada oficina trabajan de 8 a 9 personales y 2 trabajadores que es 8.7% dela muestra manifiesta que si existe un adecuado infraestructura y ello repercute a la calidad de servicio que puedan ofrecer.

**Cuadro N° 19**

**Sanciones Impuestas por la Osinergmin**

**Cuadro N° 19 (A) Otros gastos Operativo**

	2013	2012	VARIACION
Multas, recargos, interés moratorio, sanciones	5124157.00	367367.00	1294.83%
Contingencia legales	45040.00	549843.00	-91.81%
Otros gastos diversos	38.00	876722.00	-100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>5169235.00</b>	<b>1793932.00</b>	<b>188.15%</b>

Fuente: anexo N° 07  
Elaboración propia

**Cuadro N° 19 (B) Multas, recargos, interés moratorio, sanciones**

	2013	2012	VARIACION
Multas de Osinergmin	S/. 2,565,490.31	S/. 95,409.51	2589%
Recargos, interes moratorio	S/. 2,558,666.69	S/. 271,957.49	841%

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como podemos ver el aumento de los gastos operativos aumento considerablemente del 2012 a 2013 por las Multas, recargos, sanciones aumentaron al 188.15%. Es por eso demostramos en el siguiente cuadro las sanciones que impuso la OSINERGMIN a la Empresa Regional de servicio Públicos - Electro Puno S.A.A. y esto nos refleja que hay mal servicio en la empresa y no permite el desarrollo de la empresa.

**5.3.- Propuesta: “Proponer lineamientos que contribuyan a mejorar la calidad del servicio eléctrico y rentabilidad de la Empresa Electro Puno de la ciudad de Puno.”**

Luego de haber alcanzado cada uno de nuestros objetivos planteados en nuestro trabajo de investigación, A continuación se propone algunos lineamientos como alternativas que permitan mejorar la prestación de los servicios electricidad con calidad y la rentabilidad de la empresa, los cuales se traducen en lo siguiente:

#### **A) Lineamientos calidad de servicios prestados**

- La Empresa Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno, debe garantizar a los clientes el suministro de energía eléctrica con calidad, confiabilidad

y oportunidad y con mejorado continuamente el servicio y coadyuven el mejoramiento de la rentabilidad de la empresa, y por ende las remuneraciones de los trabajadores y el bienestar de los directivos.

- Establecer un marco de intervención organizacional con la finalidad de crear un clima laboral positivo con condiciones de trabajo óptimos y aceptables en donde los trabajadores puedan sentirse identificados y comprometidos con la organización y de esa forma promover una participación activa con iniciativa y contribución con conocimientos y experiencias (potencial humano de los trabajadores) para el beneficio de la empresa.
- Se debe planificar los procesos de prestación de servicio a los usuarios en base a los requisitos especificados para una adecuada prestación de servicio con calidad.
- Asegurar que los servicios de electricidad prestados sean de acuerdo a las exigencias del cliente, y cumplir con los servicios ofrecidos con calidad, buscando la satisfacción de las expectativas de los clientes.
- Adoptar la nueva filosofía del mejoramiento continuo, disminuyendo los errores en los servicios, defectos, mala calidad en la prestación de servicios, y buscar la permanente capacitación a los trabajadores, que les permita mejorar su desempeño laboral.
- Los directivos de la empresa, deben fomentar una cultura organizativa abierta y receptiva, en la cual las opiniones, las observaciones y las

sugerencias de los trabajadores sean tomadas en cuenta para las mejoras de los procesos y de las actividades que se realizan dentro de la organización, y adoptar estilos de dirección con carácter participativo que permita crear las condiciones necesarias para preservar la flexibilidad de los trabajadores y apoye el auto aprendizaje y la socialización dentro de la empresa, todo ello permitirá generar conocimientos internos a partir de las habilidades y capacidades de los trabajadores que integran la organización y que posibilitará desarrollar ventajas competitivas que serán difíciles de imitar por los competidores.

#### **B). Objetivos de la propuesta**

- Mejorar e incrementar la cantidad del personal capacitado, asignando mayor presupuesto para su entrenamiento, todo ello con la finalidad de prestar mejores servicios a los clientes.
- Crear conciencia en los directivos de la empresa y el personal, sobre la importancia de la calidad de servicio como factor de mejora de los niveles de rentabilidad, en base a políticas de gestión, y estrategias a implantar dentro de la empresa.
- Buscar elevar los índices de rentabilidad a través de la prestación de servicio de electricidad con calidad y buscando la satisfacción y expectativas de los clientes.

### 5.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

#### 5.3.1. Contrastación de la Hipótesis Específica 1: “La falta de capacitación y desconocimiento de los instrumentos de gestión por parte del personal inciden en un bajo nivel de calidad de servicio de la Empresa Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Puno”.

De los resultados obtenidos, según los cuadros del 02 al 14, con respecto a la capacitación recibida; 11 trabajadores que representan el 47.8% nunca recibieron capacitación alguna por parte de la empresa. Con relación al conocimiento de la Misión y Visión organizacional de los cuales 16 trabajadores que representa el 69.6% consideran que no conocen de su existencia. Con respecto a los Instrumentos de gestión (MOF, ROF), 20 trabajadores que representa el 87% manifiesta desconocer estos instrumentos de gestión. Así mismo 14 trabajadores que representa el 60.9% desconoce sobre el contenido de las estrategias y políticas de la empresa. Con relación al Presupuesto asignado para capacitaciones de los trabajadores de la Empresa Electro Puno, 18 trabajadores que representa el 78.3% considera que no asiste a capacitaciones por falta de interés del trabajador. Con relación a la remuneración que reciben los trabajadores, 18 trabajadores que representa el 78.3% consideran que reciben una remuneración insuficiente. Así mismo con respecto al pago de horas extras a los trabajadores, manifiestan en su totalidad en un 100% de la muestra que nunca recibieron pago ni reconocimiento por las horas extras laboradas en la empresa. Con relación a la Satisfacción con la labor que

desempeñan, 10 trabajadores que representa el 43.5% no se encuentra satisfecho por la remuneración que percibe y 03 trabajadores que representa el 13% consideran que no les gusta el trabajo que realizan en la empresa, debido a que sólo labora por necesidad económica. Con respecto a la atención al cliente por parte de los trabajadores, se observa que 10 trabajador que representa el 43.5% considera que la atención prestada al usuario es regular a los clientes y 7 trabajadores que representa el 30.4% considera que la atención es mala a los clientes. Con la relación al Conocimiento de los estándares de la calidad, 20 trabajadores que representa el 83% indican que desconocen los estándares de calidad. Así mismo con relación al Clima laboral, 13 trabajadores que representa el 56.5% consideran que no existe un buen clima laboral dentro de la empresa y con relación a los reclamos efectuados por parte de los clientes a la Empresa Electro Puno, de los años 2012 y 2013, el número total de reclamos presentados en el año 2012 fue de 412 y en el año 2013 fue de 2,456 siendo 6 veces mayor al total registrado en el año anterior. Por lo cual damos por aceptada y validada la hipótesis específica N° 1.

**5.3.2 Contratación de la Hipótesis Específica 2: “El nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro Puno S.A.A incide negativamente en el desarrollo de la empresa”**

De los resultados obtenidos en el periodo 2012 el ratio sobre el patrimonio fue de 4.50% y en el periodo 2013 ésta alcanzó a 4.65%, lo

que demuestra un nivel muy bajo del rendimiento con respecto al periodo anterior. En el periodo 2012 el ratio sobre la inversión alcanzó el 3.96% y en el periodo 2013 ésta alcanzó a 3.11% lo que demuestra que hay una disminución de 0.85% a diferencia del periodo anterior. Con relación al margen comercial en el año 2012 y 2013 fue el mismo nivel de 30.10%, no hubo variación. De la misma forma en el periodo 2012 el ratio del rendimiento sobre las ventas fue de 10.11% y para el periodo 2013 ésta disminuyendo a 9.27%, existe una disminución de 0.84%. Por lo cual damos por aceptada y validada la hipótesis específica N° 2.

**5.3.3. Contratación de la Hipótesis General** “La deficiente calidad de servicio incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno, en los periodos 2012 – 2013.”

De los resultados obtenidos y contrastados en la hipótesis específica 1 y 2 la incidencia más relevante en la rentabilidad de la empresa es el desconocimiento de las políticas y estrategias que son el 60% eso hace notar que no trabajan según las estrategias de la empresa que es muy importante para llegar a la visión, misión, objetivo, estrategias y políticas de la empresa y también dentro de ello la falta de capacitación y desconocimiento de los instrumentos de gestión por parte del personal inciden en un bajo nivel de calidad de servicio de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno, por lo ello son las consecuencia de los reclamos efectuados por los clientes.. Así mismo el nivel de rentabilidad de las prestaciones de electricidad de la Empresa Electro

Puno S.A.A incide negativamente en el desarrollo y no hay una mejora a nivel infraestructura de la empresa, d Por lo cual damos por aceptada y validada la hipótesis general.



## CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis de la calidad de servicio, y determinación de la rentabilidad, correspondiente a los periodos 2012 y 2013; se llega a las siguientes conclusiones:

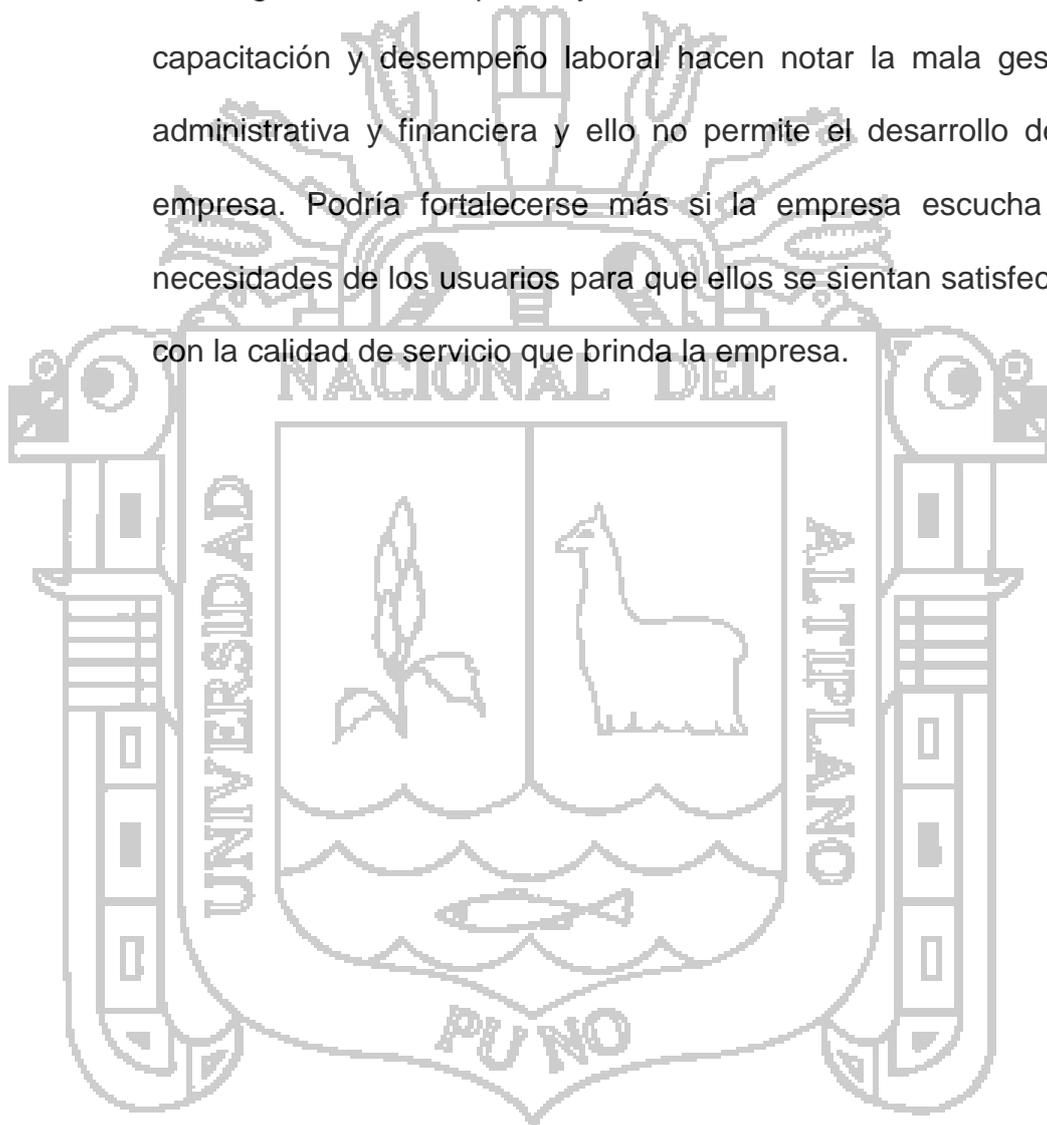
**PRIMERA:** De los resultados obtenidos con respecto a la capacitación recibida; 02 trabajadores que representa el 8.7% de la muestra recibieron esporádicamente alguna capacitación para mejorar su desempeño laboral; 10 trabajadores que representa 43.5% recibieron algunas veces capacitación y 11 trabajadores que representan el 47.8% nunca recibieron capacitación alguna por parte de la empresa, lo que significa que existe una despreocupación por parte de los directivos en la capacitación de sus trabajadores que coadyuvaría a mejorar su desempeño en sus funciones asignadas para una prestación de servicios con calidad. Con respecto a las estrategias y políticas para mejorar la calidad del servicio de la Empresa, 04 trabajadores que representa el 17.4% de la muestra si conocen; 05 trabajadores conocen parcialmente que representa el 21.7% y 14 trabajadores que representa el 60.9% desconoce sobre el contenido de las estrategias y políticas de la empresa; Considerando que los objetivos estratégicos son por definición objetivos de corto y largo plazo que contribuyen al logro de la Visión de la empresa. El número total de reclamos presentados en el año 2012 fue de 412

y en el año 2013 fue de 2,456 siendo 6 veces mayor al total registrado en el año anterior.

**SEGUNDA:** De los resultados obtenidos en el periodo 2012 el ratio sobre el patrimonio fue de 4.50% y en el periodo 2013 ésta alcanzó a 4.65%, lo que demuestra un nivel muy bajo del rendimiento esperado por la empresa que se traduce en un aumento del 0.15% por cada Nuevo Sol que los dueños han invertido en la empresa con respecto al periodo anterior. En el periodo 2012 el ratio sobre la inversión alcanzó el 3.96% y en el periodo 2013 ésta alcanzó a 3.11% lo que demuestra que hay una disminución de 0.85% a diferencia del periodo anterior esto indica que hay un nivel malo del rendimiento esperado por la empresa respecto a cada Nuevo Soles invertido en activo. En margen comercial en el año 2012 y 2013 se tuvo lo mismo 30.10%; lo cual es muy regular indicador de mejora en la gestión de la empresa Electro Puno la empresa debe disminuir los costos de los servicios. En el periodo 2012 el ratio del rendimiento sobre las ventas fue de 10.11%, y para el periodo 2013 ésta disminuyendo a 9.27%, hay una disminución de 0.84% lo que demuestra un nivel bajo de rendimiento esperado por la empresa respecto a las ventas..

**TERCERA:** De los resultados obtenidos en relación a la calidad de servicio y la rentabilidad evidenciados en la hipótesis de investigación se determina que La deficiente calidad de servicio incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno

S.A.A. de la ciudad de Puno. Así mismo que la incidencia más importante de la calidad de servicio en la rentabilidad es el desconocimiento de las políticas y estrategias que son el 60% que es muy importante para llevar a la visión, misión, objetivo y estrategias de la empresa y también dentro de ello falta de capacitación y desempeño laboral hacen notar la mala gestión administrativa y financiera y ello no permite el desarrollo de la empresa. Podría fortalecerse más si la empresa escucha las necesidades de los usuarios para que ellos se sientan satisfechos con la calidad de servicio que brinda la empresa.



## RECOMENDACIONES

Al término del presente trabajo de investigación y luego de haber formulado las conclusiones respectivas, considero sugerir recomendaciones siguientes:

**PRIMERA:** A la Empresa Electro Puno S.A.A a fin de lograr una calidad del servicio en las prestaciones de servicios electricidad al público usuario se recomienda a los directivos poner mayor énfasis en la capacitación de su recurso humano y mayor presupuesto para este fin, que conlleve a un adecuado desempeño en sus labores, y que permitan generar mayores ventajas competitivas sostenibles y mejora de los resultados económicos y rentabilidad de la empresa para una eficaz prestación del servicio de electricidad y solucionar los reclamos efectuados por parte de los clientes, se establezca una sede de mantenimiento y reparación en cada Provincia y distrito alejados del departamento de Puno.

La empresa debe establecer un clima organizacional positivo con condiciones de trabajo óptimo y aceptable en donde los trabajadores de la empresa puedan sentirse identificados y comprometidos con la organización y de esa forma promover una participación activa con iniciativa y contribución con conocimientos y experiencias (potencial humano de los trabajadores) para el beneficio de la empresa. Los directivos de la empresa deben fomentar una cultura organizativa abierta y receptiva, en la cual las opiniones, las observaciones y las sugerencias de los

trabajadores sean tomadas en cuenta para las mejoras de los procesos y de las actividades que se realizan en la empresa, también deben adoptar estilos de dirección con carácter participativo que permita crear las condiciones necesarias para preservar la flexibilidad de los trabajadores y apoye el auto aprendizaje y la socialización dentro de la empresa, para lograr una calidad del servicio prestado a los clientes.

**SEGUNDA:** con respecto a la Rentabilidad de la Empresa se recomienda hacer un análisis económico y financiero de la gestión de la empresa presentados semestral y anualmente ser sometidos al control de costos y gastos a fin de que sean verdadero instrumento de medición de beneficios de rentabilidad empresariales medir el grado de operatividad independiente del financiamiento y la inversión para lo ello la mejor aplicación de los ratios financiero para su posterior correcta evaluación teniendo para la mejora de la deficiencia de la empresa con el fin de salvaguardar los intereses económicos y financiera ya que la empresa no tiene una buena rentabilidad y hace notar que hay una mala calidad de servicio y mala imagen.

**TERCERA:** La Empresa Electro Puno S.A.A. debe aplicar los políticas de propuestas en el presenta trabajo de investigación a fin de lograr una buena calidad de atención al cliente, obtener una rentabilidad y el desarrollo y beneficio de la empresa en sí.

## BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, H. (2011), *Implicancias de la calidad de Servicio en la Rentabilidad de Electro Puno S.A.A. periodos 2008 y 2009*. Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas para optar el título de Contador Público.
- Alcalde San Miguel, P. (2010). *Calidad*. Madrid: Editores Paranoinfo.
- Alvarez Garcia, T. (2013). *Administración*. Lima: Andrade.
- Andrade , S. (2002). *Diccionario de Economía y Contabilidad* (2 ed.). Lima: Andrade.
- Ávila , R. (2001). *Metodología de la investigación*. Lima: Estudios y Ediciones R.A.
- Avila, R. (2008). *Manual de la teoría y tecnología del proyecto de investigación cuantitativa*. Arequipa: El Corito.
- Caballero, A. (2004). *Guías Metodológicos para los planes de Tesis*. Lima: UGRAPH S.A.C.
- Calsina, S. (2009). *Análisis de la Calidad de servicio eléctrico y su incidencia en el Estado de Ganancias y Pérdidas de Electro puno S.A.A. Sector sub estación Vallecito Distrito Puno 2007*. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano.
- CENEC, I. C. (Agosto de 2010). *Perú: Indicadores Económicos - Financieros Empresariales*. Recuperado el 2012 de Agosto de 14, de <http://www.inei.gov.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0932/>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2003). *Administración en los tiempos nuevos*. México: Mc Graw Hill.
- Condori, E. (2006). *La Calidad del Servicio y su incidencia en el nivel de Satisfacción del Cliente, de la E.I.R.L. Andina de Turismo Puno, Periodo 2005*. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano.
- Eyzquierre Moyano, C. (2010). *Los Estados Financieros*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Flores, J. (2008). *Estados Financieros*. Lima: San Marcos.
- Flores, M. (2001). *Calidad en la Prestación de Servicios de Transporte turístico terrestre de la Ciudad de Puno - 2000*. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano.
- Franquis Antonie, R. (2008). *Estudio de la Rentabilidad*. México: Mc Graw Hill.
- Galdos, F. (2003). *Calidad y Servicio al cliente*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Gomez, F., F.V., J., & Tijero Monzon, m. (2002). *Seis Sigma*. México: Mc Graw Hill.
- Grande Esteban, I. *Gestión de la calidad del servicio*. Recuperado el 13 de agosto de 2014, de <http://www.gestiongeopolis.com/recursos/documentos/julldoes/ger/admcalpes.hmtNser>
- Gutierrez Nava , A. (2000). *Calidad en el servicio Hospital CMN la Rasa IMSS*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5 Ed. ed.). México: Mc Graw hill.

- Juran Joseph, M. (2000). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Dias de sarito.
- Kelo , T. (2003). *Estandares de Calidad* (!ra ed.). Lima: Bussiness E.I.R.L.
- Legalut, G. (2008). *Alcanzar la Calidad total en una empresa de servicios*. México: Trillas.
- Llorens Montes, F., & Fuentes, M. (2000). *Calidad Total. Fundamentos e Implantacion*. Madrid: Pirámide.
- Muller de la Lana, E. (2004). *Cultura Calidad de Servicio*. México: Trillas.
- Picazo, M. L. (2007). *Ingeniería de Sistemas*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Simon Andrade, E. (2009). *Diccionario de economía y finanzas*. Lima: Lucero.
- Viveros Perez, A. (2002). *Aportes de principios y modelos de Calidad*. México: Mc Graw Hill.

## ANEXO Nº 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

## ENCUESTA

**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO  
PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTRO PUNO S.A.A. EN  
LA CIUDAD DE PUNO, PERIODOS 2012 – 2013”**

*NOTA: Esta información será utilizado con fines estrictamente académicos.*

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada una de las interrogantes marque con una (X) la que considere correcta; Favor responda toda la encuesta.

## 1. INDIQUE SU GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria (  ), Secundaria (  ), Superior (  )

## 2. HA RECIBIDO USTED CAPACITACION ALGUNA PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL?

Casi siempre (  ), Algunas veces (  ), Nunca (  )

## 3. CONOCE USTED LA MISION Y VISION DE LA EMPRESA?

Si conozco, siempre nos recuerdan (  ), Alguna vez lo vi pegado en la pared (  ), No conozco, nunca lo vi (  )

## 4. CONOCE USTED LOS INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA EMPRESA (MOF, ROF)?

Si conozco, si tienen (  ), No conozco, nunca lo vi (  )

## 5. CONOCE USTED LAS ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS?

Si conozco (  ), Parcialmente (  ), No conozco (  )

**6. COMO CONSIDERA USTED EL PRESUPUESTO ASIGNADO PARA CAPACITACIONES DE LOS TRABAJADORES?**

Es suficiente ( ), Es escaso ( ), No asisto a capacitaciones ( )

**7. COMO CONSIDERA USTED LA REMUNERACION QUE PERCIBE DE LA EMPRESA?**

Es baja, insuficiente ( ), Es muy regular ( ), Es alta ( )

**8. RECIBE USTED EL PAGO DE LAS HORAS EXTRAS LABORADAS DE PARTE DE LA EMPRESA?**

Si me pagan ( ), Alguna vez me reconocen ( ), Nunca me pagan ( )

**9. SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA LABOR QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA?**

Si me encuentro satisfecho ( ), No me acondiciono al trabajo ( ), No me gusta lo que hago ( )

**10. COMO CONSIDERA USTED LA ATENCION AL CLIENTE (USUARIO) POR PARTE DE LA EMPRESA?**

Buena atención ( ), Regular atención ( ), Mala atención ( ), No me interesa ( )

**11. CONOCE USTED LOS ESTANDARES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA UNA BUENA ATENCION AL CLIENTE?**

Si conozco ( ), No conozco ( )

**12. CÓMO CONSIDERA USTED EL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA?**

Buen clima laboral ( ), Regular, Quizá mejore ( ), No hay buen clima laboral ( )

**13. LOS AMBIENTES DE LA EMPRESA DONDE SE REALIZAN LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO TIENEN LAS CONDICIONES DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA QUE REQUIEREN PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO**

Si ( ), No ( )

Firma del entrevistado

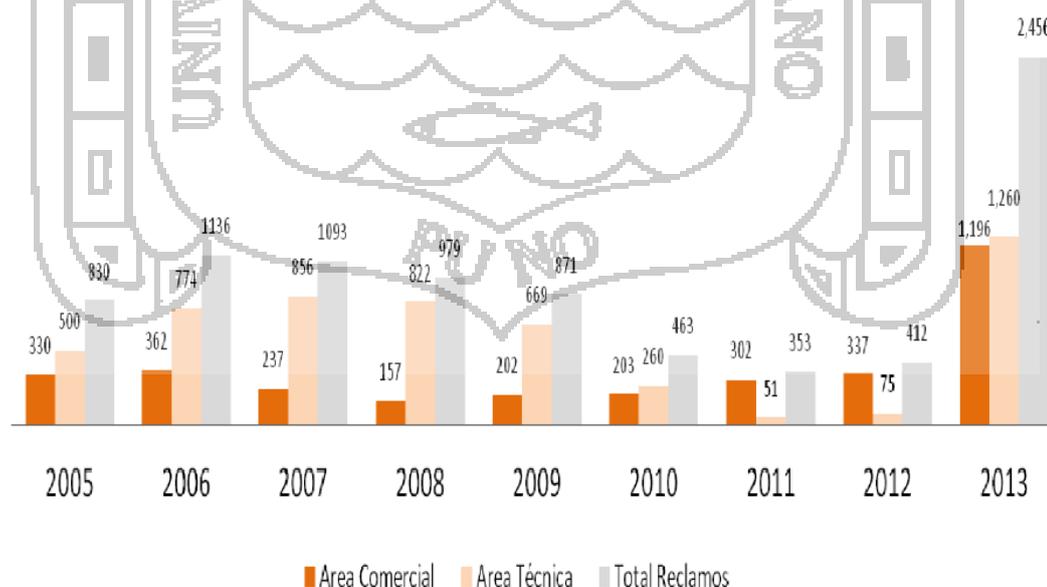
.....  
*Muchas gracias por su colaboración.*

ANEXO N° 02

**RELACION DE RECLAMOS DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO – ELECTRO PUNO S.A.A.**

Detalle de Reclamo Presentado	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Total Reclamos Presentados</b>	<b>830</b>	<b>1136</b>	<b>1093</b>	<b>979</b>	<b>871</b>	<b>463</b>	<b>353</b>	<b>412</b>	<b>2,456</b>
<b>Área Comercial</b>	<b>330</b>	<b>362</b>	<b>237</b>	<b>157</b>	<b>202</b>	<b>203</b>	<b>302</b>	<b>337</b>	<b>1,196</b>
Lectura inadecuada	29	40	22	7	3	0	0	0	638
Consumos Embalsados	54	4	0	1	0	0	1	0	0
Reparto no efectuado	9	0	2	2	0	0	0	0	17
Facturacion mayor al promedio	112	122	128	89	196	192	287	322	293
Verificacion del medidor	109	173	72	34	0	1	0	0	0
Reconexion no efectuada	0	3	2	0	0	0	0	0	10
Corte indebido	3	2	1	3	0	10	2	5	0
Cobros indebidos	12	12	6	8	0	0	0	0	0
Instalaciones no efectuadas	1	2	2	10	2	0	12	10	190
Problemas de cobranza	-	1	1	2	0	0	0	0	43
Reembolso no efectuado	1	3	1	1	1	0	0	0	5

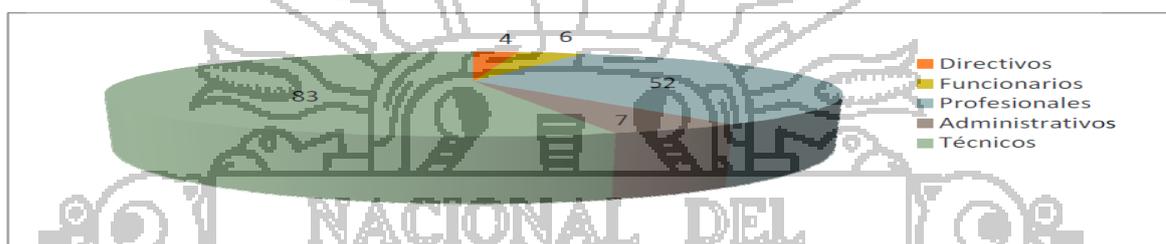
Detalle de Reclamo Presentado	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Área Técnica</b>	<b>500</b>	<b>774</b>	<b>856</b>	<b>822</b>	<b>669</b>	<b>260</b>	<b>51</b>	<b>75</b>	<b>1,260</b>
Nivel de tensión fuera de rango	7	3	4	0	417	4	18	29	33
Solicitud de A.P. no atendido	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Ausencia de servicio	1	2	3	1	3	0	0	0	36
Poste colisionado	1	0	2	0	0	0	0	0	42
Redes dañadas	0	3	1	0	0	0	0	0	12
Reubicación de poste	1	3	5	2	0	0	0	0	42
Interrupción no programada	3	4	5	1	1	0	0	0	0
Reposición de la lámpara de A.P.	106	280	174	253	47	48	0	0	909
Operación inadecuada de A.P.	344	449	612	507	93	95	0	0	0
Otros	37	30	49	56	108	113	33	46	186



**ANEXO N° 03**  
**DISTRIBUCION DE PERSONAL POR CATEGORIA OCUPACIONALES DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO – ELECTRO PUNO S.A.A.**

c

Categoría	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Directivos	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Funcionarios	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Profesionales	52	45	45	46	46	62	59	65	52
Administrativos	7	19	19	19	19	19	19	19	7
Técnicos	65	58	58	61	62	63	68	64	83
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>136</b>	<b>137</b>	<b>154</b>	<b>156</b>	<b>158</b>	<b>152</b>
Pensionistas	13	13	11	11	11	11	9	10	10



**POBLACION Y MUESTRA Y SUELDO**

Categoría	2013	Sueldos
Directorio	0	1,800
Funcionario	1	8,000
Profesional	11	1,950
Administrativo	1	3,000
Técnico	10	2050
<b>Total</b>	<b>23</b>	

**ANEXO N° 04**

**GASTOS DE CAPACITACION DE EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTRO PUNO S.A.A. ( 2012 - 2013)**

**AÑO 2012**

Según Presupuesto Asignado	S/. 150,000.00
Ejecutado	S/. 101,665.74
Cantidad de Capacitacion	50
Gasto Por capacitacion	S/. 2,033.31

**AÑO 2013**

(Reformulado para el Año 2013)

Según Presupuesto Asignado	S/. 150,400.00	S/. 250,000.00
Ejecutado		S/. 176,876.67
Cantidad de Capacitacion		58
Gasto Por capacitacion		S/. 3,049.60

**ANEXO N° 05**  
**NUMERO DE CLIENTES ATENDIDOS HASTA EL AÑO 2013**

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
Clientes Regulados en Sistemas Eléctricos	Juliaca	46,987	50,019	53,972	57,885	64,153	69,073	77,995	80,358	86,453
	Puno	26,992	28,234	29,432	30,823	32,422	34,174	36,255	37,539	39,207
	Frontera Sur	17,460	19,978	20,984	21,811	25,793	29,710	32,064	38,171	38,901
	Frontera Norte	29,214	30,796	32,367	34,131	51,852	52,857	50,628	65,441	68,349
<b>Total</b>	<b>120,653</b>	<b>129,027</b>	<b>136,755</b>	<b>144,650</b>	<b>174,223</b>	<b>185,814</b>	<b>196,942</b>	<b>221,509</b>	<b>232,910</b>	
Cientes en Bloque	53,908	68,781	78,491	85,254	86,531	89,285	89,285	89,285	89,285	
<b>Total</b>	<b>174,561</b>	<b>197,808</b>	<b>215,246</b>	<b>229,904</b>	<b>260,754</b>	<b>275,099</b>	<b>286,227</b>	<b>310,794</b>	<b>322,195</b>	
Variación Anual %		13.32%	8.82%	6.81%	13.42%	5.50%	4.05%	8.58%	3.67%	

*Fuente: Propia*



## ANEXO N° 06

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD DE  
PUNO S.A.A. - ELECTRO PUNO S.A.A.**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES**

Al 31 de Diciembre del 2013 y 2012

(Expresado en Nuevos Soles)

	Al 31 de Diciembre de:	
	2013	2012
Ventas Netas de bienes	116,066,526.00	104,590,311.00
Ingreso por Servicio complementario	13,092,855.00	12,270,558.00
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>129,159,381.00</b>	<b>116,860,869.00</b>
Costo de ventas o de servicios	(90,283,780.00)	(82,009,620.00)
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>38,875,602.00</b>	<b>34,851,249.00</b>
Gastos Comerciales	(11,993,727.00)	(10,791,462.00)
Gastos de Administración	(6,165,143.00)	(5,798,981.00)
Ingresos Diversos	599,008.00	375,670.00
Gastos Diversos	(5,518,162.00)	(2,089,945.00)
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>15,797,577.00</b>	<b>16,546,531.00</b>
Otros Ingresos (gastos)		
Ingresos Financieros	1,394,962.00	546,656.00
Gastos Financieros	(86,311.00)	(10,126.00)
<b>Resultados antes de Participaciones,</b>		
<b>Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias</b>	<b>17,106,228.00</b>	<b>17,083,061.00</b>
Participaciones		
Impuesto a la Renta	5131,868.00	5,267,939.00
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>11,974,360.00</b>	<b>11,815,122.00</b>

**ANEXO N° 07**

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

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

	<u>2013</u>	<u>2012</u>		<u>2013</u>	<u>2012</u>
<b>ACTIVO</b>			<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	51,475,067.00	30,717,660.00	Cuentas por pagar Comerciales	8,622,317.00	6,543,241.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	22,284,637.00	16,902,392.00	Otras cuentas por pagar	5,874,626.00	4,732,170.00
Cuentas por Cobrar a portes relacionadas	42,891.00	36,770.00	Cuentas por pagar a portes relacionados	1,474,824.00	2,525,917.00
Otras cuentas por cobrar	6,313,597.00	8,712,943.00	provisiones por beneficios a los empleados	1,978,640.00	1,770,604.00
Existencia	8,966,358.00	9,345,146.00			
Activos por impuesto a las ganancias		909,189.00			
Gastos pagado por anticipado	596,882.00	851,639.00			
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>89,679,432.00</b>	<b>67,475,739.00</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>17,950,407.00</b>	<b>15,571,932.00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Inmueble maquinaria y equipo	280,579,940.00	229,545,341.00	Obligaciones financieras	64,937,134.00	14,161,694.00
Activo intangible	193,053.00	264,114.00	Provisión beneficio a los empleados	1,679,761.00	2,183,969.00
Activo por impuesto a las ganancias diferido	15,941,274.00	684,474.00	Provisiones	33,548,235.00	4,003,920.00
Otros activos	256,126.00	451,557.00	Otros Pasivos	10,228,426.00	
		<b>230,945,486.00</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>110,393,556.00</b>	<b>20,349,583.00</b>
			<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>128,343,963.00</b>	<b>35,921,515.00</b>
			<b>PATRIMONIO</b>		
			Capital social	129,775,548.00	129,775,547.00
			Capital adicional	103,994,812.00	114,533,543.00
			Reserva legal	2,204,127.00	2,204,127.00
			Resultado acumulado	22,331,375.00	15,986,493.00
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>296,970,393.00</b>		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>258,305,862.00</b>	<b>262,499,710.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>386,649,825.00</b>		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>386,649,825.00</b>	<b>298,421,225.00</b>



ANEXO Nº 08

REPORTE DE MULTAS APLICADAS A ELECTRO PUNO S.A.A. Periodo 2012 y 2013						
AÑO 2012				AÑO 2013		
Nº	Nº Resolucion u otro documento	infraccion/procedimiento incumplido	Pagado 2012	Nº Resolucion u otro documento	infraccion/procedimiento incumplido	pagado 2013
1	15006-2012-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de Alumbrado Publico R.C.D.Nº 078-2007-OSC/CD	903.38	17606-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision Contribucion Rembolsable R.C.D.Nº 182-2007-OSC/CD	698794
2	1450-2012-OS/JARU	Incumplimiento del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Publicos de Electricidad y Gas Natural R.C.D. Nº 2007- OS/CD	15603.75	17669-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de fiscalizacion de Contrataciones y/o Verificacion de Medidores de Electricidad R.C.D.Nº 680 -2007-OSC/CD	59089.07
3	14320-2012-ODSE/GFE	Incumplimiento del Procedimiento para la supervicion de la Operación de los Sistemas Electrico R.C.D. Nº 2007- OS/CD	513.28	17839-2013-OS/GFE	Incumplimiento la Ley Concesión Electrica D.L.Nº 25844	125894
4	14249-2012-OS/JARU	Incumplimiento Reclamos de los usuarios de los Servicios Publicos de Electricidad y Gas R.M.Nº 671-2007-OS/CD	3285	17857-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento para la Supervicion en Seguridad en Lineas de Transmicion y en Zonas de Servidumbre. R.C.D.Nº254 - 2005-OSC/CD	166500
5	13950-2012-OS/GPE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de Facturacion, Cobranzas y Atencion al cliente R.C.D.Nº 047-2009-OSC/CD	27940.98	17782-2013-OS/GFE	Incumplimiento la Ley Concesión Electrica D.L.Nº 25844	16650
6	14809-OS/GFE	Incumplimiento El Reglamento de seguridad y Salud en el Trabajo de la Actividad Electrica RESASATAE R.M. Nº 1-61 2007- MEM/CD	16425	10227-2013-OS/GFE	Por Incumplimiento el Procedimiento de Cumplimiento de Resolucion por la Junta de Apelaciones de Reclamo de los Usuarios OSINERGMIN	17390
7	14148-2012-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de Operaciones del Sistema Electrico R.C.D.Nº 074-2004-OSC/CD	16425	18011-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de Alumbrado Publico R.C.D.Nº 078-2007-OSC/CD	2832.72
8	16900-2012-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de la calidad de atencion Telefonica de la Empresa de Distribucion Electrica R.C.D.Nº 305-2009-OSC/CD	10950	18331-2013-OS/GFE	Incumplimiento Reclamos de los usuarios de los Servicios Publicos de Electricidad y Gas R.C.Nº 671-2007-OS/CD	8325
9	17320-2012-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de la Operaciones del Sistema Electrico R.C.D.Nº 074-2004-OSC/CD	3363.12	18487-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de la calidad de atencion Telefonica de la Empresa de Distribucion Electrica R.C.D.Nº 305-2009-OSC/CD	5550
			95409.51	15869-2012-OS/GFE	Incumplimiento el Reglamento de seguridad y Salud en el Trabajo de la Actividad Electrica RESASATAE R.M. Nº 161 2007- MEM/CD	22200
				18654-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de Facturacion, Cobranzas y Atencion al cliente R.C.D.Nº 047-2009-OSC/CD	39902.56
				18543-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de y Fiscalizacion de Performance de los Sistemas de Transmicion R.C.D.Nº 091-2006-OSC/CD	485.63
				18783-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de los Reintegros y Recuperos de Energia Electrica R.C.D.Nº 722-2006-OSC/CD	2775
				18780-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de los Reintegros y Recuperos de Energia Electrica R.C.D.Nº 722-2006-OSC/CD	8325
				17782-2013-OS/GFE	Incumplimiento la Ley Concesión Electrica D.L.Nº 25844	94350
				18992-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision Contribucion Rembolsable R.C.D.Nº 182-2007-OSC/CD	438223
				19110-2013-OS/GFE	Por Incumplimiento el Procedimiento de Cumplimiento de Resolucion por la Junta de Apelaciones de Reclamo de los Usuarios OSINERGMIN	25900
				19105-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de la Operaciones del Sistema Electrico R.C.D.Nº 074-2004-OSC/CD	58275
				18985-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision Contribucion Rembolsable R.C.D.Nº 182-2007-OSC/CD	17102.4
				19322-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de la calidad de atencion Telefonica de la Empresa de Distribucion Electrica R.C.D.Nº 305-2009-OSC/CD	5550
				19361-2013-OS/GFE	Incumplimiento el Reglamento de seguridad y Salud en el Trabajo de la Actividad Electrica RESASATAE R.M. Nº 161 2007- MEM/CD	19425
				19344-2013-OS/GFE	Incumplimiento el Reglamento de seguridad y Salud en el Trabajo de la Actividad Electrica RESASATAE R.M. Nº 161 2007- MEM/CD	16650
				19587-2013-OS/GFE	Incumplimiento el Procedimiento para la Supervicion de las Instalaciones Electricas por Seguridad Publica R.C.D. Nº 228-2009- MEM/CD	15873
				19583-2013-OS/GFE	Incumplimiento el Procedimiento para la Supervicion de las Instalaciones Electricas por Seguridad Publica R.C.D. Nº 228-2009- MEM/CD	211482.75
				19578-2013-OS/GFE	Incumplimiento el Procedimiento para la Supervicion de las Instalaciones Electricas por Seguridad Publica R.C.D. Nº 228-2009- MEM/CD	48840
				19762-2013-OS/CD	Incumplimiento el Procedimiento para la Supervicion de deficiencia en Seguridad en lineas de Transmicion y en zonas de Servidumbre Publica R.C.D. Nº 264- 2005- MEM/CD	194250
				19697-2013-OS/GFE	Incumplimiento de la Norma Tecnica de los Servicios Electricos	31801.5
				20147-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de la calidad de atencion Telefonica de la Empresa de Distribucion Electrica R.C.D.Nº 305-2009-OSC/CD	11100
				2005-2013-OS/CD	Por Incumplimiento el Procedimiento de Cumplimiento de Resolucion por la Junta de Apelaciones de Reclamo de los Usuarios OSINERGMIN	9880
				20405-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision de los Reintegros y Recuperos de Energia Electrica R.C.D.Nº 722-2006-OSC/CD	5700
				20461-2013-OS/CD	Incumplimiento Procedimiento de Supervision del cumplimiento de la Normatividad sobre Contribuciones Reembolsables en el servicio Publico de Electricidad R.C.D.Nº 182-2007-OSC/CD	183168.43
				20392-2013-OS/GFE	Incumplimiento Procedimiento de Supervision y Fiscalizacion del Performance de los Sistemas de Transmicion R.C.D.Nº 09-12006-OSC/CD	3206.25
						2565490.31