

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ECONOMÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



TESIS

**INFLUENCIA DE LA REGULACIÓN DE TARIFAS EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y EN LA SATISFACCIÓN DE LA
POBLACIÓN DEL DISTRITO KUNTURKANKI, PROVINCIA DE CANAS,
2020**

PRESENTADO POR:

Bach. VLADI BANDA CAHUANA

Bach. GIANELLA FERNANDA NOA CAHUANA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
ECONOMISTA**

ASESOR:

Dr. VICTOR RAUL VICENTE BECERRA CORDOVA

CUSCO - PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-373-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: Influencia de la Regulación de Tarifas en la Calidad del Servicio de Energía Eléctrica y en la Satisfacción de la Población del Distrito kunturkanki, Provincia de Canas, 2020

presentado por: Vladi Banda Cahvana con DNI Nro.: 76073368 presentado por: Granella Fernanda Noa Cahvana con DNI Nro.: 70402863 para optar el título profesional/grado académico de Economista

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 03 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 31 de octubre de 2024



Firma

Post firma Victor Raul V. Becerra Cordova

Nro. de DNI 70495829

ORCID del Asesor 0000 - 0003 - 35230474

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:400546972

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRUCTURA TESIS VLADI GIANE 2024
version final 29.10.docx**

AUTOR

BANDA_VLADY NOA_GIANELLA

RECuento DE PALABRAS

29255 Words

RECuento DE CARACTERES

162226 Characters

RECuento DE PÁGINAS

152 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

11.9MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 31, 2024 1:02 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 31, 2024 1:04 PM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1. Descripción del problema	7
1.2. Problemas de Investigación	15
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación de la investigación	16
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
1.5. Delimitación de la Investigación	18
1.5.1. Delimitación Temporal	18
1.5.2. Delimitación Espacial.....	18
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	19
2.1. Bases teóricas	19
2.1.1. Monopolio	20
2.1.2. Monopolio Natural.....	20
2.1.3. Tarifas no lineales.....	21
2.1.4. Energía Eléctrica	21
2.1.5. Calidad de la energía eléctrica.....	30
2.1.5. Bienestar social.....	32

2.1.6. Teoría del Consumidor	34
2.1.7. Teoría de la Economía Pública	38
2.2. Marco referencial	40
2.2.1. Antecedentes Internacionales	40
2.2.2. Antecedentes nacionales	45
2.2.3. Antecedentes Regionales.....	47
2.3. Marco Conceptual.....	49
2.3.1. Regulación	49
2.3.2. Satisfacción.....	49
2.3.3. Calidad de servicio.....	50
2.4. Marco Legal	50
2.4.1. Ley Concesiones Eléctricas	50
2.4.2. Ley General de Electricidad	51
2.4.3. Rol de Osinergmin	51
2.4.4. Estructura de Costos de la Tarifa BT5	52
2.5. Formulación de la Hipótesis de investigación	56
2.6. Variables e indicadores de estudio	56
III. METODOLOGÍA	58
3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica	58
3.2. Tipo de investigación.....	61
3.3. Enfoque de la investigación.....	61
3.4. Diseño de la investigación.....	61
3.5. Unidad de análisis	62
3.6. Población de estudio	62
3.7. Tamaño de muestra.....	63
3.8. Técnicas de selección de muestra	64

3.9. Método de recolección de información	65
3.10. Método de análisis e interpretación de la información.....	66
3.11. Método para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	67
3.11.1. Regresión lineal	68
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	69
4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	69
4.2. Pruebas de hipótesis	82
4.3. Presentación de resultados	86
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES.....	91
BIBLIOGRAFIA.....	92
ANEXOS	109

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de interrupciones 2015-2020 en el distrito de Kunturkanki	13
Figura 2. Uso de la Energía Eléctrica.....	19
Figura 3. Uso de la energía eléctrica.....	22
Figura 4. Aplicación de la regulación por precios tope	27
Figura 5. Empresa real versus empresa modelo eficiente.....	28
Figura 6. Tasa de crecimiento anual estimada para satisfacer la demanda mundial al 2040.....	43
Figura 7. Generación Eléctrica Mundial Neta 2008-2035 (Trillones KWh).....	44
Figura 8. Mapa del distrito de Kunturkanki.....	58
Figura 9. Tendencia anual de la población de Kunturkanki.....	59
Figura 10. Diagramas de dispersión.....	65
Figura 11. Evolucion de Tarifa BT5.....	69
Figura 12. Medidor de energía eléctrica en mal estado.....	139
Figura 13. Poste de Alumbrado Publico mal ubicado	140
Figura 14. Mala Instalación de Poste de Energía Eléctrica	141
Figura 15. Instalacion de un Poste inadecuado	142
Figura 16. Solicitud de información a la empresa distribuidora Electro Sur Este.....	143
Figura 17. Solicitud de información al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin).	144

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Tabla de interrupciones 2015-2020 en el distrito de Kunturkanki	12
Tabla 2.	Deficiencias Reportadas en el Distrito De Kunturkanki	14
Tabla 3.	Deficiencias reportadas en el Distrito de Kunturkanki, por alimentador.....	15
Tabla 4.	Registros por deficiencias en el Alumbrado Público - Kunturkanki.....	15
Tabla 5.	Cuadro de Costos para Calcular la Opción Tarifaria BT5	59
Tabla 6.	Kunturkanki: Número de habitantes en el periodo 2015-2020	59
Tabla 7.	Número de residencias y de usuarios con disponibilidad de electricidad en el área de Kunturkanki.	60
Tabla 8.	Criterios de George y Mallery.	60
Tabla 9.	“Ud. Está de acuerdo que la ocurrencia de interrupciones en el sistema eléctrico es muy seguida en el distrito”	70
Tabla 10.	“Ud. Está de acuerdo que el cobro que realiza Electro Sur Este, sobre el consumo de energía eléctrica son apropiados”	71
Tabla 11.	“Ud. Está de acuerdo que el nivel de iluminación del alumbrado público es muy eficiente en las calles del distrito”	72
Tabla 12.	“Está de acuerdo que los cortes de energía eléctrica (por descargas atmosféricas) en el distrito no son atendidos de forma inmediata”	73
Tabla 13.	“La empresa Electro Sur Este brinda un servicio de calidad con la instalación de equipos modernos (medidores eléctricos)”	75
Tabla 14.	“Ud. está de acuerdo que la calidad que brinda la empresa eléctrica va acorde al precio que cobra a los clientes”	76
Tabla 15.	“La empresa Electro Sur Este cuenta con empleados que ofrecen una atención adecuada a sus clientes”	77
Tabla 16.	“La empresa Electro Sur Este cuenta con horarios de atención accesibles para sus clientes”	78
Tabla 17.	“La empresa distribuidora de energía eléctrica realiza encuesta de la calidad de su servicio a sus clientes”	79

Tabla 18. “La empresa Electro Sur Este es honesto, seria y transparente, y se preocupa por lograr la satisfacción de sus clientes”	80
Tabla 19. “Es clara la información en los recibos de energía eléctrica, acerca del consumo, el plazo de pago y los lugares autorizados de pago”	81
Tabla 20. “Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este”	82
Tabla 21. Resumen Resumen de manejo de casos	83
Tabla 22. Estadísticas de fiabilidad	83

RESUMEN

El presente estudio titulado “Influencia de la regulación de tarifas en la calidad del servicio de energía eléctrica y en la satisfacción de la población del distrito Kunturkanki, provincia de Canas, en el periodo 2020”, el objetivo es comprender el impacto de la regulación de precios y calidad de los servicios eléctricos en la satisfacción de los residentes del distrito de Kunturkanki.

El tipo de investigación aborda un enfoque explicativo con orientación cuantitativa, utilizando un diseño no experimental de naturaleza transversal, y aplicando el método deductivo. La unidad de análisis se centra en los encuestados que componen la muestra, la muestra estuvo compuesta por 309 residentes del distrito de Kunturkanki y se seleccionó mediante un muestreo probabilístico estratificado. Se estableció una cantidad determinada de residencias en cada área local. La obtención de datos se realizó a través de encuestas utilizando un cuestionario diseñado específicamente para el conjunto de personas elegidas.

El estudio demuestra que la regulación de las tarifas en la industria eléctrica influye significativamente en la calidad del servicio y en la satisfacción de los clientes. Esto se respalda por el valor de p , el cual es menor a 0.01 en la prueba de regresión lineal, indicando una influencia significativa. Además, se debe mencionar que, para evaluar el planteamiento de la hipótesis planteada, se usó como herramienta el coeficiente Alfa de Cronbach, del cual se obtuvo como resultado un valor de 0.801.

En resumen, se puede concluir que existe una conexión entre la regulación de tarifas en el suministro eléctrico y la calidad del servicio, lo que influye en la satisfacción de los usuarios, mostrando así a través de las encuestas problemas de constantes interrupciones, tarifas eléctricas, instalaciones y atención a los usuarios de energía eléctrica.

Palabras Claves: Regulación tarifaria, Monopolio, monopolio natural, calidad del servicio, energía eléctrica, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The present study entitled "Influence of tariff regulation on the quality of electricity service and on the satisfaction of the population of Kunturkanki district, province of Canas, in the period 2020", aims to understand the impact of price regulation and quality of electricity services on the satisfaction of residents of Kunturkanki district.

The type of research addresses an explanatory approach with a quantitative orientation, using a non-experimental design of longitudinal or evolutionary nature, and applying the deductive method. The unit of analysis focuses on the respondents who make up the sample, the sample was composed of 309 residents of the Kunturkanki district and was selected through stratified probability sampling. A set number of residences were established in each local area. Data collection was carried out through surveys using a questionnaire designed specifically for the set of people chosen.

The study shows that tariff regulation in the electricity industry significantly influences the quality of service and customer satisfaction. This is supported by the p-value, which is less than 0.01 in the linear regression test, indicating a significant influence. In addition, it should be mentioned that, to evaluate the approach of the hypothesis raised, Cronbach's Alpha coefficient was used as a tool, from which a value of 0.81 was obtained as a result.

In summary, it can be concluded that there is a connection between the regulation of tariffs in the electricity supply and the quality of service, which influences user satisfaction, thus showing through surveys problems of constant interruptions, electricity tariffs, installations and attention to electricity users.

Keywords: Tariff regulation, Monopoly, natural monopoly, quality of service, electric energy, user satisfaction

INTRODUCCIÓN

La supervisión de las tarifas en el Perú es responsabilidad de OSINERGMIN, que regula a las compañías proveedoras de servicios eléctricos, de gas y mineras, considerando diversos factores. En el distrito de Kunturkanki, la empresa designada para brindar el servicio de electricidad es Electro Sur Este S.A.

La presente indagación está organizada en 4 capítulos:

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. Este informe abarca la descripción del problema, el contexto de la investigación, la razón del estudio, los objetivos y el alcance de la investigación.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL. Este texto engloba las fundamentaciones teóricas, el contexto de referencia, el marco conceptual, la formulación de la hipótesis de investigación, así como las variables e indicadores que serán objeto de estudio.

CAPITULO III. METODOLOGIA. El alcance de la investigación abarca la localización política y geográfica, la naturaleza y enfoque del estudio, el diseño empleado, la unidad de análisis, la población y tamaño de muestra, además de las técnicas de selección de muestra. También se consideran el método utilizado para recopilar datos y el enfoque para analizar e interpretar la información y el método utilizado para verificar las hipótesis planteadas.

CAPTULO IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN. Implica el procesamiento, análisis e interpretación de los resultados, seguido de la discusión de estos hallazgos. Se llevan a cabo pruebas de hipótesis y se presenta la información resultante.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

○ Contexto Mundial

En la coyuntura global actual, donde en ocasiones las tarifas eléctricas son consideradas elevadas, y en donde no están justificadas ni por el costo de producción (generación), ni por el de transmisión, el ente regulador del servicio eléctrico para Manayalle (2014), debería velar por el bienestar del usuario y por la rentabilidad de la empresa. Este es un problema actual que está afectando a muchas familias alrededor del mundo (págs. 431-445)

En el trabajo de Einstoss y Sicra (2016), se puede observar que los países de Argentina, Venezuela y Paraguay, sostienen las tarifas más bajas en los diferentes escalones establecidos por las instituciones reguladoras. De esta manera, un usuario argentino de energía paga por el servicio 5 veces menor que en Uruguay, 3.5 veces menor que en Brasil y 3 veces menor que en Colombia. Además, según Uharte (2014), se constató un incremento en el costo del suministro eléctrico en la última década en México; según el Observatorio Ciudadano de la Energía se produjo un aumento de 64% en la tarifa doméstica entre los años 2000 y 2008, de manera que esto produjo que se formaran organizaciones que representen a los consumidores y, por lo tanto, hagan llegar su molestia sobre dicha medida (págs. 129-130). Otra dificultad a nivel mundial reside en la carencia de acceso a servicios básicos como electricidad, agua y otros recursos esenciales, los cuales son indispensables para el bienestar de la población. Cabe aclarar que está limitada accesibilidad a los servicios esenciales ocasiona un retroceso en el desarrollo de la población y en muchos casos influye en la pobreza, la mala salud e ineficiencia de la educación (CEPAL, 2022).

- **Contexto Nacional**

Quintanilla y Quiñones (2016) dan a conocer que la industria eléctrica en Perú está experimentando un crecimiento significativo. Durante los últimos veinte años, la demanda de electricidad ha cuadruplicado, y en la última década se ha duplicado. Esta aceleración en el crecimiento equivale a un siglo de desarrollo en tan solo una década. Sin embargo, enfrentar este crecimiento conlleva desafíos significativos en términos de infraestructura. Se necesitan nuevas instalaciones de generación, ya sean hidroeléctricas, termoeléctricas u otras, para satisfacer la creciente demanda. Considerando que, actualmente no es posible almacenar electricidad a gran escala con la tecnología disponible, es esencial asegurar que la oferta pueda mantenerse al día con la demanda. (pág. 6).

Por otro lado, Chávez et al. (2017) indican que, en Perú, en los últimos diez años el crecimiento económico ha provocado un incremento inesperado en la demanda de electricidad, ejerciendo una presión significativa sobre el sistema energético. Al finalizar la década, la crisis financiera resultó en la suspensión de inversiones, lo que desencadenó un colapso en la red eléctrica del país. En la actualidad, Perú se enfrenta a desafíos importantes en la generación, transporte y distribución de energía eléctrica debido a las restricciones en sus instalaciones. Estos componentes forman parte del Sistema Nacional de Transmisión de Energía Eléctrica del país (pág. 5).

Para la perspectiva de Maque (2017), Osinergmin es la entidad encargada de regular las tarifas de los monopolios naturales que proveen el servicio eléctrico a nivel nacional, con el objetivo de evitar que las empresas obtengan beneficios injustificados debido a esta situación de privilegio. Pero esto solo funciona para los clientes regulados, sin embargo, existe un mercado de clientes que no están regulados y está conformado por empresas y corporaciones los cuales mediante negociaciones deciden la tarifa a pagar (pág. 56). Dichas empresas libres de negociación están exentas a decidir qué empresa le brindara el servicio eléctrico, a diferencia de lo sucede

con la ciudadanía donde el Estado es el que impone a la empresa distribuidora mediante concesiones y muchas veces por una mala regulación llegan a aprovecharse de los usuarios.

En particular, Electro Sur Este es una entidad de servicios públicos que se responsabiliza de distribuir y comercializar energía eléctrica dentro de su zona de concesión, así como de administrar la distribución y transmisión de la misma; cuenta con la autorización para inspeccionar medidores eléctricos y realizar estudios u obras vinculadas a actividades eléctricas. Electro Sur Este presta sus servicios en los departamentos de Cusco, Apurímac, Madre de Dios, así como en la provincia de Sucre en la región de Ayacucho (Electro Sur Este S.A.A., 2018).

Descrito lo anterior la empresa eléctrica tiene como finalidad brindar un servicio con calidad, el cual, según reportes de OSINERGMIN e informes de investigación, da como resultado algunas deficiencias en el servicio que brinda a los hogares de la región. Estas deficiencias de los elementos de transmisión impactan en la eficiencia de los suministros eléctricos de los canales de distribución, especialmente aquellos que superan los límites establecidos para SAIFI (Frecuencia media de interrupciones por cliente) y SAIDI (Tiempo total promedio de interrupción por cliente) en transmisión, los cuales son monitoreados.

- **Contexto Local**

Respecto a la ocurrencia de accidentes y supervisión en distribución, en la zona de Kunturkanki, se indica lo siguiente:

- ✓ **Seguridad Pública en Baja y Media Tensión:**

La supervisión de la seguridad pública en la entrega de energía eléctrica en el distrito de Kunturkanki se lleva a cabo siguiendo el proceso establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 228-2009-OS/CD, mediante un enfoque de muestreo. Esta acción se lleva a cabo con el fin de asegurar que los usuarios que reciben energía eléctrica a niveles de media y baja

tensión cumplan con los objetivos establecidos y también para verificar la exactitud de la base de datos que registra las carencias en los hogares en términos de estos niveles de tensión.

La empresa eléctrica ha admitido su responsabilidad y ha pagado multas en diferentes periodos. En el segundo semestre de 2015, se inició un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS), que posteriormente se archivó tras aceptar los descargos de la empresa. En el segundo semestre de 2016 y en el segundo semestre de 2017, la empresa pagó multas. Durante el segundo semestre de 2018, la empresa reconoció su responsabilidad y el PAS correspondiente aún estaba en proceso. Esta misma situación se repitió en el segundo semestre de 2019, con el PAS aún en curso. En el segundo semestre de 2020, el PAS sigue en proceso. Esto refleja que algunas sanciones impuestas a Electro Sur Este han sido aceptadas por la empresa, mientras que otras están en proceso de aceptación de responsabilidad (Osinergmin, 2020).

La verificación del cumplimiento de la meta para corregir deficiencias en la distribución de energía de baja tensión se llevó a cabo de la siguiente manera: para la meta de 2015, durante la supervisión de 2016, no se logró cumplir la meta y se impuso una multa; en la meta de 2016, durante la supervisión de 2017, tampoco se cumplió la meta y se pagó otra multa; en la meta de 2017, durante la supervisión de 2018, ocurrió lo mismo, resultando en una multa. En la meta de 2018, durante la supervisión de 2019, el proceso aún estaba en curso, y lo mismo ocurrió con la meta de 2019 durante la supervisión de 2020, así como con la meta de 2020 en la supervisión de 2021. Esto demuestra que desde 2015, la meta para corregir deficiencias en la distribución de baja tensión no ha sido alcanzada, evidenciando una falta de atención en zonas alejadas. Se observa que, mientras que en los primeros tres años se pagaron las multas correspondientes, en los años siguientes, los procesos están aún en curso (Osinergmin, 2020).

En Perú, las empresas eléctricas ofrecen una variedad de opciones tarifarias dirigidas a distintos segmentos de la población. Estas opciones se dividen en tarifas para media tensión (MT2, MT3, MT4) y tarifas para baja tensión (BT2, BT3, BT4, BT5, BT6). Las tarifas se establecen en función de variables como la potencia que los usuarios necesitan durante las horas fuera de punta, la potencia requerida en horas punta, así como el consumo de energía en ambos períodos: fuera de punta y en horario punta (Electro Sur Este S.A.A., 2018).

Desde enero de 2015 hasta octubre de 2020, las tarifas BT5 han experimentado una evolución, excluyendo el recargo FOSE, según el informe emitido por la base de datos de la empresa eléctrica. Además, se observó que estas tarifas son predominantemente utilizadas por los clientes en el distrito de Kunturkanki, ya que están diseñadas para el sistema de baja tensión de los usuarios. Este tipo de tarifa refleja un crecimiento en la medida en que una mayor proporción de la población del distrito pertenece al segmento con una demanda máxima de hasta 20 kW. Por ello, la empresa realiza una medición simple de la energía consumida en este contexto (Electro Sur Este S.A.A., 2018).

Ante cortes intempestivos de electricidad en las provincias alto andinas, los usuarios del distrito de Kunturkanki de la empresa Electro Sur Este S.A. cansados de los cortes intempestivos de electricidad en el distrito y sus comunidades alto andinas, exigen la intervención de OSINERGMIN para que sancione a esta empresa por los perjuicios que ocasionan en cada corte de fluido eléctrico, especialmente en los electrodomésticos (Huaylla, 2013).

Tabla 1.*Tabla de Interrupciones 2015-2020 en el Distrito de Kunturkanki*

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL DE INTERRUP.
Expansión y Reforzamiento Programado	11	12	5	2	0	0	30
No programada – Fenómenos naturales	26	24	36	68	18	11	183
No programada – Acción de terceros	11	6	4	6	3	3	33
No programada – Operación	7	3	7	6	7	4	34
No programada – Falla	11	6	11	19	15	14	76
Mantenimiento Programada	8	4	10	5	7	2	36
TOTAL POR AÑO	74	55	73	106	50	34	392

Nota: Elaboración Propia, Adaptado de la Base de Datos de Osinergmin.

Esta tabla muestra la cantidad de interrupciones de servicio de electricidad en el distrito de Kunturkanki en el periodo 2015-2020.

Figura 1.

Gráfico de detalle de interrupciones 2015-2020 en el distrito de Kunturkanki



Nota: Elaboración Propia, Adaptado de la Base de Datos de Osinermin.

Este gráfico muestra que la mayor cantidad de interrupciones se produjeron en el 2018. En conclusión, se observa que existen muchos problemas que afectan a la población a nivel internacional, nacional y local. En cada país existen diferentes problemas de regulación eléctrica, por consiguiente, muchas de ellas son simples y otras complicadas de solucionar, los cuales surgen a consecuencia de una mala intervención del Estado o simplemente un mal manejo del método regulatorio aplicado en cada país. Existen varios métodos de regulación de los cuales cada país implementa según su contexto, condición de vida de sus habitantes o la situación actual que atraviesa el país, al respecto conviene mencionar que la satisfacción del usuario es imprescindible.

✓ **Reporte de deficiencias en media tensión en Kunturkanki:**

Del reporte realizado por Electro Sur Este en enero 2021, tenemos para la zona de Kunturkanki registradas las siguientes deficiencias:

Tabla 2.

Deficiencias Reportadas en el Distrito De Kunturkanki

Tipificación de deficiencia		Por Subsananar	Subsanación Definitiva	Subsanación Preventiva	Total, general
SED	Retenida sin conexión a puesta a tierra o sin aislador de retenida	9	1		10
	Retenida en mal estado	1			1
	Total, SED	10	1		11
EMT	Retenida sin conexión efectiva de puesta a tierra o sin aislador de retenida	67	2		69
	Retenida en mal estado	23	1		24
	Poste en mal estado de conservación o inapropiado para la función de apoyo	4	4		8
	Sistema de puesta a tierra inexistente, incompleto o en mal estado en estructuras con terminal de cable y/o equipos de manobra, regulación, medición, protección	3	2		5
	Poste inclinado más de 5°	2			2
	Total, EMT	99	9		108
	Conductor incumple DS respecto a una instalación de baja tensión	7			7
TMT	Conductores incumple DS respecto al nivel de terreno			5	5
	Conductor esta sobre edificación			3	3
	Conductor incumplen DS respecto a edificación.			2	2
	Total, TMT	7		10	17
Total, general		116	10	10	136

Nota: Elaboración Propia, Adaptado de la Base de Datos de Osinergmin.

Esta tabla muestra los tipos de deficiencias que se han reportado en el distrito de Kunturkanki para el año 2021.

Tabla 3.

Deficiencias reportadas en el Distrito de Kunturkanki, por alimentador

Alimentador	Por Subsananar	Subsanación Definitiva	Subsanación Preventiva	Total, general
SI01	115	10	10	135
TI01	1			1
Total, general	116	10	10	136

Nota: Elaboración Propia, Adaptado de la Base de Datos de Osinergmin.

Esta tabla detalla la cantidad de subsanaciones acorde al tipo de alimentador, de los cuales se puede observar que del tipo SI01, aún faltan por subsanar 116 incidencias.

Tabla 4.

Registros por Deficiencias en el Alumbrado Público - Kunturkanki

Periodo	2018	2019	2020
Cantidad	23	11	7

Nota: Elaboración Propia, Adaptado de la Base de Datos de Osinergmin.

Esta tabla representa la cantidad de deficiencias registradas en el alumbrado Público del Distrito de Kunturkanki.

1.2. Problemas de Investigación

En base a lo expuesto en las líneas precedentes se proceden a formular los problemas de la investigación (general y específicos).

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la Influencia de la Regulación de Tarifas en la calidad del servicio de Energía Eléctrica y la satisfacción de la población del Distrito Kunturkanki, en el periodo 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la Influencia de la Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica en la calidad percibida por los usuarios del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020?
- ¿Cuál es la Influencia de la Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica en la satisfacción de los usuarios del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020?

1.3. Justificación de la investigación

La explicación proporcionará claridad sobre los motivos y la relevancia que impulsaron esta investigación sobre la regulación de tarifas, la calidad del servicio y el bienestar de los usuarios, dado que estos aspectos ejercen una gran influencia en la satisfacción de los clientes y en la rentabilidad empresarial, por consiguiente, se analizó muchas inquietudes que perciben los usuarios.

Con el fin de justificar la presente investigación, se tiene 4 tipos de justificación:

Una justificación teórica hace referencia a:

Los problemas que hoy en día inciden a la población en el tema eléctrico, son las tarifas altas, que en muchos casos esto conlleva a la población hacia pobreza y el analfabetismo, en ese sentido, la regulación tarifaria es una variable muy importante porque ayudará a entender los manejos teóricos que se implementan para lograr el bienestar de los usuarios y las empresas.

Una justificación práctica hace referencia a:

La investigación se justifica porque ayudará a las empresas a entender mejor la perspectiva de los clientes sobre la satisfacción del servicio, para lo cual, aportará con

información relevante, clara y verídica para que las compañías encargadas de distribuir energía eléctrica deben asegurar una tarifa equitativa y un servicio de alta calidad.

Una justificación metodológica hace referencia a:

La justificación metodológica de la investigación se enfocará en utilizar una encuesta, en la cual dará a conocer el nivel bienestar de los usuarios con respecto a la regulación tarifaria, esto ayudará a la empresa distribuidora a percibir los problemas y poder solucionarlos para brindar un mejor servicio, además, la investigación se podrá utilizar para otras investigaciones o problemas similares en el futuro.

Una justificación social hace referencia a:

La justificación social en esta investigación se fundamenta en las dificultades relacionadas con las tarifas, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del distrito, quienes se ven perjudicados por el deficiente servicio proporcionado por la compañía encargada de distribuir energía eléctrica en la zona de estudio, por tal motivo esta investigación tiene un objetivo el cual es que la empresa Electro Sur Este brinde mejor servicio viendo la investigación realizada.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la regulación de tarifas en la calidad del servicio de energía eléctrica y la satisfacción de la población del distrito Kunturkanki, provincia de Canas, en el periodo 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la Influencia de la Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica en la calidad percibida de los usuarios del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020.

- b) Determinar la Influencia de la Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica en la satisfacción de los usuarios del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

Los datos de este estudio estarán delimitados a un período de tiempo específico, el cual es el año 2020, teniendo en cuenta las variables relacionadas con la percepción de la calidad del servicio de energía eléctrica, el valor percibido, la satisfacción y sus expectativas de los habitantes del Distrito de Kunturkanki, mediante fuentes primarias, como las entrevistas y encuestas, a la vez se utilizará fuentes secundarias, de estudios usados por otros autores.

1.5.2. Delimitación Espacial

El estudio se llevará a cabo en el Distrito de Kunturkanki, Provincia de Canas, departamento del Cusco, abarcando así a una cantidad de hogares, seleccionados mediante un proceso de muestreo para identificar el total de hogares a encuestarse, teniendo en cuenta las zonas más afectadas del servicio de energía Eléctrica.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

En esta sección se tratarán los temas relacionados con la electricidad, las tarifas eléctricas, el bienestar social y el servicio eléctrico en el Perú, lo que ayudará a ampliar y respaldar los aspectos teóricos de la investigación.

La relevancia de la electricidad es fundamental en un hogar, una ciudad y una nación, ya que, ayuda a muchos sectores a que sean más eficientes y productivos, y si basamos este análisis en el hogar, la energía eléctrica sería una pieza fundamental para el desarrollo del mismo, ya que, para cualquiera actividad de un hogar se necesita energía eléctrica, de ahí que, ahora analizaremos algunos aspectos importantes.

Figura 2.

Prácticas Correctas del uso de la Energía Eléctrica



Nota: Consejos para realizar un buen uso de electrodomésticos más comunes en cada hogar, Tomado de Electro Sur Este (Facebook), 2020, (<https://www.facebook.com/elsesaaoficial/>)

Esta figura ilustra las prácticas adecuadas y la eficiencia en el consumo eléctrico en las viviendas.

Por otro lado Pérez Alemán (1998), señala que en lo que respecta a las actividades asociadas con la provisión de electricidad, la transmisión y distribución de energía eléctrica pueden obstaculizar el crecimiento de los mercados desde una perspectiva de política económica cuando las posiciones monopolísticas se vuelven ineficientes y el monopolista puede establecer barreras de entrada institucionales (en forma de leyes o reglamentos administrativos), estratégicas (en forma de estrategias de precios o aumentos de la capacidad instalada) o naturales en forma de estructuras de costes irreversibles (pág. 56).

2.1.1. Monopolio

Para Agostini (2011), un monopolio representa el opuesto al modelo de competencia perfecta, en el que una única empresa es el único oferente. Es crucial señalar que, para que un monopolio prospere, no debe existir ningún otro producto alternativo capaz de reemplazar el bien o servicio ofrecido por el monopolista, lo que le otorga el control sobre los precios (págs. 46-52). Además, para utilizar el poder monopolístico hay que cumplir unos requisitos específicos:

- Poseer el control de un recurso fundamental para la obtención del producto.
- Disponer de una tecnología particular que capacite a la empresa para generar la totalidad de la cantidad requerida para satisfacer la demanda del mercado a precios equitativos; esta condición frecuentemente se conoce como un monopolio "natural".
- Poder crear una patente para un producto o método de producción.

2.1.2. Monopolio Natural

Según Dammert et. al (2008), los monopolios naturales surgen a veces cuando es menos costoso para una empresa suministrar todo un bien que para dos o más empresas producir lo

mismo. Dicho de otro modo, es menos caro producir bienes o servicios ofrecidos por una sola empresa que producirlos conjuntamente por varias organizaciones.

2.1.3. Tarifas no lineales

Como menciona Castro Rodríguez (1996), la mejor estrategia de tarificación para alcanzar los objetivos redistributivos es la tarificación no lineal, que es preferencial para la mayoría de las empresas reguladas con un menú de tarifas que fijan un precio marginal lo suficientemente bajo como para atraer a los grandes clientes e impulsar su consumo, lo que a su vez aumenta su bienestar. (pág. 8).

2.1.4. Energía Eléctrica

Según el Organismo Supervisor (2016), la electricidad se define como el desplazamiento de electrones a través de un material conductor durante un lapso definido. La velocidad de este movimiento se denomina corriente eléctrica, medida en amperios. La fuerza que impulsa este flujo se llama tensión (pág. 28).

La electricidad ocurre cuando los electrones ubicados en la capa externa de un átomo se mueven, ahí se produce la electricidad, un tipo de energía; según López Jimeno & Iñesta Burgos (2002), el fenómeno de la electricidad está estrechamente relacionado con la materia y la vida. Los electrones orbitan alrededor de los núcleos atómicos y forman todo lo que es visible para el ser humano, así como todo lo que es invisible (págs. 4-5).

2.1.4.1. Tarifas en la Energía Eléctrica

Bitu & Born (1993) definen el valor global de los precios determinado, teniendo en cuenta el equilibrio financiero del concesionario, las consideraciones jurídicas y la normativa gubernamental se conoce como nivel tarifario; los precios son el parámetro que define las tarifas determinado en base al ingreso y demanda prevista (págs. 31-33).

Dado el concepto de nivel tarifario se puede entender que las tarifas eléctricas son de suma importancia, ya que, involucra el bienestar de la sociedad y la rentabilidad de las empresas eléctricas, por lo tanto, analizaremos varios puntos que son relevantes para conocer el manejo de las tarifas eléctricas.

2.1.4.2. Definición de tarifas

Una tarifa tiene varios conceptos, ya que, lo analizan una infinidad de autores y desde varios puntos de vista y varios tipos de servicios, por lo cual, existen diferentes análisis los cuales sirven dependiendo la situación de cada país o ciudad, por lo tanto, se analizará algunos conceptos que ayuden a entender de mejor manera.

Figura 3.

Regulación de la energía eléctrica

¿QUÉ FACTORES INVOLUCRAN EL ALZA O REDUCCIÓN DE LAS TARIFAS ELÉCTRICAS?

De acuerdo al Art. 154° de la ley de Concesiones Eléctricas
Algunos de los factores a considerar para el reajuste de las tarifas son:

<p>EL PRECIO DEL COBRE</p> <p>El costo de este metal a nivel mundial se ha incrementado en más del 260% desde el inicio de la pandemia, actualmente la tonelada cuesta 10,435 dólares, y se estima que se siga incrementando el precio de este.</p>	<p>EL TIPO DE CAMBIO</p> <p>En lo que va del año el dólar ha incrementado de 3.50 soles a 4.13 soles tuvo un incremento del 1,18%, teniendo como consecuencia el alza de las tarifas eléctricas.</p>
--	---

Otros factores que incrementan el precio de las tarifas eléctricas son: el costo del aluminio, precio de los combustibles, derechos arancelarios, índice de precios al por mayor.

¿QUIEN REGULA LAS TARIFAS ELÉCTRICAS?

Según la Ley de Concesiones Eléctricas Art. 10: Osinergmin es el ente encargado de fijar y regular los precios de las Tarifas Eléctricas de acuerdo a los factores antes señalados.

Electro Sur Este te aconseja realizar el uso eficiente de la energía eléctrica en tu hogar a fin de evitar montos elevados en tu recibo producto de tu consumo.

www.else.com.pe

Osinergmin

Electro Sur Este
más que energía...

Nota: Consejos para realizar un buen uso de electrodomésticos más comunes en cada hogar, Tomado de Electro Sur Este (Facebook), 2020, (<https://www.facebook.com/elsesaaoficial/>)

Cuando se menciona la palabra tarifas, se entiende en un contexto muy amplio, por lo cual, el autor Masbernat (2017) argumenta que se entiende como una forma diferente de tributos o muchas veces como tasas, peajes u otros, el cual se da por la entrega de servicios ya sea de índole pública o privada. Otra forma de nombrar la tarifa, es como una contraprestación o remuneración al usuario del servicio público, el cual puede ser de administración del estado o muchas veces es administrada por terceros (Outsourcing), los cuales tienen la potestad de definir la tarifa y compararla con la del ente regulador para llegar a un consenso que sea beneficioso tanto para el usuario y para la empresa pública (págs. 873-875). Por consiguiente, es imprescindible que los precios de los servicios públicos estén constantemente regulados y supervisados por las autoridades estatales, con el fin de prevenir efectos adversos en los consumidores y garantizar la sustentabilidad económica de las empresas.

Cuando se habla de tarifa eléctrica, el autor Mas Moscardó (2015), analiza desde varios puntos y menciona que desde un punto de vista normativo, una tarifa es planteada desde los costos que tiene la empresa o el estado, el cual se trata de precios que se cobran a los usuarios por el consumo de un servicio o infraestructura, donde se intercambian un servicio por un precio justo, que no perjudique a la población. Desde una perspectiva económica, una tarifa de cualquier servicio debe al menos cubrir el costo marginal de producción y distribución de dicho servicio (págs. 109-112).

Por consiguiente, una tarifa siempre estará basada en una inversión inicial, las ganancias de la compañía y el bienestar del cliente, lo cuales deben ser muy eficientes para todas las partes.

La determinación de una tarifa, según los autores Duque et. al (2018), nace a consecuencia de varios argumentos, en los que se basa la empresa y el estado, para tal razón, se realizan varios estudios técnicos para determinar las variables más relevantes que garanticen la variabilidad, el bienestar de usuarios y la rentabilidad de la empresa que brinde el servicio, por

consiguiente, la tarifa no es realmente el precio de la utilidad que consumió, sino, es una tasa fiscal que se da por el uso de un servicio público (págs. 195-197).

Por lo tanto, una tarifa eléctrica siempre estará regulada y será lo más justo posible, ya que, se realizan varios estudios donde se analiza Los gastos en los que una empresa eléctrica incurre para asegurar que la energía llegue a cada residencia.

2.1.4.3. Análisis de los sistemas tarifarios de Energía eléctrica

Cuando se menciona los términos, métodos de cobro o esquemas regulatorias de tarifas, se habla de una infinidad de métodos los cuales se diferencian por su calidad y su eficiencia a la hora de plantear la regulación, por lo tanto, se analizará los 3 métodos más relevantes y utilizados alrededor del mundo.

2.1.4.3.1. Regulación por tasa de retorno o costo de servicio

Este enfoque de regulación, según el autor Dammert et. al (2008), es uno de los más utilizados, uno de los países que lo utiliza es Estados Unidos, porque ayuda a determinar la tarifa para que este sea igual al costo medio, también se involucra otros costos que tiene la empresa, por lo tanto, todos esos gastos de la empresa son transferidos directamente a los usuarios, lo que significa que el costo anual del servicio se calcula sumando todos los gastos, como la depreciación lineal, los impuestos y el capital, y luego restar los ingresos, sin embargo, existe muchas dificultades y problemas por parte de este método de regulación que podrían beneficiar a la empresa, el cual es la sobreinversión de capital, que significa que la empresa podrá invertir este capital cuando el ente regulador le informe que su tarifa está muy por encima de lo permitido por el mercado, con lo que la empresa podrá ganar un beneficio adicional por el capital invertido en exceso, por esta razón, es que esta situación no está permitido y no es eficiente a menos que la regulación se haga en tiempos largos (págs. 216-217).

Por tal motivo, se menciona que este método es muy eficaz cuando hay dificultades de credibilidad a las empresas reguladoras y también porque fue una de las primeras y mejores formas de regulación de monopolios naturales, con respecto a las tarifas cobradas a los usuarios los cuales deben ser justas y razonables en todos los aspectos concernientes al bienestar del usuario y la empresa.

Según Bonifaz y Rodríguez (2001), la regulación basada en la tasa de retorno es ampliamente reconocida a nivel global, siendo adoptada por varios países para regular las empresas de servicios públicos, este esquema regulatoria trata, sobre cuanto debería recuperar la empresa distribuidora, por lo cual, el esquema se define de la siguiente forma, la empresa deberá tener los beneficios (ganancias) igual a los costos que se fijó anteriormente, esta se da porque el ente regulador pone un tope a las ganancias, sin embargo la empresa distribuidora podría obtener más beneficios por que en un inicio él pone un costo a toda la producción pero en la practica la empresa podría ser más eficiente y minimizar estos costos y así conseguir más ganancia (págs. 65-67).

$$\sum_{i=1}^N p_i q_i = \text{Costos} + s(RB)$$

Donde:

p_i : precio del servicio

q_i : cantidad provista del servicio

n: número de servicios

s: tasa de retorno "justa" sobre el capital

RB: medida del valor de las inversiones de la empresa regulada

La regulación por tasa retorno es muy eficiente en muchos países, pero en otros no lo es, el cual se da por la razón detrás de la regulación basada en la tasa de retorno es la disparidad

de información entre la empresa sujeta a regulación y la entidad reguladora, por ende, cuando la ganancia de la empresa distribuidora es mayor, está en la obligación de que el 50% de esa ganancia se reparta en tarifas más bajas a los consumidores.

2.1.4.3.2. Regulación por precios tope

El marco regulatorio de Price cap o precios tope según los autores Dammert et. al (2013), tuvo como origen Reino Unido en el año 1983 a consecuencia de las desventajas que tenía el método de tasas de retorno, con lo cual se busca que este método sea mejor y que brinde incentivos a aquellas empresas que sean más eficientes y competitivas. Su análisis es realmente sencillo en el cual el ente regulador impone una tarifa máxima a las empresas por un tiempo. Dado que esa tarifa estará sujeta a regulación al concluir cada período de tiempo, viendo cómo está la rentabilidad y los índices económicos, es decir que cuando la economía se eleva en el país, la tarifa también se aumentará proporcionalmente, pero cuando la empresa tenga grandes rentabilidades la tarifa tendera a bajar (págs. 242-243)

$$\dot{P} = \dot{P}^e - X$$

Donde:

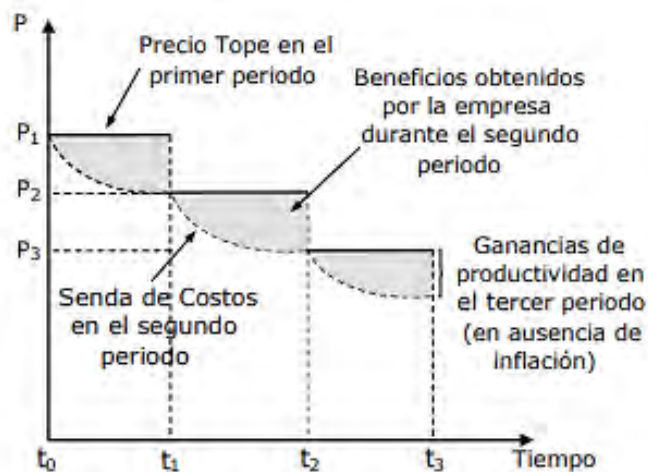
\dot{P} = Es la variación de los precios que debe verificar la empresa regulada.

\dot{P}^e = Es la variación de los precios en la economía

X = Es la ganancia en productividad de la empresa

Figura 4.

Aplicación de la regulación por precios tope



Nota: Grafico de las etapas en una regulación por precios tope, Tomado de Dammert et. al (pág. 243), 2013, (<https://goo.su/9wazli>)

Como se puede observar la regulación por precios tope es una regulación que promueve a las empresas eléctricas a buscar mayor eficiencia en muchos aspectos entre ellos productivo y asignativo, para así, reducir sus costos y así puedan obtener una mayor rentabilidad, ya que el ente regulador es quien pone una tarifa por cierto periodo de tiempo.

Desde otra perspectiva y según los autores Bonifaz & Rodríguez (2001), la regulación por precios tope o llamado por muchos países Price cap, es también uno de los más utilizados en el mundo, y con más relevancia en el continente europeo, en algunas ciudades de estados unidos y algunos países de centro América. Este método se basa en que el ente regulador dispondrá un precio máximo o tope, el cual, la empresa no podrá superar por ninguna circunstancia, con lo cual el estado busca que las empresas tengan mayor eficiencia productiva y asignativa para reducir sus costos, y por otro lado, se estaría promoviendo la innovación para que las empresas puedan generar la rentabilidad suficiente, por consiguiente, el estado implementa el uso del RPI

(Retail Price Index), que es un indicador general para establecer las tarifas, contribuye a salvaguardar a los inversores ante posibles problemas de inflación (págs. 67-69).

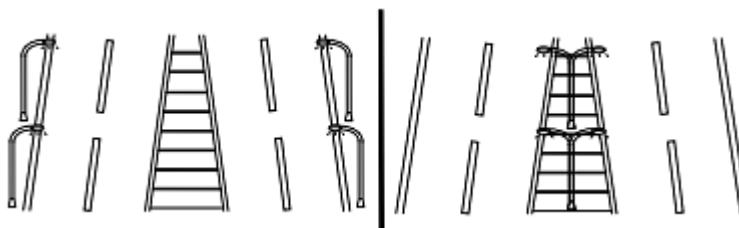
Por tal motivo se podría decir que este método de regulación es uno de los más eficiente y que mayor ventaja tiene, los cuales, son que incentiva a la eficiencia productiva a las empresas eléctricas para un mejor servicio a los usuarios y también se ve que tiene desventajas los cuales podrían una mala interpretación que se podría dar del índice del precio.

2.1.4.3.3. Regulación sobre la base de una empresa modelo eficiente

La regulación también es conocido como empresa eficiente que según los autores Dammert et. al (2013). tiene como punto de partida en Chile en los años 80, a causa de las constantes quejas que hubo sobre otros tipos de regulación, el cual trata de que las empresas eléctricas se comparen con una empresa que es ideal, ficticia el cual tiene muchos aspectos que fueron tomados a largo de muchos intentos de regulación, como la demanda, la producción y zona geográfica los cuales se comparan con la empresa ideal con el objetivo de reducir sus costos de lo contrario obtendrán pérdidas las empresas reales (págs. 264-265).

Figura 5.

Empresa real versus empresa modelo eficiente



Nota: Grafico de las etapas en una regulación por precios tope, Tomado de Dammert et. al (pág. 265), 2013, (<https://goo.su/9wazli>)

En este caso, podemos ver a la izquierda una compañía real y a la derecha una compañía modelo que representa la eficiencia ideal, se ve claramente que la empresa de la derecha es más eficiente ya que coloca el alumbrado al centro y con eso llega a reducir su costo y genera más rentabilidad que a comparación de la empresa real que tuvo mayores costos.

Cuando mencionamos regulación por empresa modelo eficiente nos referimos a una empresa ficticia, el cual, ayudara a regular a las empresas reales y también a que las empresas puedan obtener dichos valores del modelo eficiente que los llevara a que puedan tener rentabilidad y así la empresa real sea más eficiente.

La regulación modelo eficiente según el autor Bonifaz & Rodríguez (2001), trata sobre una comparación de una empresa existente con una empresa modelo el cual tiene como características mínimas para que una empresa tenga rentabilidad y la opción de reducir sus costos, pero al igual que los otros métodos también tiene dificultades ya que solo se menciona que dentro de la compañía modelo eficiente consideraron los precio de operación, mantenimiento y tarifas pero no mencionan los demás costos marginales, porque muchos autores mencionan que deberían comparar con una empresa real y no con una empresa ideal ya que existe muchos cambios y mejoras tecnológicas (págs. 71-72).

Por lo cual este método al igual que otros podrían mejorar si se usa de mejor forma los recursos y también si se considera a los cambios tecnológicos que se dan cada periodo los cuales ayudan a que las empresas puedan ser más eficientes y los hogares puedan recibir una mejor calidad de energía y a una tarifa razonable.

Cabe concluir, que los esquemas regulatorios analizados anteriormente, son los métodos más importantes en el mundo y los que traen mayor bienestar en los consumidores y una mejor rentabilidad a las empresas eléctricas, ya que incentiva a que dichas empresas sean muchos más eficientes, para que así, puedan reducir sus costos de producción y generar mayor bienestar.

2.1.5. Calidad de la energía eléctrica

Sin duda, la eficacia del suministro eléctrico es crucial para el bienestar de las familias, por lo cual, hablar de este tema es muy significativo ya que representa el bienestar de los habitantes de un país, por consiguiente, se analizará algunos puntos sobre el tema que servirá para entender de mejor manera la situación en otros países.

Cuando se menciona calidad de la energía eléctrica, el autor Sánchez (2016) menciona que, se está refiriendo al funcionamiento de los diferentes artefactos que usan energía eléctrica, y también cuán eficientes son los equipos que generan dicha energía, por ejemplo, los grupos electrógenos que son fundamentales para brindar un suministro eléctrico eficiente y constante debe ser de alta calidad para asegurar su eficacia y continuidad. Sin embargo, un factor que influye considerablemente en la calidad del suministro eléctrico es la distancia entre los lugares donde se genera la energía y los lugares donde se consume, al igual que la accesibilidad que se tiene para llegar a la población usuaria, los cuales muchas veces no son muy rentables para las empresas, ya que ocasiona mucha inversión (págs. 2-3). En consecuencia, esto tiene un efecto adverso en la calidad y la consistencia del suministro eléctrico. Por lo tanto, se sugiere que el sistema eléctrico requiere una serie de modificaciones normativas y económicas para asegurar la eficacia del servicio eléctrico en los hogares y la eficacia de los equipos de generación.

En consecuencia, la calidad de la energía eléctrica está ligado a muchas externalidades negativas y algunas positivas, que muchas veces, son muy perjudiciales para los usuarios y las empresas, por lo cual, las empresas eléctricas deberían minimizar esta brecha y el estado debería regular de manera más eficiente.

- **Tipos de calidad del servicio de energía eléctrica**

Es muy importante en cualquier servicio y más aún en el servicio eléctrico ya que muchos sectores productivos dependen mucho de este servicio y por ende es de vital importancia por ende se analizará algunos conceptos de calidad.

- a. Calidad técnica**

Según el autor Tamayo et. al (2016), La calidad técnica del servicio eléctrico se evalúa mediante la cantidad de interrupciones que ocurren, así como la regulación de la frecuencia y la tensión proporcionada a los consumidores, además de analizar las perturbaciones que surgen (pág. 202).

Por lo tanto, la calidad técnica trata de ver cuán eficiente es la energía eléctrica que llega a los hogares viendo los indicadores más relevantes como la frecuencia constante, la potencia y minimizando las perturbaciones existentes.

- b. Calidad comercial**

Con respecto a la calidad comercial el autor Tamayo et. al (2016) menciona, que se trata de la satisfacción del consumidor y es importante que los usuarios estén completamente informados sobre sus derechos, obligaciones y los servicios disponibles para ellos. Además, la eficacia de la atención al cliente es influyente, ya que debe ser cortés, respetuosa y capaz de abordar sus preguntas, quejas o problemas de manera efectiva. (pág. 202).

En definitiva, la calidad comercial se define más por la atención que se les brinda a los consumidores y cuan eficiente son las empresas resolviendo las inquietudes y problemas de los clientes.

c. Calidad del alumbrado público

La eficacia de la iluminación en espacios públicos según el autor Tamayo et. al (2016), señala que esta calidad trata sobre el bienestar social de una población y con respecto a la iluminación de las zonas geográficas, ya que en Perú en el encargado de brindar dicho servicio es la empresa distribuidora (pág. 202).

De ahí que se puede mencionar que este tipo de calidad abarca lo social y la seguridad de las poblaciones y con ello brinda mayor bienestar. Cabe concluir, que cuando se habla de energía eléctrica, se refiere a un servicio público de mucha importancia para la sociedad, por esta razón, es que muchos países a nivel mundial garantizan que este servicio se proporcione con la mejor calidad posible, ya que, es el pilar fundamental para que muchos otros sectores entren en funcionamiento, lo que significa, que la energía eléctrica es la base para que un país logre un crecimiento estable y a largo plazo.

2.1.5. Bienestar social

El bienestar social es un concepto amplio de satisfacción de las personas, que implica varios ámbitos y sectores, el cual, se analizara en esta investigación algunos temas concernientes al bienestar social.

2.1.5.1. Importancia del bienestar en la ciudadanía

El bienestar de la ciudadanía, es uno de los objetivos fundamentales de la empresa eléctrica y del Estado, por lo tanto, se podría decir que una población satisfecha impulsa la productividad y el desarrollo del mismo, por lo cual, se analizara algunos postulados sobre la importancia del bienestar, el cual, ayudara a entender de mejor manera el tema.

Conseguir el bienestar social e individual hoy en día, según el autor Jiménez (2016), es un poco más complejo, ya que, los usuarios de la actualidad, son llamados ciudadanos digitales, el cual, en los últimos años se convirtió en un derecho y una capacidad que es fundamental para

la participación social, de ahí que, la figura del ciudadano digital ha sido identificada como un elemento clave en la comunicación, y esto se materializa a través de canales en línea, para lo cual, se necesita capacidad y habilidades en el tema digital y tecnológico, de modo que, se incentiva a la inclusión de más personas para así conseguir el bienestar global de la sociedad, ya que, la tecnología ayuda de mejor manera y en muchas formas, no solo en la comunicación, sino también, con herramientas, instrumentos y máquinas que hacen que la productividad sea mejor y con ello lograr mayor bienestar individual y social (pág. 82).

Por lo tanto, se sabe que el bienestar humano es más complejo de satisfacer ya que constante mente va evolucionando la tecnología que hace que las personas tengas nuevas necesidades y capacidades que dificultan su bienestar como sociedad.

Por esta razón, es que los grandes avances tecnológicos han llevado a que la satisfacción de una persona o una sociedad hoy en día sea más compleja, y, por lo tanto, eso perjudica bastante a la sociedad y al desarrollo de un país. Para terminar, el bienestar de una persona o una sociedad es muy importante en la por varias razones, ya que impulsa el crecimiento de un país, no obstante, en la actualidad, debido al progreso tecnológico, las necesidades son cada vez más exigentes, lo que hace que el bienestar sea más complejo de alcanzar.

2.1.5.2. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es fundamental en toda empresa, ya que, es la fuente de crecimiento de la empresa, y por lo que, también logra ganar mayor cantidad de clientes, por consiguiente, se analizara algunos estimadores de satisfacción.

2.1.5.2.1. Barómetro sueco de la satisfacción del cliente (SCSB)

En 1989, Suecia presentó el primer índice nacional diseñado para evaluar la satisfacción del cliente. El propósito de este índice era evaluar la satisfacción de los clientes tanto a nivel individual en cada empresa como en la industria en su conjunto. Esto permitía comparar de

manera precisa la satisfacción del cliente entre diferentes sectores y empresas. Desde su implementación, se han recopilado datos anualmente a través de indagaciones realizadas a los clientes de 100 empresas. Estas encuestas telefónicas duran aproximadamente ocho minutos y utilizan una escala Likert de 10 puntos para recopilar respuestas; y después de recopilar los datos, se utiliza el método de mínimos cuadrados parciales para analizar las investigaciones (Mateus & Ortiz, 2017).

En definitiva, este barómetro se toma cuando los clientes, las necesidades y los suministros son homogéneas ya que con eso se logra grandes márgenes de satisfacción, que si son heterogéneas los resultados serán niveles mínimos de satisfacción

2.1.5.2.2. Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI)

El American Customer Satisfaction Index (ACSI), creado en Estados Unidos en 1994, es la segunda medida nacional de satisfacción del cliente. El modelo SCSB sirvió de base para la técnica ACSI, que se amplió para incluir un mayor número de empresas, sectores e industrias debido a la magnitud de la economía de Estados Unidos comparada con la economía de Suecia. En el estudio ACSI de 1994 se incluyeron casi 200 empresas de los siete sectores económicos más importantes de EE.UU. Los clientes proporcionaron respuestas utilizando una escala de 10 puntos de Likert. Posteriormente, la información fue analizada utilizando el método de mínimos cuadrados parciales, de forma muy similar al modelo SCSB. El modelo SCSB sirvió de base para la estructura del modelo ACSI. No obstante, existen algunas variaciones en las características de medición y en la estructura del modelo (Mateus & Ortiz, 2017)

2.1.6. Teoría del Consumidor

Según lo señalado por Coronado (2019), el comportamiento del consumidor se refiere al proceso de toma de decisiones y a las acciones que realizan las personas al evaluar, seleccionar,

adquirir y utilizar bienes y servicios. Este comportamiento implica que los consumidores, ya sean individuos o familias, buscan maximizar su bienestar a través del consumo; cuanto más consumen, mayor es su nivel de satisfacción y bienestar en la sociedad. Sin embargo, el consumo está limitado por el dinero disponible, es decir, por los ingresos de los consumidores. Considerando esta restricción, un consumidor racional optimizará su presupuesto para obtener la mayor cantidad posible de bienes, teniendo en cuenta los precios y sus preferencias, con el fin de alcanzar el máximo nivel de utilidad o satisfacción.

Además, conceptualiza la teoría de comportamiento del consumidor como el análisis de cómo un individuo actúa económicamente al adquirir bienes y servicios con el fin de determinar la curva de demanda del consumidor, describe el comportamiento del consumidor en este proceso. Además, se hace referencia a cinco teorías del comportamiento del consumidor que consiguen manifestar un desarrollo de diferentes perspectivas de estudio (págs. 7-11).

2.1.6.1. Desde la Perspectiva de la Teoría Económica – Marshall

La teoría fue elaborada por J. Marshall y se centra en el conocimiento y el poder que posee el consumidor para satisfacer sus necesidades. Sus decisiones de compra y su comportamiento de consumo están dirigidos a maximizar su utilidad, utilizando su poder adquisitivo de manera óptima para adquirir los productos o servicios que les ofrezcan mayor beneficio. Los consumidores prestan especial atención a la relación entre costo y beneficio en cada decisión que toman. Su elección es racional e independiente del contexto, y valoran el producto principalmente por su función, más que por sus características.

2.1.6.2. Desde la Teoría Psicológico Social – Veblen

Arévalo et.al (2001) subrayan que la teoría de Veblen adopta un enfoque psicosociológico, donde el comportamiento del consumidor no se determina únicamente por factores económicos, sino también por variables psicológicas como la personalidad, las

necesidades y los deseos, entre otros. Esta corriente considera la influencia del entorno social en el comportamiento de consumo, incluyendo grupos de referencia como la familia y los amigos. Así, las decisiones de compra de los individuos a menudo se ven afectadas por las elecciones de otros. De este modo, las personas tienden a dejarse influenciar por el comportamiento de otros consumidores, lo que se relaciona con uno de los postulados de la teoría de Maslow sobre las necesidades de estima y aceptación.

2.1.6.3. Desde la Perspectiva de la Teoría de Jerarquía de las necesidades - Maslow

Según lo señalado por Coronado Alvarado (2019), la teoría de Maslow, también conocida como la jerarquía de necesidades y motivaciones, propone que las personas tienen dos tipos de necesidades: las deficitarias y las de crecimiento. Estas necesidades se organizan en una jerarquía, lo que significa que el individuo busca satisfacer primero las más básicas y luego avanzar hacia niveles superiores en función de sus necesidades y motivaciones.

2.1.6.4. Desde la Perspectiva de Teoría conductual de aprendizaje - Pavlov

La teoría conductual del aprendizaje, relacionada con el enfoque behaviorista y desarrollada por Iván Pavlov, se centra en cómo los estímulos influyen en el comportamiento del consumidor a través de un proceso de aprendizaje. Esta teoría se basa en la observación del comportamiento actual de las personas y su relación con experiencias pasadas. Los consumidores suelen reconocer que su aprendizaje proviene de estímulos, ya sean positivos o negativos, y tienden a orientarse por sus experiencias previas. También se le conoce como condicionamiento clásico, ya que describe cómo se puede lograr una respuesta o comportamiento específico a partir de eventos determinados (Arévalo, Garizabal, & Campo, 2001).

2.1.6.5. Desde la Perspectiva de la Teoría del condicionamiento operante – Thorndike y Skinner

Esta teoría describe un proceso en el cual el comportamiento resulta favorable a partir de un estímulo, lo que aumenta la probabilidad de que se repita en el futuro. La postura se basa en las condiciones externas y en cómo las consecuencias de las acciones moldean la conducta humana. Skinner sostiene que el comportamiento depende de los estímulos ambientales, que incrementan la posibilidad de que se refuercen respuestas, ya sean positivas o negativas, en el futuro. Mientras que el condicionamiento clásico se centra en el aprendizaje a través de estímulos y sus respuestas, el condicionamiento operante se enfoca en las consecuencias de una respuesta específica y su potencial de repetirse en el futuro.

Entonces el consumo de un bien o servicio está limitado por la cantidad de dinero que los consumidores tienen disponible para gastar en el mercado, es decir, por sus ingresos. Considerando esta restricción, un consumidor racional administrará su presupuesto de manera que, según los precios de los diferentes bienes y servicios y sus propias preferencias, logre adquirir la mayor cantidad posible de productos, lo que le permitirá alcanzar un nivel máximo de utilidad o satisfacción. Del presente concepto se desprende los siguientes elementos en esta teoría.

- a. Las preferencias
- b. Cesta de mercado
- c. Curva de indiferencia
- d. Utilidad

2.1.7. Teoría de la Economía Pública

2.1.7.1. La Economía del Bienestar

Para Urrunaga et. al (2020), la economía del bienestar se relaciona con la economía normativa, ya que se enfoca en cómo los programas públicos pueden cumplir sus objetivos y en la manera de lograr los mejores resultados. La evaluación de estos programas debe considerar su impacto en la eficiencia económica y en la distribución del ingreso.

2.1.7.2. Fallas del mercado

Los más importantes fallos del mercado identificados por Urrunaga et. al (2020) son los siguientes:

i. Fallo de la competencia: monopolio natural

Los monopolios naturales surgen por los rendimientos crecientes a escala en la producción de ciertos bienes, lo que implica que algunas industrias experimentan costos medios en disminución. En estas industrias, no es eficiente que haya múltiples empresas; en cambio, es preferible que una única compañía tenga el control del sector y opere con costos medios decrecientes, lo que le permite ofrecer el producto al precio más bajo posible.

ii. Existencia de bienes públicos

Los bienes públicos son aquellos que no son provistos adecuadamente por el mercado o que no se suministran en absoluto, lo que provoca que el sistema de precios no funcione de manera efectiva. Un bien público se caracteriza por:

- ❖ No rivalidad en el consumo: El uso de un bien por parte de una persona no impide que otros también lo utilicen, permitiendo que varias personas disfruten del bien o servicio al mismo tiempo.

- ❖ No exclusión: Es imposible, ya sea por razones tecnológicas o por costos prohibitivos, impedir que ciertas personas o grupos accedan a un bien o servicio.

iii. Presencia de externalidades positivas y negativas

Las externalidades son efectos, ya sean positivos o negativos, que ocurren fuera del sistema de precios y que afectan a terceros durante un proceso de producción o consumo. El término "externo al sistema de precios" se refiere a que un individuo utiliza un recurso sin compensar a la sociedad por el costo que esto implica, lo que significa que no toma en cuenta los efectos de sus decisiones sobre los demás. Esto contrasta con un mercado competitivo sin distorsiones, donde los individuos asumen el costo social de los bienes o servicios que consumen, es decir, compensan a la sociedad por los recursos que no pueden utilizar. En este contexto, las decisiones individuales son socialmente eficientes.

Por lo tanto, el bienestar social puede mejorar si se implementan medidas correctivas que integren estos efectos externos en las decisiones privadas. Sin embargo, el principal desafío radica en la dificultad de cuantificar estas externalidades.

iv. Mercados incompletos y asimetrías en la información: riesgo moral y selección adversa

La información se considera un bien que los agentes económicos pueden obtener a un precio determinado, lo que puede resultar en que un individuo tenga más información que otro. Esto se conoce como asimetría de la información. En el proceso de toma de decisiones, la información siempre juega un papel crucial. Por esta razón, aquellos que cuentan con más información pueden intentar aprovecharse de quienes tienen menos. Estas situaciones son difíciles de regular debido a la ventaja que un individuo tiene sobre otro.

2.1.7.3. Gasto Público

Los gastos públicos son una de las señales más claras de la actividad de una nación. La asignación de recursos a ciertos fines en lugar de a otros refleja no solo el estado social de un país, sino también sus tendencias. La ciencia financiera, que debe integrar medios y fines, debe analizar qué gastos son necesarios y, en particular, cómo llevar a cabo los gastos públicos de la manera más eficiente posible. Esto implica que las finanzas no pueden estudiar los ingresos sin considerar también los gastos. Además, el costo de la actividad del Estado no puede evaluarse de manera aislada, sino que debe tener en cuenta lo que el Estado ofrece a los contribuyentes y a la sociedad en general a través del gasto público.

2.2. Marco referencial

2.2.1. Antecedentes Internacionales

Discutir a nivel global sobre la electricidad es abordar un servicio de gran relevancia, el cual, ayuda a muchos países a desarrollarse económicamente y socialmente, sin embargo, se sabe que no todos los sectores cuentan con dicho servicio y más aún en algunos se cuenta, pero no con la calidad que se requiere, por lo cual, analizaremos algunos casos de varios países para saber la realidad de dichos sectores.

En su investigación titulada “La regulación de los servicios públicos esenciales: el derecho a su acceso y la cuestión de los usuarios. El caso de la energía eléctrica en la Provincia de Corrientes, Argentina” (Medina et al., 2016), los autores argumentan que los servicios públicos de energía eléctrica estaban atrapados en un “círculo vicioso de mala calidad”. Este ciclo se debía al intervencionismo político y a la confusión de roles del Estado, que generaban una gestión ineficiente por parte de los operadores y promovían tarifas bajas que no aseguraban la sostenibilidad de los servicios a largo plazo. La investigación se basó en una metodología

cuantitativa y no experimental para analizar la problemática. Ya que como conclusión y luego del arduo reclamo de la población el servicio de energía eléctrica en la Provincia de Corrientes ahora cuenta con un nuevo marco regulatorio, y aún carece de un ente regulador operativo. (págs. 3,8,11).

La participación ciudadana en la toma de decisiones sobre las tarifas de los servicios públicos es crucial, ya que contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios y, al mismo tiempo, motiva a las empresas proveedoras a elevar la calidad del servicio.

En su investigación titulada "Deficiencias en materia de regulación en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los barrios subnormales o marginales en Colombia" (Díaz Rangel, 2022), el objetivo fue analizar el marco regulatorio vigente para asegurar que el derecho a la energía eléctrica, así como el acceso al agua potable y al saneamiento básico, sean reconocidos como Derechos Humanos en la regulación. Aunque la Ley 142 de 1994 logró avances significativos en términos de cobertura y calidad del servicio en ciudades grandes y municipios medianos, estos beneficios no se extendieron a las comunidades urbanas marginales y barrios subnormales. La falta de reglamentación específica ha limitado la responsabilidad y el compromiso institucional en estas áreas. Por ello, el gobierno colombiano debe adoptar principios que garanticen la eficiencia y calidad en la prestación de estos servicios en todo el país y asegurar que los costos sean razonables (págs. 8,17,20).

De lo expuesto, se puede concluir que el gobierno nacional ha descuidado a las personas de menores recursos, limitando las medidas de regulación de calidad y tarifas a las clases media y alta de la población.

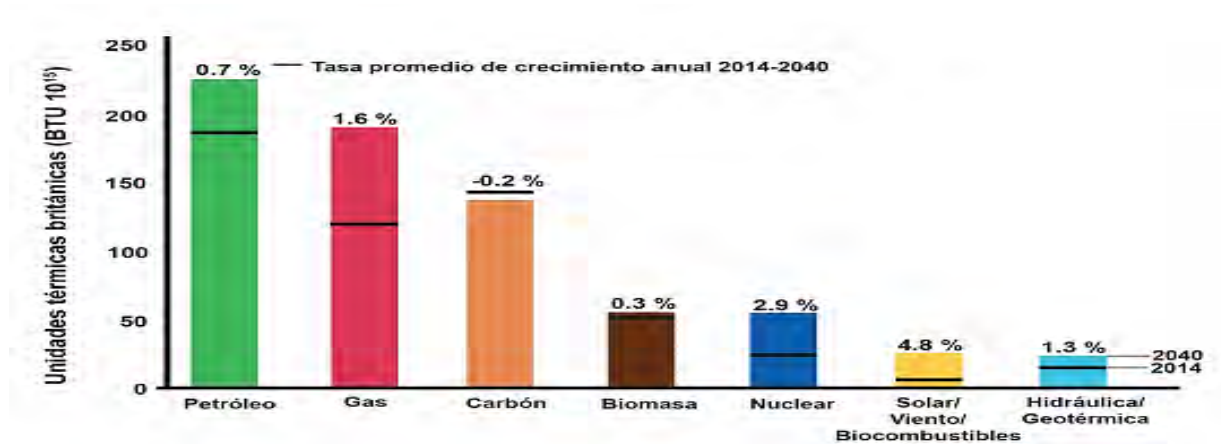
La investigación de Espejo & Aparicio (2020), sobre la energía eléctrica en España tiene como objetivo realizar un análisis sobre el proceso de implantación de la energía solar fotovoltaica en España, su desarrollo y su situación actual, esto a través de la metodología de categoría no experimental, subcategorías descriptiva, histórica y correlacional, examinando las

relaciones entre variables o datos aportados por diferentes organismos, empresas y asociaciones. En sus resultados obtenidos se afirma que el servicio es muy eficiente el cual sucede por la diversidad tecnológica que existe, por otro lado, se podrá decir que la eficiencia de la energía eléctrica está condicionada por varios aspectos los cuales son: la demanda del servicio, la capacidad de carga de las plantas generadoras, los ingresos de los usuarios, la disponibilidad de recursos hídricos o la frecuencia de los vientos son elementos fundamentales para la generación de energía eléctrica; no obstante, entre 2007 y 2014, España también experimentó las repercusiones de una crisis que se reflejaron en el uso de electricidad. Actualmente, la generación de electricidad mediante fuentes de energía renovable está ganando importancia en el país, como resultado de los problemas de contaminación ambiental que se vivieron en años anteriores. (págs. 67-70).

Por esta razón, es que muchos organismos mundiales, piensan en las naciones europeas son países con una fuerte conciencia ambiental y una gestión eficaz de los recursos naturales, ya que, los últimos años supieron manejar de mejor manera los recursos eléctricos, brindando una mejor calidad de energía y la continuidad que se requiere en los países industrializados.

Figura 6.

Tasa de crecimiento anual estimada para satisfacer la demanda mundial al 2040

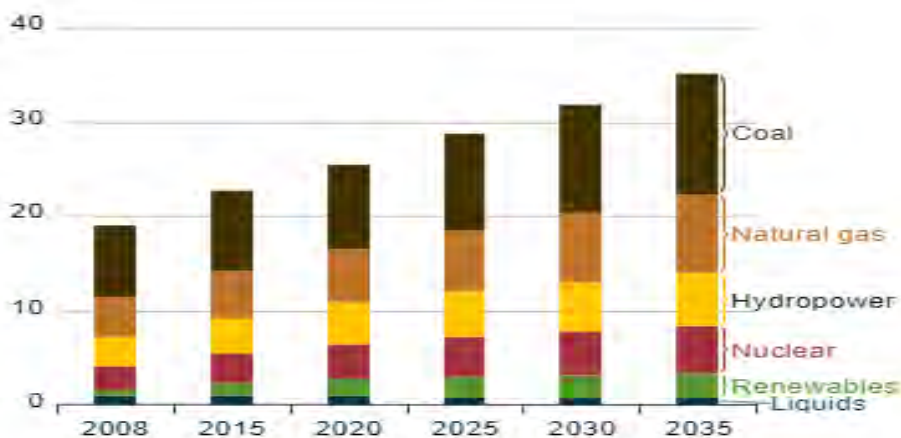


Nota: Obtenido del artículo "Perspectivas Futuras del Impacto de las Energías Eólica y Solar Fotovoltaica", Beltrán et. al (2017), pág. 108. (<https://goo.su/kFDA4>)

La Figura 6 muestra los diversos recursos empleados en la generación de energía. Además, indica que, durante los próximos 20 años, se espera que el petróleo y el gas sean los recursos más destacados a nivel mundial. A consecuencia, de que años atrás no existía una regulación eficiente a las empresas eléctricas, y tampoco existía un tratado en el tema ambiental que evite dichas contaminaciones, las empresas producían energía eléctrica sin tomar las mínimas precauciones en el tema ambiental y es por eso que en la actualidad se están tomando con mucha rigurosidad dichos temas.

Figura 7.

Generación Eléctrica Mundial Neta 2008-2035 (Trillones KWh)



Nota: Proyección de la fuente de energía eléctrica a nivel mundial, Obtenido de Revista Politécnica Rosero et. al (2013), pág. 3. (<https://goo.su/oKFxxQ>)

De acuerdo con la figura 7, se muestra un pronóstico hacia el 2035, sobre la generación de energía eléctrica, en cual, se observa que año tras año va en forma ascendente. Por otro lado, se observa los diferentes insumos que se utilizan para la producción, siendo así, el carbón el insumo más utilizado.

En definitiva, hablar sobre la situación mundial de la energía eléctrica fue muy complejo, ya que existen muchos países y cada uno de ellos maneja diferentes formas de regulación, fiscalización y también, se encuentran en diferentes circunstancias económicamente y socialmente, esto tiene un impacto negativo en algunos países y positivo en aquellos que son más desarrollados que otros.

2.2.2. Antecedentes nacionales

La industria eléctrica en Perú constituye uno de los elementos clave de su infraestructura industrial, dado que su eficacia contribuye considerablemente al desarrollo económico nacional e impulsa el crecimiento de la productividad de muchos sectores.

2.2.2.1. Antecedentes y evolución de los servicios eléctricos en el Perú

En la investigación de Tovar (2006), tiene como objetivo de determinar evolución del régimen de organización de la actividad y de la propiedad de la industria eléctrica en nuestro país, través de la metodología de categoría no experimental, con un análisis descriptivo, histórica y correlacional; cuyo estudio tuvo los siguientes resultados que en el año 1955, a través de la ley n° 12378, se impulsó el mejoramiento y evolución de este sector, con capitales de inversionistas privados en las fases de "producción, transporte y distribución" de la electricidad, dado que el ámbito privado suele proporcionar el servicio de manera más eficaz que el sector público, pero, en 1968, el gobierno de turno estatizó varias empresas, entre ellas, la de electricidad, mencionando que dicho recurso es fundamental para la producción y que es del pueblo, por lo tanto, tendría que ser gratuito para la sociedad, de ahí que, en 1992, un nuevo gobierno replanteó las normas y flexibilizó muchas otras, para que el servicio eléctrico podría ser comercializado con inversión privada y o concesionar dichos servicios para una mejor atención de los ciudadanos (págs. 54-56). Como conclusión de su estudio los autores mencionan que, la industria eléctrica es uno de los más eficientes del Perú, pero si se analiza los antecedentes y la evolución, fue muy complejo llegar a situación actual, ya que, los distintos gobiernos en el largo de historia manejaron en distintas circunstancias y con sus cambios políticos, los cuales, afectaron en el crecimiento de la industria de la electricidad.

Por consiguiente, se puede afirmar, que cuando un país brinda eficientemente los servicios de energía eléctrica, ayuda a un crecimiento económico de un país, ya que, es un pilar fundamental para la producción de muchos sectores productivos, los cuales, dependen de muchos factores externos e internos.

En conclusión, los antecedentes de la energía eléctrica se remontan desde muchos años atrás, el cual, tuvo un manejo variado que en ciertos años fue por el estado y otras por el privado, los cuales, aportaron enormemente para que dicho sector pudiera crecer y ser eficiente y con ello ayudar al crecimiento del país y a la población para una mejor producción.

De acuerdo con el autor Paredes Quezada (2021), en su estudio titulado "Gestión comercial y su impacto en el servicio de energía eléctrica del Proyecto Especial Chavimochic, Trujillo 2020", se planteó el objetivo de evaluar la gestión comercial desde la perspectiva del cliente, centrando la atención en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Trujillo. La investigación, que utilizó una metodología de enfoque cuantitativo y no experimental, reveló que aproximadamente el 51.5% de los usuarios del Proyecto Especial Chavimochic calificaron negativamente el servicio de energía eléctrica, conforme a los estándares establecidos por el MINEM y el organismo regulador OSINERGMIN. (págs. 8-14).

Según las conclusiones de la investigación, en diversas ciudades del Perú, la población no está satisfecha con el servicio proporcionado por las empresas eléctricas ni con la regulación que se lleva a cabo.

En el estudio realizado Crose García, (2017) sobre "la satisfacción de los clientes con respecto a la atención en el área de Atención al Cliente de Electro Sur en Tacna durante 2014 y 2015", el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los clientes en dicho departamento. La investigación, de carácter descriptivo, se enfocó en describir las características y aspectos clave del nivel de satisfacción en el área de Atención al Cliente de Electro sur S.A. en Tacna. Utilizando un diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables del estudio, se

concluyó que los usuarios presentan varios reclamos, incluyendo problemas de consumo excesivo, daños a equipos y artefactos, facturación excesiva y mala calidad del producto o servicio (págs. 10,50,96).

Por lo tanto, se puede notar un descontento generalizado entre la población respecto al servicio ofrecido por la empresa eléctrica.

Según el análisis del autor Tejada Cabanillas (2014) en su investigación titulada “El grado de satisfacción de los usuarios domésticos de la ex hacienda Chuquitanta por el servicio público de electricidad”, el objetivo principal fue determinar la satisfacción de los usuarios domésticos de la Ex Hacienda Chuquitanta en el distrito de San Martín de Porres respecto al servicio de electricidad. La investigación, de carácter descriptivo, buscó conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes, y empleó una investigación aplicada para poner en práctica los conocimientos adquiridos. La metodología utilizada fue no experimental, observando el fenómeno en su contexto natural para su posterior análisis, y el diseño fue transversal. La conclusión del estudio reveló que los usuarios de electricidad en la Ex Hacienda Chuquitanta no tienen una percepción favorable del suministro del servicio debido a problemas frecuentes como apagones, deficiencias en la comunicación e información, y una insatisfactoria atención al cliente. (págs. 12,40,52).

Por lo tanto, se evidencia una insatisfacción entre los usuarios debido a la deficiente calidad del servicio y a la falta de comunicación efectiva con los usuarios en San Martín.

2.2.3. Antecedentes Regionales

Cuando se habla sobre la energía eléctrica en el Cusco, se menciona la compañía Electro Sur este, la cual tiene la responsabilidad de distribuir la electricidad hasta los hogares de toda la región del Cusco con la mayor eficiencia y calidad posible.

Electro Sur Este tiene la participación del Estado porque está concesionada y también es un monopolio natural. Debido a que estas operaciones emplean recursos públicos, forman parte de la infraestructura de transporte y distribución, y tienen condiciones económicas que contemplan eficiencias de escala con costos en disminución y subaditividad en la función de costos, se les reconoce universalmente un estatuto de monopolio natural. Dicho de otro modo, es más ventajoso para la economía de la sociedad que esta actividad la lleve a cabo un proveedor frente a dos o más.

La LCE (Ley de Concesiones Eléctricas finales) establece dos categorías de clientes, o mercados de consumo: consumidores regulados y clientes libres, a menudo conocidos como mercado regulado y mercado libre. Los pequeños usuarios con una demanda máxima no superior a 200 kW, como los consumidores residenciales, pequeños comercios e industrias, se incluyen en el primer grupo. Sólo la empresa distribuidora concesionaria en la región donde se ubica este grupo de clientes (Electro Sur Este) puede atenderlos, de acuerdo con los criterios de suministro y calidad regulados por la legislación aplicable y a la tarifa más alta fijada por OSINERGMIN. Los clientes tienen el derecho, entre otras cosas, de recibir el suministro eléctrico de la compañía concesionaria que ofrece el servicio en su área de residencia, o incluso si la compañía provee el servicio en esa zona mediante sus propias infraestructuras. En función del método de medición de potencia y energía, los consumidores regulados pueden seleccionar entre una variedad de tarifas tanto en media como en baja tensión. Los precios máximos para cada tipo son fijados periódicamente por OSINERGMIN de acuerdo con los procesos, lineamientos y normas señalados en la LCE y su Reglamento; los clientes también tienen derecho a una compensación económica en caso de interrupciones o de productos o servicios deficientes.

De acuerdo a la investigación de Chiroque et. al (2022), en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Energía Limpia mediante Paneles Fotovoltaicos para la Generación de Energía Eléctrica en una Vivienda Rural de Cusco, Perú, 2022”, cuyo objetivo es diseñar un sistema de

energía limpia mediante paneles fotovoltaicos para la generación de energía eléctrica en una vivienda rural de Cusco, Perú, 2022. La investigación aplicada, cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, de método hipotético deductivo, con diseño no experimental y transversal. Se concluye se obtuvo mejoras significativas para los usuarios (p -valor <0.05) tras la implementación del sistema de energía limpia.

Por lo tanto, se observa que se evidencia una relación entre las tarifas y la percepción por parte de los usuarios en la investigación.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Regulación

Como lo hace notar Barrantes (2018), la regulación se denota de reglas que son impuestas por el estado a las empresas que brindan algún tipo de servicio a la ciudadanía, por tanto, el estado interviene en la designación de tarifas o precios. Por tal razón, la regulación es tomada como una limitación a las empresas u organizaciones, con lo cual intenta reducir la existencia de fallas de mercado, en definitiva, el objetivo de toda regulación es reducir la pérdida de eficiencia social.

2.3.2. Satisfacción

La satisfacción según la perspectiva del autor Mili (2017), se denota, como una forma de evaluación después del consumo del servicio o producto, el cual puede ser favorable o desfavorable a la perspectiva, también se le conoce como una forma de resultado o impresión que tiene el cliente después del uso o consumo (Mili, 2017, págs. 61-65).

Entonces, comprender mejor las necesidades de los clientes conduce a una mayor satisfacción de estos consumidores por parte de la empresa. Así, cuando un cliente desea

adquirir o utilizar algo, la calidad es el factor más influyente. Además, la satisfacción es más alta en productos de consumo no duradero y más baja en servicios.

Así mismo expresa el autor Navarro et. al (2016), el bienestar de los ciudadanos es un sentimiento de saciedad con uno mismo y también con la sociedad en materia de las necesidades básicas, con lo cual, se intenta conseguir mayor calidad de vida en los consumidores del bien o servicio. Por otro lado, también, se le considera como el sentir de una sociedad con respecto a un servicio.

2.3.3. Calidad de servicio

El concepto de calidad de servicio y el de satisfacción del cliente muchas veces han sido considerados como sinónimos, pero realmente son constructos diferentes, aunque estén muy relacionados. En este sentido, Parasuraman et al. (1988, pág. 16) señalan que “la calidad de servicio percibida es un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio, mientras que la satisfacción está relacionada con una transacción específica”. Según esta aportación, Camisón et al. (2007) destacan el hecho de que la calidad de servicio percibida es un concepto más amplio y un constructo más estable que la satisfacción del cliente, ya que ésta será diferente para cada transacción.

2.4. Marco Legal

2.4.1. Ley Concesiones Eléctricas

De acuerdo con el Decreto de Ley N° 25844, se establecen y regulan todas las actividades vinculadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica. El Artículo 8 de este decreto define un régimen de libertad de precios para aquellos suministros que se realicen en un entorno competitivo, mientras que para los suministros que lo necesiten por su propia naturaleza, se implementa un sistema de precios regulados. Estos precios

regulados deben considerar los costos de eficiencia según los lineamientos descritos en el Título V de la Ley de Concesiones Eléctricas (2010).

La Ley de Concesiones Eléctricas regula todas las actividades relacionadas con el servicio de energía eléctrica, abarcando desde su generación hasta su comercialización. Esta ley también gestiona la competencia en el sector y establece normas para la regulación de tarifas.

2.4.2. Ley General de Electricidad

La Ley N° 23406 regula todos los aspectos relacionados con el uso de recursos energéticos para la producción de electricidad, así como las actividades vinculadas a la generación, interconexión, transmisión, distribución, comercialización y utilización de la energía eléctrica. (Ley General de Electricidad, 1987)

La Ley General de Electricidad regula el avance del sector eléctrico en Perú y establece las normas para la generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad. Define el marco operativo para las empresas del sector eléctrico y los derechos y deberes de los consumidores.

La Ley N° 27170, o Ley del FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), establece el marco legal para la creación y operación del FONAFE, una entidad encargada de fomentar y supervisar las empresas estatales en Perú. Su objetivo principal es mejorar la gestión y asegurar la eficiencia en la administración de las empresas públicas, garantizando que operen de forma rentable y eficaz. Además, la ley incluye normas para la modificación y regulación del funcionamiento de estas empresas, con el propósito de optimizar su rendimiento y apoyar el desarrollo económico del país.

2.4.3. Rol de Osinergmin

Osinergmin es el organismo regulador del sistema eléctrico en Perú, encargado de velar por el bienestar de los consumidores en este sector. Su función incluye prevenir abusos y

excesos por parte de las empresas eléctricas, mientras asegura que las compañías distribuidoras obtengan beneficios sostenibles.

La labor de Osinergmin implica mantener estrechas relaciones tanto con los clientes del sector eléctrico como con las empresas concesionarias. Como consecuencia de este intercambio, se ha mejorado la gestión y vigilancia de la calidad y la seguridad en el sector energético. Adicionalmente, se verifica que las empresas cumplan con los estándares más recientes en seguridad y calidad. A su vez, los usuarios del sector eléctrico proporcionan retroalimentación al regulador, Osinergmin, para mejorar sus enfoques de supervisión mediante la consideración de quejas y respuestas a indagaciones. La fijación de tarifas y la vigilancia del cumplimiento de un suministro eléctrico seguro y de calidad están estrechamente relacionadas. Esto ocurre porque los precios se establecen de forma que las empresas puedan recuperar sus inversiones y los gastos de mantenimiento, conforme a lo establecido por la ley, la cual incluye estándares de calidad. (Tamayo, Salvador, Vásquez, & Vilches, 2016, págs. 196-198).

Por lo tanto, Osinergmin garantiza la calidad y una tarifa justa, por otro lado, garantiza una rentabilidad sostenible de la empresa eléctrica. En conclusión, Osinergmin es el este regulador, fiscalizador y sancionador del servicio eléctrico y gas en el Perú, el cual, vela por el interés de las clientelas y de las compañías, para que ambos se sientan cómodos a la hora de brindar o recibir el servicio eléctrico o de gas, por lo tanto, existen normas que brinda el ente regulador, lo cual, deben respetar las empresas y así no perjudique a los usuarios.

2.4.4. Estructura de Costos de la Tarifa BT5

Un cuadro de costos de tarifas BT5 es una herramienta utilizada para calcular y presentar los gastos relacionados con la tarifa de baja tensión (BT5) en el suministro eléctrico. Este cuadro de costos normalmente incluye:

1. Consumo energético: Cantidad total de kilovatios-hora (kWh) utilizados.

2. Potencia contratada: Máxima potencia demandada, expresada en kilovatios (kW).
3. Costos fijos: Tarifas que no varían con el consumo, como el alquiler del equipo de medición.
4. Costos variables: Tarifas que dependen del consumo energético, como el precio por kWh.
5. Impuestos y otros cargos: Cualquier impuesto o cargo adicional aplicable.

Además, ayuda a las empresas y consumidores a comprender mejor sus costos eléctricos y a gestionar su consumo de manera más eficaz.

Tabla 5.

Cuadro de Costos para Calcular la Opción Tarifaria BT5

Elemento	Descripción	Costo (S/.)	Cálculo
Consumo Mensual (kWh)	Cantidad de energía consumida en el mes	23 kWh	Ejemplo: 300 kWh
Cargo Fijo	Costo mensual fijo	3.95	Monto establecido por la empresa
Cargo Variable	Costo por kWh consumido	0.808	Costo variable por kWh
Costo Variable Total	Cargo variable x Consumo mensual	18.584	$0.8080 \text{ S/.} * 23 \text{ kWh} = 18.584 \text{ S/.$
Subtotal (Antes de impuestos)	Suma de cargo fijo y costo variable total	22.534	$3.95 + 18.584 = 22.534 \text{ S/.$
Tarifa Alumbrado Público	Costo adicional por el servicio de alumbrado	0.87	Monto fijo establecido
Tarifa de Mantenimiento y Reposición	Costo de mantenimiento y reposición de la conexión	1.69	Monto fijo establecido
Subtotal (Con Tarifa Adicional)	Suma del subtotal más tarifas adicionales	25.094	$22.534 + 0.87 + 1.69 = 25.094 \text{ S/.$
Impuesto (18%)	Impuesto sobre el subtotal	4.517	$18\% \text{ de } 25.094.00 = 4.517 \text{ S/.$
Costo Total Final	Suma total incluyendo impuestos	29.611	$25.094 + 4.517 = 29.611 \text{ S/.$
Costo Ley 28749 (Electrificación Rural)	Costo impuesto aplicable a usuarios rurales	0.24	Monto fijo establecido
Costo Total - TARIFA	Costo total final más impuesto de electrificación	29.8509	$29.611 + 0.24 = 29.8509 \text{ S/.$

Nota: Elaboración Propia Obtenida de la Base de Datos de Electro Sur Este y OSINERGMIN

Para realizar un mejor detallado de los elementos que intervienen en el cálculo de los recibos de la Tarifa BT5.

- **Consumo Mensual (kWh):** Se refiere a la cantidad total de energía eléctrica consumida en un mes. En el ejemplo se utiliza un consumo de 23 kWh, que es un valor común para un hogar.
- **Cargo Fijo:** Este es un monto que se paga mensualmente, independientemente del consumo. En el ejemplo, se establece un cargo fijo de S/. 3.95.
- **Cargo Variable:** Es el costo que se cobra por cada kilovatio-hora consumido. En el cuadro, el cargo variable es de S/. 0.808 por kWh.
- **Cálculo del Costo Variable:** Se explica cómo se determina el costo asociado al consumo. En el ejemplo, se multiplica el cargo variable (S/. 0.8080) por el consumo (23 kWh), resultando en un costo de S/. 18.584
- **Costo Total:** Este es el monto final que el usuario debe pagar. Se obtiene sumando el cargo fijo (S/. 3.95) y el costo variable (S/. 18.584), dando un total de S/. 22.534
- **Tarifa Alumbrado Público:** Este es un costo adicional que se cobra por el servicio de alumbrado en espacios públicos. En el ejemplo, se establece en S/. 0.87
- **Tarifa de Mantenimiento y Reposición:** Cubre los costos relacionados con el mantenimiento de la conexión eléctrica. En el cuadro, se fija en S/. 1.69
- **Subtotal (Con Tarifa Adicional):** Suma el costo del consumo y las tarifas adicionales antes de aplicar impuestos, resultando en S/. 25.094
- **Impuesto (18%):** Se aplica un impuesto del 18% sobre el subtotal, lo que resulta en S/. 4.517
- **Costo Total Final:** Este es el total a pagar antes de considerar el impuesto de electrificación rural, que suma S/. 29.611
- **Costo Ley 28749 (Electrificación Rural):** Este es un costo adicional que se aplica a los usuarios rurales, en este caso S/. 0.24
- **Costo Total con Electrificación Rural:** El total final que incluye todos los cargos e impuestos, sumando S/. 29.8509

2.5. Formulación de la Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

“La regulación de tarifas de la Energía Eléctrica influye significativamente en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del distrito Kunturkanki, provincia de canas, en el periodo 2020”.

2.5.2. Hipótesis específicas

- a) “La Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica influye significativamente en la calidad percibida de los usuarios del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020”.
- b) “La Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica influye significativamente en la Satisfacción de los usuarios del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020”.

2.6. Variables e indicadores de estudio

En el presente estudio existen tres variables de investigación, las cuales han sido respaldadas por diversas fuentes científicas e instituciones, de modo que, para la identificación de las tres variables en esta investigación se tomó en cuenta las que ayudan a mejorar el control y el orden con respecto a las empresas eléctricas y, por otro lado, que garantice un mayor nivel de vida en la ciudadanía.

2.6.1. Identificación de variables

Variable Independiente: Regulación

Variable Dependiente 01: Calidad del servicio

Variable Dependiente 02: Satisfacción de los usuarios

Las variables anteriormente mencionadas dan a respaldo a esta investigación, ya que son pilares fundamentales para llegar a los resultados o conclusiones planteadas. Por el lado de la regulación se tienen en cuenta tres factores: la iluminación de las calles, la seguridad y la

calidad. Estas dimensiones están respaldadas por el ente regulador peruano Osinergmin, y cuentan con una infinidad de indicadores de los cuales se tomaron los más relevantes que ayudan a la investigación. En relación a otras métricas como la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, se consideraron cuatro aspectos: expectativas, percepción de calidad, percepción de valor y satisfacción. Estas dimensiones se fundamentan en el modelo ACSI. Por ende, estas dimensiones incluyen diversos indicadores que ayudan a evaluar el nivel de satisfacción del usuario de energía eléctrica en el área.

III. METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

El distrito de Kunturkanki se encuentra en el departamento de Cusco, específicamente en la provincia de Canas. Fue establecido el 7 de enero de 1961 mediante un decreto que estableció su creación. En la actualidad, el distrito está compuesto por cuatro centros poblados y 15 comunidades campesinas. Su capital, llamada El Descanso, está dividida en cinco barrios y cuatro urbanizaciones. Se sitúa a una elevación de 3,940 msnm y está a una distancia aproximada de 188 km de la ciudad del Cusco.

Figura 8.

Mapa del distrito de Kunturkanki



Nota: El área demarcada de color celeste es el distrito de estudio, Obtenido de Geo Lllaqta (COFOPRI),2020, (<http://catastro.cofopri.gob.pe/geollaqta/>)

En la Figura 8, se puede apreciar el área del distrito de Kunturkanki, el cual abarca una extensión de 376 km². Limita al norte con el distrito de Langui, Limita al norte con la provincia de Canas, al sur con el distrito de Pichigua en la provincia de Espinar, al este con el distrito de Layo, y finalmente al oeste con el distrito de Checca, también perteneciente a la provincia de Canas;

Por otro lado, el distrito de Kunturkanki comparte gran parte de la laguna de Langui-Layo con dichos distritos.

El área total del distrito de Kunturkanki es de 376 km² y en el año 2020, según se detalla en la tabla siguiente, la población total registrada fue de 5,178 habitantes:

Tabla 6.

Kunturkanki: Número de Habitantes en el Periodo 2015-2020

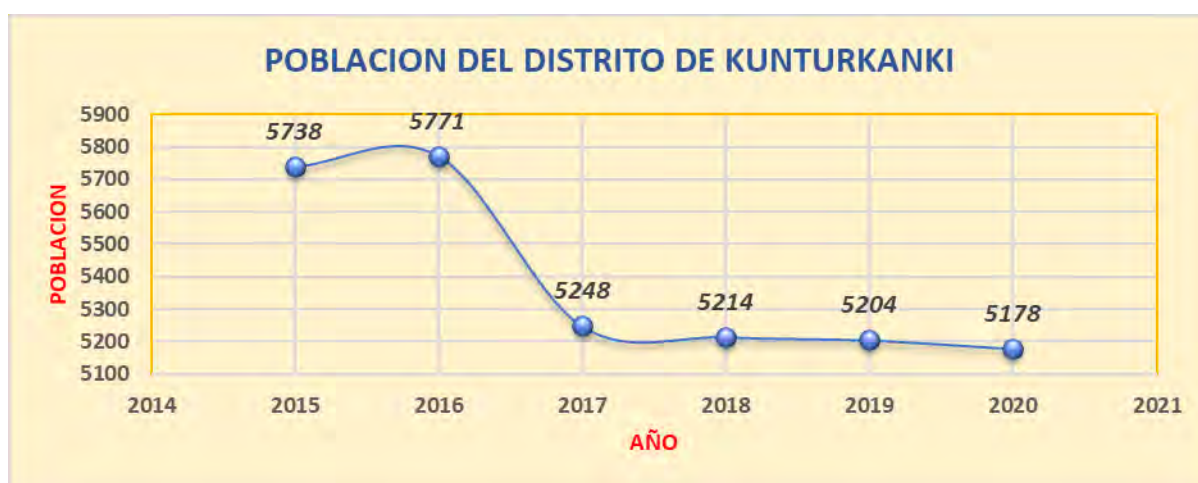
2015	2016	2017	2018	2019	2020
5 738	5 750	5 248	5 214	5 204	5 178

Nota: Adaptado de la Base de Datos de Electro Sur Este, tomado de: <https://goo.su/NQoUYoU>

La tabla 6 muestra el número de habitantes calculado de forma anual en el periodo 2015-2020, del distrito de Kunturkanki, el cual ha ido reduciendo a través de los años.

Figura 9.

Tendencia Anual de la Población de Kunturkanki



Nota: Elaboración Propia, con la base de Datos de INEI (<https://goo.su/NQoUYoU>)

Como se puede notar en la Figura 9, la población del distrito de Kunturkanki experimentó un ligero aumento durante el período 2015-2016 y una tendencia negativa en el periodo del 2016-2020, tal como se puede observar, el año 2015 existía 5738 habitantes, para el año 2016 hubo un pequeño incremento de 33 habitantes llegando a 5771 habitantes, a partir de ese año la tendencia fue negativa llegando a disminuir 523 habitantes para el año 2017, para el 2018 hubo una disminución de 34 habitantes, para el 2019 una reducción de 10 habitantes y finalmente para el año 2020 una reducción de 26 habitantes llegando a un total de 5178 habitantes para tal año. Por lo tanto, cabe resaltar que estos datos fueron obtenidos de dos fuentes, para los dos primeros años 2015-2016 se obtuvieron datos del *ministerio de salud* (MINSA) y para los años 2018-2019-2020, fueron recolectados del "*Instituto Nacional de Estadística e Informática* (INEI)".

Según datos de la empresa electro sur este (ELSE) el distrito de Kunturkanki cuenta con 1829 hogares de las cuales solo 1576 hogares son usuarios o cuentan con un medidor de energía eléctrica.

Tabla 7.

Número de Residencias y de Usuarios con Disponibilidad de Electricidad en el Área de Kunturkanki.

NUMERO DE HOGARES EN EL DISTRITO	NUMERO DE HOGARES QUE CUENTAN CON ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL DISTRITO
1829	1576

Nota: Elaboración Propia de la Base de datos electro sur este (ELSE), 2020, <https://goo.su/XjvVJt>

Este cuadro muestra el número de hogares que cuentan con suministro eléctrico en la localidad de Kunturkanki, en el cual se ve una diferencia de hogares que aún no cuentan con el servicio básico.

3.2. Tipo de investigación

El propósito de este estudio es explicativo, puesto que pretende analizar cómo la regulación de las tarifas de electricidad afecta la calidad de vida de los ciudadanos. Esto se basa en lo que argumenta Hernández et al. (2014), este tipo de estudio es sistemático y busca identificar la causa de un fenómeno, lo que contribuye a una comprensión más profunda (pág. 95).

3.3. Enfoque de la investigación

El análisis se lleva a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, lo que significa que se obtienen resultados basados en datos objetivos recopilados de una muestra representativa, utilizando un cuestionario estructurado, el cual, servirá como un instrumento, que ayudara a cuantificar respuestas más específicas; esto lo sostiene Hernández et. al (2014), quien menciona que este enfoque se basa en datos realistas, y para tal fin, se hace uso de métodos estadísticos, los cuales, ayudarán a medir fenómenos a partir de teorías e hipótesis, de modo que, se utilizara diferentes procesos y bondades de ajustes o precisión que servirán para analizar de mejor manera los resultados (págs. 5-6).

3.4. Diseño de la investigación

La estructura del estudio es de naturaleza no experimental, lo que significa que no se pueden modificar las variables para generar resultados distintos. Por lo tanto, se observa simplemente el comportamiento natural de estas variables. Hernández et al. (2014) enfatiza que en este tipo de enfoque los fenómenos se analizan tal como se presentan en la realidad, sin realizar ninguna modificación (pág. 152).

En esta investigación se dará un corte transversal, puesto que, el análisis se dará en un momento determinado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado, esto lo respalda Hernández et. al (2014), donde alude, que un corte transversal,

se basa principalmente en ver la evolución de los fenómenos y el análisis del problema en un momento (pág. 159).

El método en esta investigación será el deductivo; ya que, el análisis se realizará de lo macroeconómico a lo microeconómico, esto lo sostiene Neill & Cortez (2018), donde mencionan que el método deductivo analiza argumentos generales para llegar a aspectos particulares. (pág. 21)

3.5. Unidad de análisis

En este estudio, el término "unidad de análisis" hace referencia a la población o individuos que serán encuestados para recopilar información. Hernández et al. (2014) respalda esta idea al indicar que, en este estudio, la unidad de análisis consiste en los individuos a los que se les aplicará el instrumento de medición. (pág. 183).

Por lo tanto, la unidad de análisis para este estudio serán los usuarios de energía eléctrica en el distrito de Kunturkanki, quienes, según el INEI, conformaban una población de 5178 habitantes en el año 2020, con un total de 1576 conexiones de suministro eléctrico.

3.6. Población de estudio

Se define como el conjunto completo de personas o elementos que son el foco de estudio en la investigación. Hernández et al. (2014) indica que la población comprende a todas las personas que comparten características similares (pág. 174). Por lo que para la presente investigación se realizó una proyección de habitantes del distrito de Kunturkanki a partir de los datos del censo del INEI (2017), obteniendo la cantidad de 5178 habitantes.

3.7. Tamaño de muestra

La muestra es una fracción representativa de la población completa que comparte características similares. Hernández et al. (2014) resaltan que la muestra es un grupo más pequeño de elementos que pertenecen a la población más amplia (pág. 175).

En este estudio, la población estudiada será el distrito de Kunturkanki, donde la mayoría de los residentes son usuarios de energía eléctrica. Por consiguiente, la muestra seleccionada para el estudio será un porcentaje de estos usuarios del distrito; en consecuencia, el cuestionario se realizará a cierta cantidad de pobladores del distrito de Kunturkanki.

Para esta investigación se utilizó la información que muestra el INEI, el cual, donde se aprecia que el distrito de Kunturkanki, cierra el año 2020 con 5178 habitantes; por lo que, se procede a utilizar la Formula de la Determinación de la Muestra Finita. La muestra finita según el autor López & Fachelli (2015), se desarrolla de una población finita, ya que se trata de la seleccionar una parte de esa población, para así obtener resultados más eficientes que representaran al total de la población (pág. 7).

El grado de confianza se refiere a la fiabilidad de los resultados, la cual puede cambiar según la cantidad de datos recopilados, esto lo sostiene Rodríguez et. al (2020), quien menciona que el intervalo de confianza trata sobre el número de resultados acertados que obtendría una investigación, por otro lado, casi siempre suele expresarse con un porcentaje (pág. 284).

Si la discrepancia es mínima, los resultados serán más precisos, lo que sugiere que cuanto menor sea la discrepancia, menor será la confianza en los resultados, esto lo sostiene Rodríguez et. al (2020), donde alude que el margen de error representa el porcentaje de inexactitud con respecto al nivel de confianza (pág. 265).

Esta probabilidad es considerada binomial o llamada también Bernoulli ya que solo se presentan dos posibles resultados, una de éxito y otra de fracaso, esto lo sostiene Rodríguez et.

al (2020), quien señala que la suma de las probabilidades de éxito y fracaso siempre será igual a uno (pág. 207).

Tomando toda la información y conociendo todos los conceptos mencionados anteriormente se plantea el nivel de confianza y la cantidad de muestreo.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Reemplazando valores en la fórmula:

$$n = \frac{1513.5}{4.9} = 309$$

Nota:

Dónde:
Z: Nivel de confianza (95% de confianza)
P: Probabilidad de éxito (en este caso, p = 0.5)
Q: Probabilidad de fracaso (en este caso, q = 0.5)
e: Margen de error 5%
n: Tamaño de muestra

3.8. Técnicas de selección de muestra

3.8.1. Tipos de muestreo

Existe una gran cantidad de tipos de muestreo, los cuales según el autor Hernández et. al (2014), existe dos tipos los cuales son los probabilísticos y los no probabilísticos (pág. 175). De acuerdo con eso, el tipo de muestreo más idóneo para este estudio sería el muestreo probabilístico aleatorio estratificado. En este enfoque, la base de estratificación se basa en variables como edad, sexo, nivel socioeconómico, por ubicación geográfica, etc.; de acuerdo a

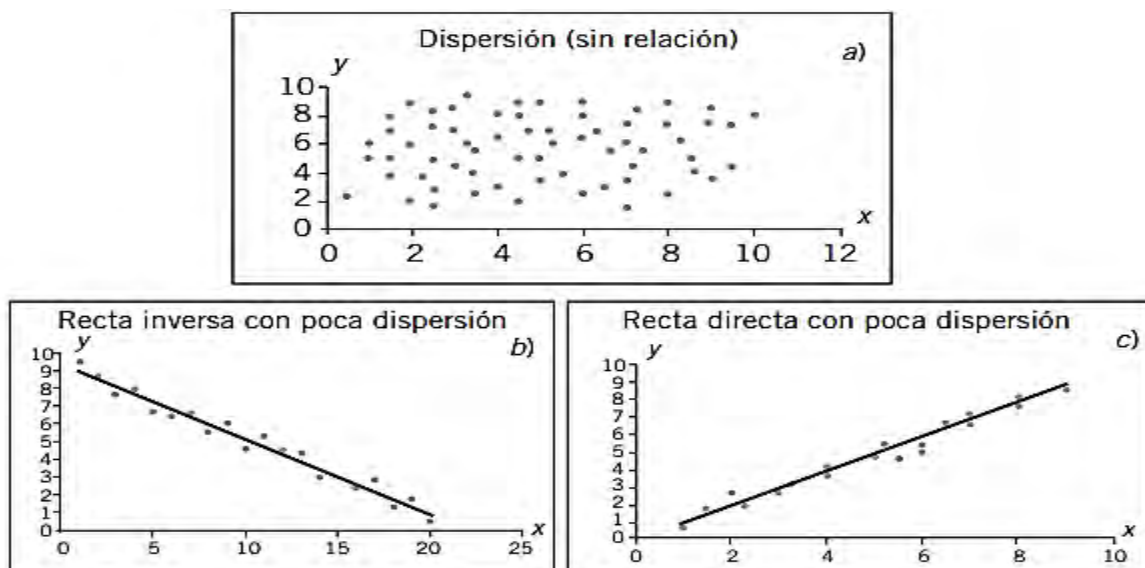
lo señalado por Otzen & Monterola (2017, pág. 228). El muestreo seleccionado ayudara a seleccionar un grupo de pobladores por cada comunidad del distrito.

3.9. Método de recolección de información

La estrategia para recopilar datos y obtener información será a través de encuestas, utilizando como herramienta el cuestionario. Esto lo sostiene Hernández et. al (2014), quien considera a la encuesta como un diseño o método no experimental (pág. 166); cabe mencionar que el instrumento antes mencionado ayuda a recolectar datos e información de la muestra, esto lo define Hernández et. al (2014), donde se indica que el cuestionario comprende una serie de interrogantes elaboradas con el fin de obtener información (pág. 217). Además, se utiliza la entrevista como instrumento adicional para conocer únicamente la problemática y conocer la realidad del servicio de electricidad y la satisfacción percibida por los usuarios de distrito, sin embargo, no radica en el punto central de la presente investigación.

Figura 10.

Diagramas de dispersión



Nota: Tipos de diagramas de dispersión, Obtenido de Rodríguez, Pierdant, & Rodríguez 2020, (<https://acortar.link/tcXOtc>)

En la Figura 10, se puede observar los grados de dispersión que existen en las siguientes figuras que cuentan con diferentes grados de ajuste o predicción, por lo tanto, si analizamos los puntos con respecto a la recta, se podría decir, que cuando dichos puntos se encuentren más ajustados a la recta, habrá más predicción de los datos, que con respecto a la primera imagen donde se ve una nube de puntos y por lo cual no se sabe que dirección toma la recta, en cuanto a la discrepancia entre los puntos y la línea recta, se puede reducir estos errores empleando el método de mínimos cuadrados, el cual permite encontrar una línea recta que se adapte mejor a los puntos.

3.10. Método de análisis e interpretación de la información

En este estudio, se emplearán las siguientes técnicas para analizar e interpretar los datos, iniciando con la Prueba de Normalidad, la cual examina la adecuación de los datos a una distribución normal y cómo están modelados por ella. Esto lo sostiene Correa & Castillo (2000), quienes afirman que esta prueba mide el grado de ajuste de la normalidad con los datos que tienen una distribución uniforme, por lo tanto, si el ajuste no está bien, los datos estarán mal modelados (págs. 469-470). Por consiguiente, también se dará uso a la tabla de frecuencia, el cual, está formada por un conjunto de intervalos, que sirve para agrupar de mejor manera los datos, esto lo sostiene Rodríguez (2014), quien menciona que las tablas de frecuencia son datos agrupados de forma correcta, ya sea, de menor a mayor o viceversa (pág. 13); por lo tanto, también se podría utilizar los *gráficos de barras* que tienen como finalidad agrupar datos diversos en forma de rectángulos verticales, esto fue examinado por Rodríguez (2014), quien indica que este gráfico es bidireccional y que representa un conjunto de datos ubicados en el primer cuadrante del sistema cartesiano rectangular (pág. 19); también se puede incluir aquí los gráficos circulares que son gráficos estadísticos que está dividido por sectores, el cual, analiza en forma de porcentajes los distintos datos, esto lo sostiene Rodríguez (2014), quien menciona que un

gráfico circular analiza en forma de porcentaje cada sector, el cual representa un dato o información de la población muestral (pág. 19).

3.11. Método para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

En este estudio, se utilizará el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, que se emplea para evaluar la consistencia interna de los instrumentos mediante correlaciones. Esto fue señalado por Hernández et al. (2014), quienes explican que el coeficiente de Alfa de Cronbach es una técnica utilizada para evaluar la correlación entre variables. (pág. 295).

El coeficiente de Alfa de Cronbach, según Celina & Campo (2005), sirve para describir la confiabilidad que tiene los ítems y ver si están correlacionados, también se les puede considerar como un promedio de correlaciones, por lo tanto, el coeficiente de Alfa de Cronbach es preferido en investigaciones debido a su facilidad de uso y practicidad, lo que lo hace más confiable para su aplicación, sin embargo existe bastantes métodos o coeficientes que miden la consistencia pero que al final son variantes del alfa de Cronbach (págs. 575-576).

Tabla 8.

Criterios de George y Mallery

Criterios George y Mallery	
Coeficiente alfa > 0,9	Excelente
Coeficiente alfa > 0,8	Bueno
Coeficiente alfa > 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0,5	Inaceptable

Nota: Esta tabla muestra la gama de valores de los criterios de George y Mallery, Obtenido de Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), (<https://goo.su/kjt6qZ>)

En la tabla se explica los valores de fiabilidad a una escala de medida donde se muestra que, si el tenemos un Alfa de Cronbach entre 0.5 y 0.6, el nivel de fiabilidad que encontramos será inaceptable, y si se encuentra entre 0.6 y 0.7, el nivel de confiabilidad será cuestionable, y

así hasta llegar a que el Alfa de Cronbach se encuentre mayor a 0.9 y es donde el nivel de confiabilidad será excelente.

3.11.1. Regresión lineal

Es un método de carácter matemático y estadístico que busca examinar la relación entre las variables, Hernández et al. (2014) definen la regresión simple o lineal como un método estadístico que analiza cómo una variable está relacionada con otras, por lo tanto, cuanto mayor sea la correlación mayor precisión existirá en las predicciones (pág. 307).

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$$

β_0 = intersección en Y de la línea y el valor promedio de Y cuando $X = 0$

β_1 = pendiente de la recta

ε_i = error aleatorio

Según Rodríguez et al. (2020), este método ayuda a identificar la línea que se ajusta mejor a los datos, lo que conlleva a una predicción más precisa. Si los datos están altamente dispersos, la predicción suele ser menos precisa. Un coeficiente de pendiente positivo indica una relación directa, mientras que un coeficiente de pendiente negativo sugiere una relación inversa. Cuando hay una dispersión considerable entre las variables, se representa como una nube de puntos o un diagrama de dispersión, lo que dificulta trazar una línea recta de ajuste (págs. 367-370).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

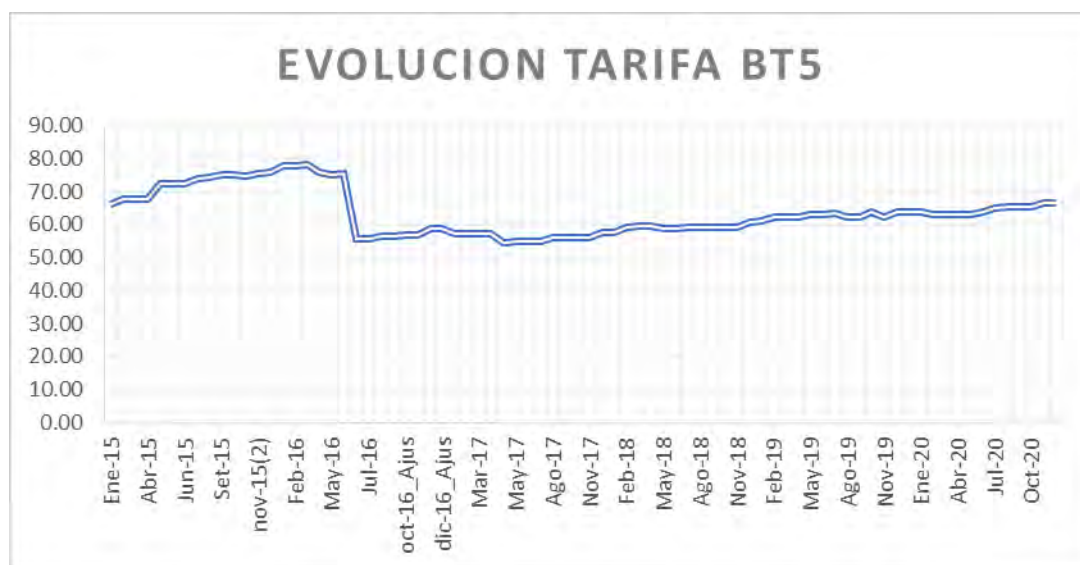
4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE - Regulación

De acuerdo a la información recopilada del organismo regulador de energía eléctrica y la empresa Electro Sur Este, se observa que la regulación de tarifas y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Kunturkanki han experimentado variaciones año tras año. Asimismo, las tarifas han experimentado considerables aumentos a partir del año 2016.

Figura 11.

Evolución de Tarifa BT5



Nota: Elaboración Propia con Datos de Electro Sur Este.

DIMENSIÓN 1: CALIDAD

INDICADOR: Técnica

Tabla 9.

“Ud. Está de Acuerdo que la Ocurrencia de Interrupciones en el Sistema Eléctrico es muy Seguida en el Distrito”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	0,3	0,3	0,3
En desacuerdo	171	55,3	55,3	55,7
Totalmente en desacuerdo	137	44,3	44,3	100,0
Válido				
Total	309	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 9, se evidencia que 171 usuarios de energía eléctrica dan a conocer que están de acuerdo con que las interrupciones de energía eléctrica son muy seguidas en el distrito de Kunturkanki, lo cual representa el 55.3% del total de los encuestados; 137 usuarios de energía eléctrica expresan estar completamente de acuerdo en que las interrupciones de energía eléctrica en el distrito de Kunturkanki son frecuentes, lo cual representa el 44.3% de la totalidad de los encuestados; y 01 usuario indica que no existen interrupciones eléctricas muy seguidas, representa el 0.3% del total.

Según el organismo regulador las interrupciones en el suministro eléctrico no deberían ser frecuentes, ya que esto impacta el bienestar de la población y pone en riesgo la seguridad de los usuarios., por lo tanto, esta encuesta coincide con el reporte del organismo regulador de las varias multas y sanciones interpuesta a la empresa distribuidora.

DIMENSIÓN 1: CALIDAD

INDICADOR 2: Comercial

Tabla 10.

“Ud. Está de Acuerdo que el Cobro que Realiza Electro Sur Este, sobre el Consumo de Energía Eléctrica son Apropriados”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo	31	10,0	10,0	10,0
Válido en desacuerdo	234	75,7	75,7	85,8
totalmente en desacuerdo	44	14,2	14,2	100,0
Total	309	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 10, se evidencia que 234 usuarios de energía eléctrica, dan a conocer que están en desacuerdo con el cobro que realiza la empresa electro sur este en el distrito de Kunturkanki, lo cual representa el 75.73% del total de los encuestados; 44 personas que utilizan electricidad, se encuentran totalmente en desacuerdo por cobro efectuado por la compañía Electro Sur Este en el distrito de Kunturkanki lo cual equivale al 14.24% de todos los encuestados; y 31 usuarios indican que están de acuerdo con el cobro que realiza la empresa Electro Sur Este, que representan el 10.03%

Según el autor Perez Alemán (1998), indica que las empresas prestadora de servicio eléctrico constituyen monopolios naturales los cuales imponen su precio al cliente ya que no permite el ingreso de nuevas empresas para que brinden el servicio; lo cual se refleja en el

análisis de la investigación, donde la mayoría de los encuestados no están de acuerdo con el cobro que realiza la empresa prestadora del servicio.

De igual forma Agostini (2011), menciona que las empresas eléctricas se encuentran en un mercado de competencia perfecta lo cual les permite controlar los precios, tal como se refleja en la encuesta de la investigación.

DIMENSIÓN 1: CALIDAD

INDICADOR 3: Alumbrado Público

Tabla 11.

“Ud. Está de Acuerdo que el Nivel de Iluminación del Alumbrado Público es muy Eficiente en las Calles del Distrito”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	5	1,6	1,6	1,6
Válido	En desacuerdo	193	62,5	62,5	64,1
	Totalmente en desacuerdo	111	35,9	35,9	100,0
	Total	309	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 11, se evidencia que 193 usuarios de energía eléctrica, dan a conocer que están en desacuerdo con lo señalado debido a que el alumbrado público es muy ineficiente en el distrito de Kunturkanki, lo cual representa el 62,5% del total de los encuestados; un total de 111 usuarios de energía eléctrica, equivalente al 35,92% de todos los encuestados, expresan que están completamente en desacuerdo con la ineficiencia del alumbrado público en

el distrito de Kunturkanki; y 05 usuarios que representan el 1.62%, indican que están de acuerdo que el alumbrado público es muy eficiente en el distrito de Kunturkanki.

Según Tamayo et. al (2016), el alumbrado publico es muy importante por trae consigo bienestar en la poblacion y el encargado de brindar dicho servicio es la empresa distribuidora, sim embargo en el distrito de Kunturkanki según la investigacion realizada existe ausencia de dicho servicio en muchas zonas de la localidad, lo que trae consigo inseguridad.

DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD

INDICADOR 1: Línea y redes primarias en media tensión

Tabla 12.

“Está de Acuerdo que los Cortes de Energía Eléctrica (por Descargas Atmosféricas) en el Distrito no son Atendidos de Forma Inmediata”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0,3	0,3	0,3
En desacuerdo	2	0,6	0,6	1,0
Indeciso	1	0,3	0,3	1,3
Válido De acuerdo	131	42,4	42,4	43,7
Totalmente de acuerdo	174	56,3	56,3	100,0
Total	309	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 12, se evidencia que 174 usuarios de energía eléctrica expresan su total acuerdo en que los apagones eléctricos causados por rayos (por descargas atmosféricas) en el área no reciben atención inmediata, lo cual representa el 56,3% del total de los

encuestados; 131 usuarios de energía eléctrica manifiestan que los cortes de energía eléctrica (por descargas atmosféricas) en el distrito no son atendidos de forma inmediata, lo cual representa el 42.4% del total de los encuestados; 02 usuarios que representan el 0.6% indican que están en desacuerdo e indican que los cortes de energía eléctrica (por descargas atmosféricas) en el distrito son atendidos de forma inmediata, de igual forma 01 usuario que representa el 0.3% indica que está totalmente en desacuerdo e indican que los cortes de energía eléctrica (por descargas atmosféricas) en el distrito son atendidos de forma inmediata; y 01 usuario que representa el 0.3% manifiesta estar indeciso respecto a su respuesta de los cortes de energía eléctrica.

Según los antecedentes internacionales que se plantearon, en España según los autores Espejo & Aparicio (2020), la energía eléctrica es muy eficiente debido a la diversidad tecnológica que se usa para dicho servicio, también involucra los buenos salarios que perciben los ciudadanos y otros aspectos: sin embargo sucede lo contrario en nuestra localidad de Kunturkanki, donde se pudo observar que el servicio es muy deficiente, con cortes no programados y esto por la falta de tecnología lo que genera cortes frecuentes debido a fallas atmosféricas, los cuales no se contrarrestan.

4.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE 02: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD

INDICADOR 1: Capacidad de los equipos

Tabla 13.

“La empresa Electro Sur Este Brinda un Servicio de Calidad con la Instalación de Equipos Modernos (Medidores Eléctricos)”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	13	4,2	4,2	4,2
	Indeciso	18	5,8	5,8	10,0
Válido	En desacuerdo	219	70,9	70,9	80,9
	Totalmente en Desacuerdo	59	19,1	19,1	100,0
	Total	309	100,0	100,0	

En referencia a la tabla N° 13, se evidencia que 59 pobladores del distrito de Kunturkanki, precisan estar en desacuerdo respecto a que la empresa Electro Sur Este brinda un servicio de calidad en la Instalación de equipos modernos (medidores eléctricos) lo cual representan el 19.1% del total de personas encuestadas; 219 pobladores encuestados precisan estar totalmente en desacuerdo, este número representa el 70.9% del total de pobladores encuestados; 18 pobladores manifiestan estar indecisos al respecto, lo cual representan el 5.8%; y 13 pobladores manifiestan estar de acuerdo al respecto que representan el 4.2% del total de personas encuestadas.

DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD

INDICADOR 2: Evaluación del Precio de la Calidad

Tabla 14.

“Ud. Está de Acuerdo que la Calidad que Brinda la Empresa Eléctrica va Acorde al Precio que Cobra a los Clientes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	,3	,3	,3
Indeciso	4	1,3	1,3	1,6
Válido En desacuerdo	230	74,4	74,4	76,1
Totalmente en desacuerdo	74	23,9	23,9	100,0
Total	309	100,0	100,0	

En referencia a la tabla N° 14, se evidencia que 74 pobladores del distrito de Kunturkanki indican estar totalmente en desacuerdo respecto a la calidad que brinda a empresa eléctrica acorde al precio que cobra a los clientes, lo cual representan el 23.9% del total de personas encuestadas; 230 pobladores encuestados precisan estar en desacuerdo, número que representan el 74.4% del total de pobladores encuestados; 4 pobladores manifiestan estar indecisos al respecto, lo cual representan el 1.3%; y 1 poblador manifiesta estar de acuerdo al respecto, lo cual representa el 0.3%.

El autor Masbernat (2017), menciona que las tarifas en un servicio publico siempre debe estar regulado, ya que muchas empresas tercerizan ciertos servicios lo cual genera mayor costo y se refleja en una mayor tarifa para los clientes y la disconformidad de los mismos tal como se verifica en las encuestas de las investigacion.

Según los antecedentes nacionales el autor Tovar (2006), menciona que en los años 90 hubo una mejora relativa en el servicio electrico esto con la ayuda de inversionistas privados, lo

que aporsto a la mejora del servicio en las ciudades importantes del pais, sin embargo las zonas alejadas quedaron olvidadas, lo que se puede observar en el distrito de Kunturkanki y comprobar con la investigacion realizada donde los encuestados dieron a conocer que el servicio que se les brinda es muy pesimo y con tarifas altas.

DIMENSIÓN 2: EMPATIA

INDICADOR 1: Interacción del Cliente – Empleado

Tabla 15.

“La empresa Electro Sur Este Cuenta con Empleados que Ofrecen una Atención Adecuada a sus Clientes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	4,2	4,2	4,2
Indeciso	17	5,5	5,5	9,7
En desacuerdo	220	71,2	71,2	80,9
Totalmente en desacuerdo	59	19,1	19,1	100,0
Válido				
Total	309	100,0	100,0	

En referencia a la tabla N° 15, se evidencia que 59 pobladores del distrito de Kunturkanki precisan estar totalmente en desacuerdo respecto a que la empresa Electro Sur Este cuenta con empleados que ofrecen una atención adecuada a sus clientes, lo cual representan el 19.1% del total de personas encuestadas; 220 pobladores encuestados precisan estar en desacuerdo, lo cual representan el 71.2% del total de pobladores encuestados; 17 pobladores, manifiestan estar indecisos al respecto, lo que representan el 5.5%; y 13 pobladores manifiestan estar de acuerdo al respecto, lo que representan el 4.2%.

DIMENSIÓN 2: EMPATIA

INDICADOR 2: Horarios de Atención

Tabla 16.

“La empresa Electro Sur Este Cuenta con Horarios de Atención Accesibles para sus Clientes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	,3	,3	,3
Indeciso	58	18,8	18,8	19,1
En desacuerdo	186	60,2	60,2	79,3
Totalmente en desacuerdo	64	20,7	20,7	100,0
Válido				
Total	309	100,0	100,0	

En referencia a la tabla N° 16, se evidencia que 64 pobladores del distrito de Kunturkanki, precisan estar totalmente en desacuerdo respecto a que la empresa Electro Sur Este cuenta con horarios de atención accesibles para sus clientes, quienes representan el 20.7% del total de personas encuestadas; 58 pobladores encuestados precisan estar en desacuerdo, quienes representan el 18.8% del total de pobladores encuestados; 58 pobladores, manifiestan estar indecisos al respecto, quienes representan el 18.8%; y 1 poblador, que representan el 0.3% manifiesta estar de acuerdo al respecto.

4.1.3. VARIABLE DEPENDIENTE 03: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO

INDICADOR 1: Evaluación global de la calidad

Tabla 17.

“La Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica Realiza Encuesta de la Calidad de su Servicio a sus Clientes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	,3	,3	,3
En desacuerdo	171	55,3	55,3	55,7
Válido Totalmente en desacuerdo	137	44,3	44,3	100,0
Total	309	100,0	100,0	

En referencia a la tabla N° 17, se evidencia que 137 pobladores del distrito de Kunturkanki precisan que la empresa de energía eléctrica no realiza encuestas a sus clientes, respecto a la calidad de su servicio brindado, lo cual representan el 44.3% del total de personas encuestadas; 171 pobladores encuestados precisan estar en desacuerdo, lo cual representan el 55.3% del total de pobladores encuestados; y 1 poblador manifiesta estar totalmente de acuerdo al respecto, lo que representan el 0.3%.

DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO

INDICADOR 2: Evaluación de la fiabilidad

Tabla 18.

“La empresa Electro Sur Este es Honesto, Seria y Transparente, y se Preocupa por Lograr la Satisfacción de sus Clientes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	31	10,0	10,0
	En desacuerdo	234	75,7	85,8
Válido	Totalmente en desacuerdo	44	14,2	100,0
	Total	309	100,0	100,0

En referencia a la tabla N° 18, se evidencia que 44 pobladores del distrito de Kunturkanki precisan estar totalmente en desacuerdo respecto a que la empresa Electro Sur Este cuenta con horarios de atención accesibles para sus clientes; lo que representan el 14.2% del total de personas encuestadas; 234 pobladores encuestados, precisan estar en desacuerdo, lo que representa el 75.4% del total de pobladores encuestados; y 31 pobladores manifiestan estar de acuerdo al respecto, y esto representan el 10.0% del total de personas encuestadas.

DIMENSIÓN 2: SATISFACCION

INDICADOR 1: Satisfacción Global

Tabla 19.

“Es Clara la Información en los Recibos de Energía Eléctrica, acerca del Consumo, el Plazo de Pago y los Lugares Autorizados de Pago”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	188	60,8	60,8	61,2
Válido	Totalmente en desacuerdo	120	38,8	38,8	100,0
	Total	309	100,0	100,0	

En referencia a la tabla N° 19, se evidencia que 120 pobladores del distrito de Kunturkanki, precisan estar totalmente en desacuerdo respecto a que es clara la información en los recibos de energía eléctrica, acerca del consumo, el plazo de pago y los lugares autorizados de pago, lo que representa el 38.8% del total de personas encuestadas; 188 pobladores encuestados precisan estar en desacuerdo, lo cual representa el 60.8% del total de pobladores encuestados; y 1 poblador manifiesta estar de acuerdo al respecto, persona que representa el 0.3% del total.

DIMENSIÓN 2: SATISFACCION

INDICADOR 2: Evaluación de la Satisfacción del Servicio

Tabla 20.

“Usted está Satisfecho con el Servicio de Energía Eléctrica que le Brinda la Empresa Electro Sur Este”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	indeciso	1	,3	,3
	insatisfecho	187	60,5	60,8
Válido	totalmente insatisfecho	121	39,2	100,0
	Total	309	100,0	100,0

En referencia a la tabla N° 20, se evidencia que 120 pobladores del distrito de Kunturkanki, precisan estar totalmente insatisfechos respecto satisfacción del servicio de energía eléctrica que brinda la Empresa Electro Sur Este, lo cual representa el 39.2% del total de personas encuestadas, 187 pobladores encuestados precisan estar insatisfechos, los cuales representan el 60.5% del total de pobladores encuestados; y 1 poblador manifiestan estar indeciso al respecto, lo que representa el 0.3%.

Por lo anterior se puede concluir que la población del distrito de Kunturkanki no está satisfecho con el servicio que se les brinda y el precio que se les cobra, debido a que no les parece un precio justo de acuerdo a la calidad que se percibe, de ahí que: el autor Mas Moscardó (2015), describe que un servicio público debe intercambiarse a un precio justo que no perjudique al bienestar de la población.

4.2. Pruebas de hipótesis

ALFA DE CRONBACH

El objetivo del estudio es examinar el impacto que tienen la regulación de tarifas en la calidad del servicio de energía eléctrica en la satisfacción de los residentes de Kunturkanki.

4.2.1. Confiabilidad

Tras un análisis de los ítems de la encuesta, los resultados sugieren que los ítems son válidos y confiables, con un nivel de consistencia interna satisfactorio. Esto se refleja en la confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.801, lo que indica un alto grado de fiabilidad.

Tabla 21.

Resumen Resumen de Manejo de Casos

Casos	N	%
Válido ^a	309	100,0
Excluido ^a	0	0,0
Total ^a	309	100,0

Nota: Obtenido de Programa SPSS.

En la tabla 21, se observa que todos los usuarios de la muestra fueron incluidos en el procesamiento de los datos y no hubo exclusión de ningún usuario.

Tabla 22.

Estadísticas de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos ^a
0,801	12

Nota: Obtenido de Programa SPSS.

Se observa que la confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y la escala de Likert, confirmando un alto nivel de confiabilidad.

REGRESION LINEAL

VARIABLES	(1) Model 1
calidad servicio	0.304*** (0.0473)
Constante	12.27*** (0.777)
Observaciones	309
R-squared	0.119

Standard errors in parentheses

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

El valor de intersección es 12.27, con un error estándar de 0.78 donde se observa que el p-valor es (0.000), lo que indica que el intercepto es significativamente diferente de cero. Por otro lado, el coeficiente de calidad servicio es 0.30, con un error estándar de 0.0473134. **El p-valor es 0.000**, lo que significa que este coeficiente también es significativamente diferente de cero.

La ecuación de regresión es: calidad servicio = 12.27 + 0.30 * regulación

El coeficiente de regulación de 0.30 indica el cambio promedio en la calidad del servicio por cada unidad de cambio en la regulación. En este contexto, un aumento de una unidad en la regulación se relaciona, en promedio, con un incremento de 0.30 en la calidad del servicio. El R-cuadrado es con un valor de 0.1186, indica que alrededor del 11.86% de la variación en la calidad del servicio puede ser atribuida a la influencia de la variable de regulación en este modelo.

En conclusión, según el modelo de regresión, se establece una conexión significativa entre la regulación y la calidad del servicio. El modelo propuesto logra explicar aproximadamente el 11.86% de la variación en la calidad del servicio. Aunque se reconoce la posibilidad de una dispersión en los datos recopilados, la relevancia de esta relación sigue siendo significativa.

VARIABLES	(1) Model 1
satisfacción	0.822*** (0.0267)
Constante	3.140*** (0.460)
Observations	309
R-squared	0.756
Standard errors in parentheses	
*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1	

El coeficiente de intersección es 3.14, con un error estándar de 0.46. El p-valor es menor a 0.000, lo que indica que el intercepto es significativamente diferente de cero.

Coeficiente de satisfacción es 0.82, con un error estándar de 0.03. **El p-valor es 0.000**, lo que sugiere que este coeficiente también es significativamente diferente de cero.

La ecuación de regresión es: satisfacción = 3.14 + 0.82 * regulación

El coeficiente de regulación es 0.82 indica el cambio promedio en la satisfacción por cada unidad de cambio en regulación. En este caso, un aumento de una unidad en la regulación se asocia, en promedio, con un aumento de 0.82 en la variable satisfacción.

El R-cuadrado es 0.7557, lo que significa que el 75.57% de la variabilidad en la satisfacción puede explicarse por la variable regulación en este modelo.

En resumen, el análisis de regresión indica que la variable de regulación ejerce una influencia importante en la satisfacción de los usuarios, mientras que su efecto en la calidad del servicio es notable, sin embargo, existe una dispersión en los datos recolectados, sin embargo, esto se puede dar a causa de que no se incluyó más variables o se pueda incluir mayor cantidad de encuestas.

4.3. Presentación de resultados

Considerando la importante influencia que la regulación de las tarifas eléctricas tiene en la percepción de calidad y el bienestar de los consumidores en el distrito de Kunturkanki, se formularon dos hipótesis específicas:

La hipótesis inicial formulada en el estudio es que la regulación de tarifas eléctricas influye significativamente en la calidad percibida de los usuarios del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020, de acuerdo al p-valor obtenido en el procesamiento de los datos, Indican que la regulación tiene un fuerte impacto en cómo se percibe la calidad, según la percepción de calidad.

La segunda hipótesis de la investigación es que la regulación de tarifas eléctricas está ampliamente ligada a la satisfacción de los usuarios del suministro eléctrico en el Distrito Kunturkanki en el periodo 2020, de acuerdo al p-valor obtenido en el procesamiento de los datos, Indican que la regulación ejerce una fuerte influencia en el bienestar de los usuarios.

Según el informe de OSINERGMIN, la regulación de tarifas se fundamenta en el precio, la calidad y la seguridad del servicio eléctrico. Según OSINERGMIN, todas las empresas distribuidoras de energía eléctrica siguen esta regulación. Según los datos del organismo regulador con respecto a las tarifas eléctricas ajustadas en el distrito de Kunturkanki se puede verificar que desde del mes de junio del año 2016 la tarifa empezó con un crecimiento.

Para Murillo Huamán (2007), afirma que las nuevas normas de fiscalización de la escala de multas ayudo a reducir las deficiencias de alumbrado público, y las tarifas de alumbrado público y las denuncias presentadas por los usuarios no tienen significancia importante, debido a que la obtención de más información es relevante para conocer el problema (págs. 140-143).

Para Garfias Vivanco (2017), se establece una conexión evidente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Basándose en este estudio, se llega a la conclusión de que los usuarios no están satisfechos, ya que los análisis de cada objetivo revelan una correlación

positiva pero débil con la satisfacción, el cumplimiento de solicitudes y/o reclamos de manera oportuna, y la calidad de atención (págs. 132-133).

Según Rengifo Salva (2018), en su trabajo de investigación sobre la satisfacción de los usuarios de la empresa Electro Sur Este en la región de Madre de Dios, se llegaron a las siguientes conclusiones de acuerdo a las diferentes variables que se tomaron, donde se puede concluir que los sistemas, accesos y tratamiento de la información para temas de facturación, es medianamente adecuado por lo cual los usuarios no se encuentran satisfechos con el método de dar a conocer y accesos al consumo, por lo tanto se concluye que la empresa distribuidora de energía cuenta con deficiencia significativa en ese sector (págs. 79-80).

Según Valdivia Zegarra (2021), las compañías encargadas de distribuir energía eléctrica están experimentando problemas tanto en la calidad del servicio como en la atención al cliente. Además, según la investigación, se deduce que las empresas de distribución públicas muestran más deficiencias en comparación con las privadas, principalmente debido a que la empresa ENEL exhibe un mayor nivel de eficiencia, lo que da a conocer que dicha empresa posee mayor cantidad de clientes y una mayor recaudación y consecuentemente una mayor inversión en infraestructura lo que refleja mayor calidad del servicio (págs. 28-29).

Arellan Yanac (2020), en su estudio sobre la calidad del servicio eléctrico, se menciona que durante el período entre 2012 y 2018, las empresas distribuidoras mostraron un alto nivel de deficiencia eléctrica; de igual forma existe incumplimiento de la NTCSE, esto debido a que las empresas prefieren pagar indemnizaciones por excesos de interrupciones en vez de mejorar su infraestructura y disminuir las interrupciones o fallas que existan (págs. 72-74).

De acuerdo a Mercado Machaca (2019), los usuarios de electricidad en la región de Cusco no están debidamente informados sobre diversas herramientas tecnológicas ofrecidas por el ente regulador para informar sobre las inconformidades del sistema eléctrico; del mismo modo

se da a conocer que existe unas cuantas herramientas que ayudaron a conocer que existe que ayudaron en buena manera a la población mas no a la población rural debido a la poca publicidad y capacitación de los usuarios (págs. 109-110).

Según Soto Saenz (2020), en su investigación, señala que hay errores en la facturación que no son identificados por el ente regulador OSINERGMIN, lo cual perjudica los derechos de los usuarios y, en consecuencia, afecta la calidad del servicio eléctrico proporcionado a los mismos (pág. 75).

Según Barahona Urbano (2015), se evidencia la presencia de conductores de media tensión sin aislamiento, lo cual representa un grave riesgo para la seguridad pública (págs. 56-57).

Además, de acuerdo a las entrevistas realizadas se puede evidenciar la problemática en el Distrito de Kunturkanki respecto a la calidad de servicio de energía eléctrica y satisfacción de los usuarios, el cual va acorde a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas. Cabe mencionar que, las entrevistas realizadas son para mostrar la problemática del distrito, mas no para el análisis debido a que la investigación se basa en un enfoque cuantitativo.

CONCLUSIONES

Las conclusiones de este estudio son:

1. El control de las tarifas eléctricas en el distrito de Kunturkanki repercute directamente en la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. De acuerdo con los resultados obtenidos, con el cuestionario a través de la escala de Likert, y consecuentemente con la obtención de una consistencia del 0.801, tiene una valoración de fiabilidad que determina una calificación buena, de acuerdo a los ítems analizados. Cabe resaltar que toda la problemática analizada e identificada en el distrito de Kunturkanki respecto a la presente investigación, también se pudo identificar a través de las entrevistas realizadas, lo cual permitió conocer la realidad de los ciudadanos de la mala calidad del servicio, la insatisfacción del servicio de energía eléctrica y la falta de regulación por parte del ente correspondiente; sin embargo, este instrumento no fue una determinante para el procesamiento y recolección de datos.
2. La regulación de tarifas tiene una influencia significativa en la calidad percibida de los usuarios del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020, de acuerdo al p-valor obtenido, Además, según los sondeos realizados, se evidencia un problema significativo en la calidad del servicio y una falta de regulación por parte de la entidad reguladora en el Distrito de Kunturkanki. Esto se debe a que la mayoría de los encuestados informan sobre mala calidad de infraestructura, su descontento respecto a las tarifas que se les aplican y atención al cliente, indican que no existe un centro de atención al cliente en el Distrito.

3. Se evidencia que existe una correlación significativa entre regulación de tarifas de la Energía Eléctrica y la satisfacción de los usuarios del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020, de acuerdo al p-valor obtenido. Además, se concluye que, de acuerdo a las encuestas, la empresa distribuidora de energía eléctrica no realiza encuestas a sus usuarios del distrito de Kunturkanki respecto a la satisfacción del servicio y facturaciones emitidas, y a la vez se obtiene según los usuarios que no se encuentran satisfechos a cerca del servicio.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que el organismo regulador (OSINERGMIN), para mejorar la calidad de los servicios energéticos, implemente nuevas normas a las empresas de distribución de energía, y consecuentemente lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

De igual forma se recomienda la creación de plataformas virtuales y/o herramientas tecnológicas más amigables que ayuden a la población rural a reportar los incidentes o inconformidades que sucedan en su jurisdicción, con el fin de conocer la realidad de la problemática, ya que las empresas eléctricas prefieren optar por la compensación económica a sus usuarios, en vez de invertir en la mejora de su infraestructura y/o instalaciones.

Con respecto a la empresa distribuidora de energía eléctrica, se recomienda contar con profesionales y técnicos capacitados que puedan atender de forma oportuna a los incidentes suscitados en todo el distrito de Kunturkanki, de igual forma se recomienda contar con un centro de atención al usuario, donde la población pueda realizar consultas, pagos y/o reclamos respecto al servicio brindado.

Electro Sur Este debería implementar una forma de comunicación accesible para pobladores de las comunidades, realizando capacitaciones y encuestas para identificar los aspectos a mejorar.

Se recomienda a ELSE que pueda mejorar el alumbrado público en el distrito, ya que existen muchas calles, avenidas, jirones y otros que carecen de dicho servicio, lo que conlleva a una mayor inseguridad en el distrito de Kunturkanki.

BIBLIOGRAFIA

- Actis, E. (2015). Hacia una Definición Conceptual de Bienestar Social. El Debate desde la Economía del Bienestar hasta Enfoque de las Capacidades. *Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Humanas*, 20-23. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/2342/>
- Agostini, J. (2011). Monopolio y Oligopolio: causas de las Empresas Cerradas en Venexuela, Estudio en el Estado de Zulia. Grupo SIDERPRO. *Negotium*, 6(18), 46-73. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78218453004.pdf>
- Alperin, M., & Skorupka, C. (2014). Métodos de Muestreo. *Cátedra estadística*. Obtenido de <https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%20de%20muestreo%20A.pdf>
- Arellan Yanac, L. A. (2020). *El Marco Regulatorio de la Calidad del Servicio Público de Electricidad y la Gestión de las Empresas Estatales de Distribución Eléctrica*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21305>
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 2. Obtenido de https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469/pdf
- Arévalo, L., Garizabal, A., & Campo, C. (2001). Modelos del comportamiento del consumidor. *Psicología del consumidor*. Obtenido de https://psicologiaconsumidorpres.wikispaces.com/file/view/seminario_3_doc.pdf.

- Balbás, F. (2016). Perspectivas y Posibles Escenarios de las Renovables en el Sistema Eléctrico Español. *Fundación Técnica Industrial*, 71-73. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/12560>
- Barahona Urbano, E. (2015). *Evaluación y Propuestas para controlar la seguridad pública en la distribución eléctrica en Perú*. Lima: Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7247>
- Barrantes, R. (2018). Teoría de la Regulación. *Departamento de Economía – Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/ME004.pdf>
- Begazo, J., & Fernandez, W. (2015). Los Millennials Peruanos: Características y proyecciones de vida. *Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativa*, 10. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11699/10489>
- Beltrán, A., Morera, M., López, F., & Villela, R. (2017). Prospectiva de las Energías Eólicas y Solar Fotovoltaica en la Producción de Energía Eléctrica. *CienciaUAT*, 105-109. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582017000100105
- Bermúdez, R. (2019). La Regulación Tarifaria de los Servicios Públicos. Bases para un Análisis Jurídico - Económico. *Revista de Derecho Administrativo Económico*, 18-19. doi:<https://doi.org/10.7764/redae.15.2>
- Bitu, R., & Born, P. (1993). *Tarifas de energía Eléctrica: Aspectos Conceptuales y Metodológicos*. Quito, Ecuador : Organización Latinoamericana de Energía - OLADE. Obtenido de <https://biblioteca.olade.org/opac-tmpl/Documentos/old0297.pdf>

- Bonifaz, J., & Rodríguez, M. (2001). *Distribución eléctrica en el Perú: Regulación y eficiencia*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES) / Universidad del Pacífico - Centro de Investigación (CIUP). Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/256>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación S.A.
- Cantú, P. (2015). Calidad de Vida y Sustentabilidad: una Nueva Ciudadanía. *Ambiente y Desarrollo*, 18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5237386>
- Carrión, D., Quinteros, J., & Masache, P. (2020). Revisión Para La Restauración Óptima de la Operación del Sistema Eléctrico Basado en Criterios de Calidad de Energía y Estabilidad. *I+D Tecnológico*, 4-5. Obtenido de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/id-tecnologico/article/view/2928>
- Castelao, M., & Méndez, F. (2019). La Pobreza Energética Desde una Perspectiva de Género en los Hogares Urbanos de Argentina. *SaberEs*, 136-140. doi:<https://doi.org/10.35305/s.v11i2.186>
- Castro Rodríguez, F. (1996). *Precios no lineales óptimos: una aplicación a sectores regulados*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10016/540>
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del Coeficiente Alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 575-576. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- CEPAL. (2022). *Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe*. Vitacura: CEPAL. Obtenido

de <https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion>

Chávez, M., Rodríguez, D., & Zambrano, J. (2017). *Gestión de la Calidad en las Empresas de Transmisión de Energía Eléctrica*. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/2539f784ec4da6fa5de3576e683d96a4/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

Chiroque Vignes, W. T., Ricaldi Arias, I. D., & Romero Moreno, B. A. (2022). *Diseño de un Sistema de Energía Limpia Mediante Paneles Fotovoltaicos para la Generación de Energía Eléctrica en una Vivienda Rural de Cusco, Peru, 2022*. Callao: Universidad Nacional del Callao.

Congreso de la Republica. (3 de Septiembre de 2010, 03 de setiembre). *Ley de Concesiones Eléctricas*. Lima: Sistema Peruano de Informacion Juridica. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/EADD4E1CA3843D5D0525823C0058FAA7/\\$FILE/DL_25844.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/EADD4E1CA3843D5D0525823C0058FAA7/$FILE/DL_25844.pdf)

Córdova, C. (2009). *Un Análisis e Interpretación Económica Regulatoria de los Precios Tarifarios de Distribución del Sector Eléctrico en Bolivia*. La Paz: Universidad Mayor De San Andrés Facultad De Ciencias Económicas Y Financieras. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/2199/TD-1942.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coronado Alvarado, L. K. (2019). *Teoría de Comportamiento del Consumidor*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana .

- Correa, G., & Castillo, A. (2000). Tamaño de Muestra para Aproximación de un Estadístico a la Distribución Normal. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 469-470. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/302/30234410.pdf>
- Costa, M. (2016). Evolución del Sector Eléctrico Español (1975-2015). *Ministerio de Economía y Competitividad*, 139-144. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/126604>
- Coviello, M., & Ruchansky, B. (2017). *Avances en materia de energías sostenibles en América Latina y el Caribe*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/42552/S1701027_es.pdf
- CROSE GARCIA, L. (2017). *Estudio Sobre la Satisfacción que tiene el Cliente con respecto a la Atención Brindada en el Area de Atencion al Cliente de ElectroSur en Tacna, 2014 Y 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Cuéllar, D. (2018). Una aproximación a las tarifas ferroviarias para viajeros en España (1844-1935) An approach to rail fares for travelers in Spain (1844-1935). *Investigaciones de Historia Económica*, 189-195. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1698698917300449>
- Cuenca, L. (1995). *Regulación Económica Y Resultados En El Sector Eléctrico Español: Un Análisis Económico-Financiero De La Aplicación Del Marco Estable*. Universidad Complutense De Madrid. Madrid: Universidad Complutense De Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/3521/1/T20226.pdf>
- Dammert, A., García, R., & Molinelli, F. (2008). *Regulación y supervisión del sector eléctrico*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/46599>

- Dammert, A., Molinelli, F., & Carbajal, M. (2013). *Teoría de la Regulación Económica*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de https://www.usmp.edu.pe/fondo_editorial/index.php?pag=novedad33
- DIAZ RANGEL , L. (2022). *Deficiencias en Materia de Regulación en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios en los Barrios Subnormales o Marginales en Colombia* . Bogotá D.C : Universidad Libre de Colombia.
- Díaz, E. (2019). La Regulación Eléctrica Argentina. Antecedentes y perspectivas. *Revista de Derecho Administrativo Económico*, 822-825. Obtenido de <http://146.155.94.136/index.php/REDAE/article/view/7582>
- Duque, G., Orellana, I., Coello, M., & Cordero, D. (2018). Análisis de la Metodología para Determinación de Tarifas en Servicio de Transporte Comercial de Taxis Convencionales y Ejecutivos. *Universidad del Azuay*, 195-197. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-65422018000400194
- Duran Nizama, A. K., & Ramos Castro, A. D. (2020). *El Efecto de la Regulación de Tarifas Sobre la Reducción de Costos de un Monopolio Natural*. Lima: Universidad Del Pacifico. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11354/2672>
- Duran, A., & Ramos , A. (2020). *El Efecto De La Regulación De Tarifas Sobre La Reducción De Costos De Un Monopolio Natural*. Lima: Universida Del Pacifico. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2672/DuranAngelinne_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1
- Einstoss, A., & Sicra, A. (2016). Análisis Comparativo De Las Tarifas Eléctricas En La Argentina Y En América Del Sur Febrero 2016. *Centro de Estudio de la Regulación Económica de los Servicios Públicos*, 4-13. Obtenido de

http://190.221.29.250/bitstream/handle/123456789/6865/ceres_marzo2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Electro Sur Este S.A.A. (2018). *PLAN ESTRATÉGICO DE ELECTRO SUR ESTE 2017-2021*.

Cusco: Electro Sur Este S.A.A.

Escoto, A., Sánchez, L., & Pérez, G. (2016). Hogares y energía eléctrica en México. *Revista Espinhaço*, 30-32. Obtenido de

<http://revistaespinhaco.com/index.php/journal/article/view/132>

Espejo, C., & Aparicio, A. (2020). La Producción de Electricidad con Energía Solar Fotovoltaica en España en el Siglo XXI. *Revista de Estudios Andaluces*, 67-70. doi:10.12795/rea.2020.i39.04

Florencia, M. (2011). *El Sector de Distribución Eléctrica. Evolución y Fijación de Tarifas en un Mercado Regulado: Retribución de la Base de Capital y Sostenibilidad del Servicio en el Tiempo*. Universidad Nacional De Mar Del Plata. Mar Del Plata: Universidad Nacional De Mar Del Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1471/1/bortolussi_mf.pdf

Gancino, S., Chasillacta, E., & Viteri, D. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo ACSI: caso unidad de matriculación vehicular en Ambato-Ecuador. *Digital Publisher*, 99. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.263

García, F., & Guardiola, J. (2016). El Buen Vivir Como Paradigma Societal Alternativo. *Economistas Sin Fronteras*, 6-7. Obtenido de <https://www.economiasolidaria.org/wp-content/uploads/2020/06/Dossieres-ESF-23.pdf.pdf#page=18>

García, J., García, A., Priego, O., & Martínez, L. (2017). Salud desde una Perspectiva Económica. Importancia de la Salud para el Crecimiento Económico, Bienestar Social y Desarrollo

- Humano. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 45-46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48754566007.pdf>
- García, M. (2007). Gestión De La Responsabilidad Corporativa: Análisis Del Sector Eléctrico Mexicano. *UANL*, 172. Obtenido de <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/181>
- García, M., & Moreno, B. (2016). La Liberalización en la Industria Eléctrica Español - El Reto de Lograr Precios Competitivos Para los Hogares. *Gestión y Política Pública*, 4-8. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792016000200551&script=sci_abstract&tlng=pt
- GÁRFIAS VIVANCO, M. (2017). *Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente de la Empresa Electro Sur Este S.A.A De La Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.14168/301>
- González, C., Pérez, R., Vásquez, C., & Araujo, G. (2014). *Eficiencia Energética. Uso Racional de la Energía Eléctrica en el Sector Administrativo*. Venezuela: MPPEE. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/308607887_Eficiencia_Energetica_Uso_Racional_de_la_Energia_Electrica_en_el_Sector_Administrativo
- Hernández, J., Pinto, Á., González, J., Pérez, N., Torres, J., & Rengel, J. (2017). Nuevas Estrategias para un Plan de Uso Eficiente. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 79-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14551170003.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 16 de mayo de 2021

- Huaylla, D. (2013). *Sicuaní Noticias*. Obtenido de Sicuaní Noticias: <https://sicuaninoticias.wordpress.com/2013/01/13/continuan-cortes-intempestivos-de-electricidad/>
- Hue, C. (2016). Inteligencia emocional y bienestar. *Ediciones Universidad San Jorge*, 36-38. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5568420>
- Jiménez, R. (2016). Ciudadanía digital y bienestar de las mujeres rurales en las redes sociales. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 82. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/66917/Ciudadan%c3%ada%20digital%20y%20bienestar%20de%20las%20mujeres%20rurales%20en%20las%20redes%20sociales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Levy, A., & Betancourt, C. (2003). *Perú Analisis del Sector Electrico*. Caracas: Corporacion Andina De Fomento - CAF. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/399>
- Lingan, K. (2020). *El Efecto De La Regulación De Tarifas Sobre La Reducción De Costos De Un Monopolio Natural*. Lima: Universidad Del Pacifico. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2660/LinganKarina_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez Jimeno, C., & Iñesta Burgos, J. (2002). *La Electricidad, El Recorrido de la Energía* (Primera ed.). Madrid, España : Editorial Iberdrola . Obtenido de <https://www.fenercom.com/wp-content/uploads/2019/05/recorrido-de-la-energia-la-electricidad.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

- Maduri, M. (2014). Normas de Eficiencia Energética y Seguridad Eléctrica. *Extensionismo, Innovación y Transferencia Tecnológica : claves para el desarrollo*, 97-98. doi:<http://dx.doi.org/10.30972/eitt.103033>
- Manayalle, A. (2014). Desregulación de tarifas en el mercado de generación eléctrica en el Perú. *Revista de Derecho Administrativo*, 431-445. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810794>
- Manzo, R. (2019). Evaluación De La Satisfacción Del Cliente De Una Empresa Distribuidora De Electricidad Del Ecuador. *Revista Mapa*, 3-4. Obtenido de <http://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/135/105>
- Maque, R. S. (2017). *Análisis, Diagnóstico Y Propuesta de Mejora de Calidad de Servicio a Causa de Fallas Imprevistas Macusani-Carabaya*. Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4969/Maque_Tinta_Robles_Saul.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, G., Cruz, B., Garrido, J., & Jiménez, J. (2019). Análisis de la Calidad de Energía Eléctrica en una Subestación de 300 Kva. *Revista de Operaciones Tecnológicas*, 12-13. Obtenido de http://www.ecorfan.org/taiwan/research_journals/Operaciones_Tecnologicas/vol3num11/Revista_de_Operaciones_Tecnol%C3%B3gicas_V3_N11.pdf#page=20
- Mas Moscardó, C. (2015). *Formación de precios y tarifas del Transporte de viajeros por Carretera*. España: Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YF5WDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA107&dq=+tarifas+concepto&ots=0o6cb2Awyf&sig=ipiCiZIkATNb9w3UYIZZrHvNmDk#v=onepage&q=tarifas%20concepto&f=false>

- Masbernat, P. (2017). Retorno al Debate Conceptual de Tasa Y Tarifa como un Parametro de los Límites del Concepto de tributo. Comentario a la Sentencia del Tribunal Supremo de España 5037/2015, de 23 de Noviembre de 2015, Recaido en Recurso de Casacion 4091/2013. . *Revista Chilena de Derecho*, 873-875. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-34372017000300865&script=sci_arttext
- Mateus, M., & Ortiz, A. (2017). Estimación de la satisfacción del cliente utilizando teoría de respuesta al item. *Universidad de Santo Tomas*, 2-3. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3835/Mateusmanuel2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina , M., Zimerman, H., & Goldfarb, M. (2016). *La regulación de los servicios públicos esenciales: el derecho a su acceso y la cuestión de los usuarios. El caso de la energía eléctrica en la Provincia de Corrientes, Argentina*. SANTIAGO: Universidad Nacional del Nordeste.
- Mejía, E. (2019). Diseño de un sistema fotovoltaico autónomo para el suministro de energía eléctrica al laboratorio de Ingeniería Mecánica de la Universidad Politécnica Amazónica. *Revista Pakamuros*, 2-3. Obtenido de <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/95/89>
- Méndez, C. (2011). *Metodología - Diseño y Desarrollo Del Porceso De Investigacion Con Énfasis En Ciencias Empresariales*. Mexico: Limusa. Obtenido de <https://doku.pub/documents/metodologia-de-la-investigacion-carlos-mendez-1pdf-8lyzpjxdoeqd>
- Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, O., Castillo, S., Giglio, G., & Maldonado, W. (2012). Proyectos de Generación Eéctrica en el Perú: ¿centrales hidroeléctricas o centrales térmicas? *Universidad ESAN*, 17-18. Obtenido de

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/132/Gerencia_para_el_desarrollo_28.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mercado Machaca, J. (2019). *El Nivel de Conocimiento de los Usuarios del Servicio Eléctrico sobre las Herramientas Tecnológicas Desarrolladas por Osinergmin y su Impacto en la Calidad del Servicio Público de Electricidad en la Región Cusco en el Año 2018*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5946>

Mili, S. (2017). *La Satisfacción del Consumidor del Café de Comercio Justo a Partir del Valor Percibido y su Contribución de la Lealtad del Cliente*. España: Universidad de Vigo. Obtenido de http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/790/La_satisfaccion_del_consumidor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Energía y Minas. (1987). *Ley General de Electricidad*. Lima: Ministerio de Energía y Minas. Obtenido de <https://www.electroperu.com.pe/biTransparenciaEstandar/DatosGenerales/Ley23406.pdf>

Murillo Huamán, V. (2007). *Análisis del Impacto de la Fiscalización realizada por la Autoridad Regulatoria a la Calidad del Servicio de Alumbrado Público en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1153>

Murillo, M. (2017). Estrategias para comercializar energía renovables en el mercado eléctrico peruano. *Universidad Ricardo Palma*, 156-157. doi:https://doi.org/10.31381/perfiles_ingenieria.v13i13.1471

Navarro, J., Ayvar, F., & Giménez, V. (2016). Generación de bienestar social en México: un estudio DEA a partir del IDH. *Economía, sociedad y territorio*, 592-594. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212016000300591

- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- ONU. (2017). *Informe sobre los Países Menos Adelantados 2017: El Acceso A La Energía Para La Transformación Estructural De La Economía*. Ginebra: Naciones Unidas. Obtenido de https://unctad.org/es/system/files/official-document/ldcr2017_es.pdf
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. (2016). *La Industria de la Electricidad en el Perú*. Lima: GRÁFICA BIBLOS S.A.
- Osinermin. (2017). *Políticas regulatorias aplicadas a los sectores de energía y minería*. Lima: Osinermin. Obtenido de https://www.osinermin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Aniversarios/Libro-Políticas-Regulatorias-aplicadas-EM.pdf
- Osinermin. (2020). Memorial anual 2019 . *Osinermin*, 14-15. Obtenido de <https://issuu.com/osinermin/docs/memoria-institucional-osinermin-2019>
- Otzen, T., & Monterola, C. (2017). Tecnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 228. doi:<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pablos, J. (2016). *La Tarifa Eléctrica: Pasado, Presente Y Futuro*. Universidad Carlos III. Madrid: Universidad Carlos III. Obtenido de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/28369/PFC_Jesus-Fernando_Pablos_Megia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 16.
- Pavón, C., & Barzola, J. (2015). Estimación de la Demanda Energética Mensual Mediante Encuesta Aplicada en la Provincia de Santa Elena. *Revista Científica*, 22-28. Obtenido de <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/221>
- Perez Alemán, Y. (1998). *Monopolios naturales y la regulación de los sistemas de transmisión de energía eléctrica*. Ingeniería y Universidad.
- Quintanilla, E. (2016). Perú: Soluciones Para un Mercado Eléctrico de Alto Crecimiento - Promoción De Energías Renovables... y Competitivas. *Osinergmin*, 4-5. Obtenido de <https://www.osinergmin.gob.pe/Paginas/ARIAE-XX/uploads/Energias-renovables-competitivas-ARIAE.pdf>
- Quintanilla, E., & Quiñones, M. (2016). Sector Eléctrico: Marco Institucional, Problemas y Nuevas Tendencias. *Revista de Derecho*, 6. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/16756>
- Rengifo Salva, J. (2018). *El Sistema de Información y la Satisfacción del Usuario de la Empresa Electro Sur Este S.A.A En Madre de Dios Zona Maldonado 1 - 2018*. Puerto Maldonado: Universidad Andina del Cusco. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12557/2770>
- Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, E. (2020). *Estadística para Administración*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=P5otEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=++Estad%C3%ADstica+II+&ots=Y0TLLxIK2W&sig=aDZq1aa-Gc8KSHEXWEoaURrUp_s#v=onepage&q=Estad%C3%ADstica%20II&f=false

- Rodríguez, L. (2014). *Probabilidad y Estadística Básica para Ingenieros*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/25020>
- Rodríguez, M., Vázquez, A., Vélez, A. M., & Saltos, W. M. (2018). Mejora de la calidad de la energía con sistemas fotovoltaicos en las zonas rurales. *Revista Científica*, 266-271. doi:<https://doi.org/10.14483/23448350.13104>
- Rosero, J., Garza, L., Minchala, L., Pozo, D., & Morales, L. (2013). Fuentes de Generación de Energía Eléctrica Convencional y Renovable a Nivel Mundial. *Revista Politécnica*, 2-3. Obtenido de https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/217/pdf
- Sánchez, R. (2016). Estudio de la Calidad de Energía Eléctrica. *Revista Integracion*, 26-30. Obtenido de http://ui.usonsonate.edu.sv/papers/2016_Revista_Integracion.pdf#page=26
- Sandoval, J., & Li, F. (2015). El modelo de regulación tarifaria para el servicio de electricidad y el costo de la energía eléctrica en Costa Rica. *Revista Nacional de Administración*, 42. doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v6i2.822>
- Schmitz, M., & Espinosa, A. (2015). Impacto de la Información Disonante y Consistente sobre la Campaña Marca Perú en la Identidad Nacional y el Bienestar Social. *Universitas Psychologica*, 330. Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/6535/10617>
- Soto Saenz, J. (2020). *Determinación de una Apropiaada Metodología de Supervisión para Mejorar la Fiscalización que Realiza el Osinergmin en el Proceso de Facturación de la Empresa Electronorte S.A.* Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Peru. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6304>

- Soto, G., & Vidal, M. (2019). *Impacto De La Regulación De La Energía Eléctrica En El Bienestar De Los Usuarios Del Callejón De Huaylas 2005-2017*. Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo. Huaraz: Univesidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3571/T033_72322271_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo, J., Salvador, J., Vásquez, A., & Vilches, C. (2016). *La Industria de la Electricidad en el Perú: 25 años de Aportes al crecimiento Económico del País*. Lima: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. Obtenido de https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Osinergmin-Industria-Electricidad-Peru-25anos.pdf
- Tamayo, J., Vásquez, A., & García, R. (2013). La Protección Del Consumidor En El Sector Eléctrico Peruano: Una Perspectiva Preventiva. *Documento de Trabajo N° 26, Oficina de Estudios Económicos – OSINERGMIN*, 7-9. Obtenido de https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_26.pdf
- Temkin, B., & Flores, G. (2017). Tipos de participación política y bienestar subjetivo: un estudio mundial. *Estudios sociológicos*, 320-321. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-64422017000200319&script=sci_arttext
- Tokman, M., & Huepe, C. (2013). Mejoramiento de la Seguridad Eléctrica en Transmisión: Política Pública y Opciones Regulatorias para Chile. *Centro de Energía y Desarrollo Sustentable*, 2-4. Obtenido de <https://energiaydesarrollo.udp.cl/wp-content/uploads/2018/08/DT4-N-1-cedss.pdf>

- Torres, F., & Vargas, L. (s.f.). El Avance de la Distribucion De Energía Eléctrica en el Peru y la Implementación de los Paneles Solares en el Perú. *CEDEMIN*, 3-6. Obtenido de https://usmp.edu.pe/derecho/cedemin/revista/explorando_veta/articulo.pdf
- Tovar , M. (2006). Evolución de las Actividades Eléctricas en el Perú: Estructura de la Industria y de la Propiedad de las Empresas. *Derecho & Sociedad*, 54-56. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/17126/17416>
- Uharte, L. M. (2014). Los Impactos Múltiples De Las Empresas Eléctricas Globales. El Caso De Iberdrola En México. *Revista Andaluza De Ciencias Sociales*, 129-130. doi:<https://doi.org/10.12795/anduli.2015.i14.07>
- Urrunaga, R., Hiraoka, Tami, & Risso, A. (2020). *Fundamentos de economía pública*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/UrrunagaRoberto2014.pdf
- Valdivia Zegarra, Y. (2021). *Eficiencia de las empresas de distribución eléctrica en el Perú*. Barcelona: Universitat de Barcelona. doi:<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3280779>
- Vera, J. (2020). Evaluacion Del Esquema De Tarifas Electricas En Peru A Partir De Casos Sancionados Por El Organismo Regulador. *Dissertare*, 3-4. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3010/1884>

ANEXOS

- a. Anexo I: Matriz de consistencia**
- b. Anexo II: Matriz de operacionalización**
- c. Anexo III: Validación de Expertos**
- d. Anexo IV: Instrumentos de recolección de información**
- e. Anexo V: Evidencia**
- f. Anexo VI: Evidencia de solicitud de información a instituciones**
- g. Anexo VII: Glosario**

Anexo I: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la Influencia de la Regulación de Tarifas en la calidad del servicio de Energía Eléctrica y en la satisfacción de la población del Distrito Kunturkanki, en el periodo 2020?	Determinar la influencia de la regulación de tarifas en la calidad del servicio de energía eléctrica y en la satisfacción de la población del distrito Kunturkanki, provincia de Canas, en el periodo 2020	La Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica influye significativamente en la calidad del servicio de energía eléctrica y la satisfacción de la población del distrito Kunturkanki, provincia de Canas, en el periodo 2020	Variable Independiente: Regulación	Calidad Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Aplicada • Alcance: Explicativo • Diseño: No experimental • Unidad de investigación: Ciudadanos del Distrito Kunturkanki
			Variable dependiente: Calidad del servicio	Fiabilidad Empatía	
			Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios	Calidad Percibida Satisfacción	

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de Información
¿Cuál es la Influencia de la Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica en la calidad de Servicio de los Ciudadanos del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020?	Determinar la Influencia de la Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica en la calidad percibida de los Ciudadanos del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020.	La Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica influye significativamente en la calidad percibida de los Ciudadanos del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020.	Regulación	Técnica Comercial Alumbrado Público Líneas y Redes Primarias en Media Tensión	Revisión Documental (Libros, Tesis, Revistas, Papers, Artículos Científicos) Cuestionario estructurado en Escala de Likert.
			Fiabilidad	Capacidad de los equipos Evaluación del precio dada la calidad	
			Empatía	Interacción del cliente – empleado Horarios de atención	

¿Cuál es la Influencia de la Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica en la satisfacción de los Ciudadanos del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020?	Determinar la Influencia de la Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica en la satisfacción de los Ciudadanos del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020.	a Regulación de Tarifas de la Energía Eléctrica influye significativamente en la satisfacción de los Ciudadanos del Distrito Kunturkanki en el periodo 2020.	Regulación	Técnica Comercial Alumbrado Público Líneas y Redes Primarias en Media Tensión
			Valor Percibido	Evaluación global de la calidad Evaluación de la fiabilidad
			Satisfacción	Satisfacción global Evaluación de la satisfacción del servicio

Nota: Elaboración propia

Anexo II: Matriz de operacionalización

Variable Independiente: Regulación

Variable: Regulación			
Definición conceptual: Como lo hace notar Barrantes (2018), la regulación se denota de reglas que son impuestas por el estado a las empresas que brindan algún tipo servicio a la ciudadanía, por tanto, el estado interviene en la designación de tarifas o precios. Por tal razón, la regulación es tomada como una limitación a las empresas u organizaciones, con lo cual intenta reducir la existencia de fallas de mercado, en definitiva, el objetivo de toda regulación es reducir la pérdida de eficiencia social.			
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta	
Estatus Lógico: Independiente			
Unidad de Análisis: Ciudadanos del distrito de Kunturkanki			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores y Categorías (Escala de Likert)
		En el distrito de forma recurrente varia la tensión eléctrica a causa de lluvias o vientos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo

Calidad	Técnica		5. Totalmente de acuerdo
		La ocurrencia de interrupciones en el sistema eléctrico es muy seguida.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Comercial	El cobro que realiza Electro Sur Este, sobre el consumo de energía eléctrica son apropiados.	1. Totalmente en acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente de desacuerdo
		La empresa Electro Sur Este, brinda al consumidor un servicio calidad.	1. Totalmente en acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente de desacuerdo

		Osinergmin brinda la información necesaria para que los usuarios conozcan sus derechos y deberes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente de desacuerdo
	Alumbrado Público	El nivel de iluminación es muy eficiente en las calles del distrito de Kunturkanki.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente de desacuerdo
		El manteniendo a los postes del alumbrado público se da con poca frecuencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente de desacuerdo
		Muchas veces la zona queda sin energía eléctrica por descargas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso

Seguridad	Líneas y Redes Primarias en Media Tensión	atmosféricas, que no son atendidos de forma inmediata.	4. De acuerdo
		Los sistemas de protección en las líneas de media tensión para evitar ausencia de energía eléctrica en el distrito son muy antiguos.	5. Totalmente de acuerdo
			1. Totalmente en desacuerdo
			2. En desacuerdo
			3. Indeciso
			4. De acuerdo
			5. Totalmente de acuerdo

Nota: Elaboración propia

Variable Dependiente 01: Calidad del servicio

Variable: Calidad del servicio			
Definición conceptual: El concepto de calidad de servicio y el de satisfacción del cliente muchas veces han sido considerados como sinónimos, pero realmente son constructos diferentes, aunque estén muy relacionados. En este sentido, Parasuraman et al. (1988, p. 16) señalan que “la calidad de servicio percibida es un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio, mientras que la satisfacción está relacionada con una transacción específica”. Según esta aportación, Camisón et al. (2007) destacan el hecho de que la calidad de servicio percibida es un concepto más amplio y un constructo más estable que la satisfacción del cliente, ya que ésta será diferente para cada transacción.			
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta	
Estatus Lógico: Dependiente			
Unidad de Análisis: Colaboradores del distrito de Kunturkanki			
Dimensiones	Indicadores	Ítems (Enunciados o Preguntas)	Valores y Categorías (Escala de Likert)
Fiabilidad	Capacidad de los equipos	La empresa distribuidora de energía eléctrica es moderna y brinda un	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo

		servicio de calidad con buenos equipos	5. Totalmente en desacuerdo
	Evaluación del precio dada la calidad	La calidad que brinda la empresa eléctrica va acorde al precio que cobra a los consumidores.	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo
Empatía	Interacción del cliente – empleado	La empresa cuenta con empleados que ofrecen una atención óptima a sus clientes	1. Totalmente satisfecho 2. Satisfecho 3. Indeciso 4. Insatisfecho 5. Totalmente insatisfecho
	Horarios de atención	La empresa Electro Sur Este cuenta con horarios de atención accesibles para sus clientes.	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

Nota: Elaboración propia

Variable Dependiente 02: Satisfacción de los usuarios

Variable: Satisfacción de los usuarios			
Definición conceptual: como expresa el autor Navarro et. al (2016), el bienestar de los ciudadanos es un sentimiento de saciedad con uno mismo y también con la sociedad en materia de las necesidades básicas, con lo cual, se intenta conseguir mayor calidad de vida en los consumidores del bien o servicio. Por otro lado, también, se le considera como el sentir de una sociedad con respecto a un servicio.			
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta	
Estatus Lógico: Dependiente			
Unidad de Análisis: Colaboradores del distrito de Kunturkanki			
Dimensiones	Indicadores	Ítems (Enunciados o Preguntas)	Valores y Categorías (Escala de Likert)
Valor Percibido	Evaluación global de la calidad	La empresa distribuidora de energía eléctrica realiza encuesta de la calidad de su servicio a sus clientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

	Evaluación de la fiabilidad	La empresa es honesta, seria y transparente y se preocupa por lograr la satisfacción de sus clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo
Satisfacción	Satisfacción global	Es clara la información en los recibos de energía eléctrica, acerca del consumo, el plazo de pago y los lugares autorizados de pago.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo
	Evaluación de la satisfacción del servicio	El servicio de energía eléctrica que brinda la empresa es satisfactorio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente satisfecho 2. Satisfecho 3. Indeciso 4. Insatisfecho 5. Totalmente insatisfecho

Nota: Elaboración prop

Anexo III: Validación de Expertos

Validación Ing. Juan Apaza Villavicencio

"UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO"
"ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA"

Anexo III: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR

Nombre y apellidos:	Juan Fernando Apaza Villavicencio
Cargo:	GERENTE GENERAL
Institución / Empresa:	ELECTRIS MECÁNICA CIVIL INGENIEROS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

- Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
- Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
- Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez).			X	

"UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO"
"ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA"

Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.		X		
CONTEO TOTAL		0	1	09	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

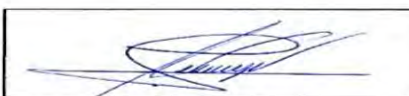
$$\frac{A+B+C}{30} = \frac{29}{30}$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

0,97




Firma del validador

Cusco, 22 de Julio del 2021


Documento: <https://drive.google.com/file/d/18KmVeZqABvZ->

[USSeFzHJGh4ING8cE4D/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/18KmVeZqABvZ-/view?usp=sharing)

Validación Ing. Rodríguez Gavidia Pierina



“UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO”
“ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA”



Anexo III: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Ing. Rodríguez Gavidia Pierina
Cargo:	
Institución /Empresa:	

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento	Indicador	I 2 3			Sugerencias
		D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		X		Verificar la correspondencia de su lengua nativa

Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.		X		
CONTEO TOTAL			4	24	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:


$\frac{A+B+C}{30} = 0.933$

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
CONSEJO DEPARTAMENTAL CUSCO

Ing. Pierina Rodríguez Gavidia
INGENIERA ELÉCTRICISTA
CIP 304445

Firma del validador

Cusco, 30 de junio del 2021

Validación Mgt. Becerra Córdoba Víctor Raúl Vicente

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.		X		
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		X		
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	

CONTEO TOTAL		C	B	A	TOTAL
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL
			4	24	28

Coefficiente de validez:

$\frac{A+B+C}{30}$	=	0,93
--------------------	---	------

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

	Validez muy buena
--	-------------------

Firma del validador

Cusco, 25 de Junio del 2021

Documento:

<https://drive.google.com/file/d/1tFWcu2P27CZqhVC4trDhNMi6tJnU7NJ/view?usp=sharing>

Validación Mgt. Arce López Paola Steffany



“UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO”
“ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA”



Anexo III: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Paola Steffany Arce Lopez López
Cargo:	Docente contratado
Institución /Empresa:	Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			x	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			x	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			x	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			x	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			x	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			x	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			x	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			x	

Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			x	
CONTEO TOTAL				30	30
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador				C	B
				A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

1

Firma del validador

Cusco, 10 de junio del 2021

Documento:

https://drive.google.com/file/d/1SLqvbCuZXJH0l_g6DCJqGBPsSHc1EdhF/view?usp=sharing

Anexo IV: Instrumentos de recolección de información

ENCUESTA

ENCUESTA DE TRABAJO DE INVESTIGACION

"INFLUENCIA DE LA REGULACIÓN DE TARIFAS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO KUNTURKANKI, PROVINCIA DE CANAS, EN EL PERIODO 2015-2020"

DATOS DE IDENTIFICACION

NOMBRES Y APELLIDOS :

N° DE DNI :

N° SUMINISTRO (RECIBO) :

LUGAR DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA :

1) Ud. Esta de acuerdo que la ocurrencia de interrupciones en el sistema eléctrico es muy seguida en el distrito.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2) Ud. Esta de acuerdo que el cobro que realiza Electro Sur Este, sobre el consumo de energía eléctrica son apropiados.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3) Ud. Esta de acuerdo que el nivel de iluminación del alumbrado publico es muy eficiente en las calles del distrito.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4) Esta de acuerdo que los cortes de energía eléctrica (por descargas atmosféricas) en el distrito no son atendidos de forma inmediata.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5) La empresa Electro Sur Este brinda un servicio de calidad con la instalacion de equipos modernos (medidores electricos).

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6) Ud. esta de acuerdo que la calidad que brinda la empresa eléctrica va acorde al precio que cobra a los clientes.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7) La empresa Electro Sur Este cuenta con empleados que ofrecen una atención adecuada a sus clientes.

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Indeciso
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

8) La empresa Electro Sur Este cuenta con horarios de atención accesibles para sus clientes.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9) La empresa distribuidora de energía eléctrica realiza encuesta de la calidad de su servicio a sus clientes.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10) La empresa Electro Sur Este es honesta, seria y transparente, y se preocupa por lograr la satisfacción de sus clientes.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11) Es clara la información en los recibos de energía eléctrica, acerca del consumo, el plazo de pago y los lugares autorizados de pago.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12) Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Indeciso
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

GUÍA DE ENTREVISTA

ENTREVISTA

¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este?

¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito de Kunturkanki?

¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas eléctricos en el distrito?

A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico?

¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume?

ENTREVISTAS

Entrevista N° 01

Nombre: Poblador del distrito

Edad: 75 años

Grado de instrucción: Primaria

Especialidad: Agricultor

Información extra:

Es poblador del distrito de Kunturkanki, el cual es cabeza de hogar de su familia, el señor reside en una de las comunidades junto a su familia, por lo tanto, le es muy necesario el sistema eléctrico.

- | | |
|--|---|
| 1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este? | No estoy satisfecho, porque existe cortes eléctricos a cada momento, y ellos no nos perdonan en el pago, e incluso las cortes eléctricas llegan a malograr nuestros equipos electrónicos y artefactos, esto a causa de las lluvias o granizos, el cual, nos deja varios días e incluso semanas sin energía eléctrica. |
| 2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito e Kunturkanki? | Los cortes eléctricos en el distrito de Kunturkanki a veces se dan una a dos veces por semana, pero en las comunidades es con mayor frecuencia por los vientos y lluvias. |
| 3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas eléctricos en el distrito? | Es dependiendo donde y como se dio el corte, cuando es por granizos o rayos, la empresa demora aproximadamente dos a tres días y a veces aún más y solo vienen cuando les llamamos para que solucionen. |
| 4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico? | Nos perjudica bastante porque queremos realizar muchas actividades como trabajos, por otro lado, también afecta la educación de nuestros hijos ya que ellos estudian y cuando existen cortes ellos no pueden hacer sus clases. |
| 5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume? | No estoy conforme, ya que la empresa nos brinda un pésimo servicio y nunca nos perdona los pagos |

Entrevista N° 02

Nombre: Poblador del distrito
 Edad: 65 años
 Grado de instrucción: Superior
 Especialidad: Licenciado en Enfermería
 Información extra:

Es un ciudadano del distrito de Kunturkanki, el cual es cabeza de hogar de su familia, el señor reside en la comunidad de Sebaduyoc junto a su familia, por lo tanto, le es muy necesario el sistema eléctrico.

1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este?
- Acá en el distrito existen muchas fallas eléctricas a causa de ventarrones, de descargas eléctricas (rayos), por la lluvias y granizadas, sin embargo, la empresa Electro Sur Este no soluciona de manera inmediata y por lo tanto no estoy satisfecho.
2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito e Kunturkanki?
- Los cortes eléctricos se dan dependiendo la temporada y al clima, en época de lluvias hay mayor número de cortes y en época de sequías es un poco menor, pero si existe a causa de los vientos.
3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas eléctricos en el distrito?
- La empresa Electro Sur Este, demora mucho en solucionar los cortes eléctricos a veces llega a quince días e incluso un mes en las zonas rurales ya que no contamos con celulares en las zonas altas para comunicar a la ciudad de Sicuani.
4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico?
- En mi caso me perjudica bastante porque yo trabajo con electricidad y también perjudica a los jóvenes estudiantes del distrito y a un mayor de las comunidades porque no pueden hacer sus tareas ni asistir a sus clases.
5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume?
- No estoy muy satisfecho, porque a veces nos llegan a cobrar sobre precio o incluso más de la de la cuenta y no refleja lo que realmente consumimos nosotros.
-

Entrevista N° 03

Nombre: Poblador del distrito
 Edad: 58 años
 Grado de instrucción: Superior
 Especialidad: Docente
 Información extra:

Es un poblador del distrito de Kunturkanki, el cual es cabeza de hogar de su familia, el señor reside en la comunidad de Pukacancha junto a su familia, por lo tanto, le es muy necesario el sistema eléctrico ya que es docente en la institución educativa de la comunidad.

1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este?
 En esta temporada podría decir que, si estoy un poco satisfecho porque brinda un servicio regular, pero en la temporada de lluvias, el servicio es muy pésimo a causa de los fenómenos atmosféricos.

2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito e Kunturkanki?
 Los cortes eléctricos si existen, en esta temporada no mucho, pero en temporadas de lluvias, los cortes son casi a diario.

3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas eléctricos en el distrito?
 Cuando el corte se realiza en el distrito, la solución es un poco más rápido y a veces se demoran uno o dos días, pero si el corte se realiza en las comunidades se demoran más días incluso semanas.

4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico?
 Cuando no hay electricidad me perjudica bastante ya que trabajo con ese medio y dictando clases y preparando lo mismo.

5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume?
 Si estoy conforme pero cuando utilizo la energía eléctrica, ya que me ayuda en múltiples servicios y tareas de la casa e incluso en el trabajo, por lo cual, sería bueno que mejore el servicio y que llegue el servicio trifásico a las comunidades.

Entrevista N° 04

Nombre: Poblador del distrito
 Edad: 85 años
 Grado de instrucción: Primaria
 Especialidad: No cuenta
 Información extra:

Es un poblador del distrito de Kunturkanki quien solo habla el idioma quechua, el cual es cabeza de hogar, el señor es adulto mayor y reside en la comunidad de Hanansaya Ccollana, ubicado a treinta minutos de la capital del distrito, vive solo, ya que su esposa falleció hace siete años, por lo tanto, le es muy necesario el sistema eléctrico ya que le ayuda en las noches a la iluminación de su hogar.

- Si estoy un poco satisfecho, ya que antes no tenía energía eléctrica y no podía cocinarme por las noches, ahora si ya puedo cocinarme en la noche gracias a la energía eléctrica
1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este?
 Si estoy un poco satisfecho, ya que antes no tenía energía eléctrica y no podía cocinarme por las noches, ahora si ya puedo cocinarme en la noche gracias a la energía eléctrica
 2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito e Kunturkanki?
 Ahora últimamente, si hay más seguido la energía eléctrica, pero anteriormente existían muchos cortes, más aún en época de lluvias y vientos.
 3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas eléctricos en el distrito?
 En la comunidad anteriormente los cortes duraban mucho tiempo, a veces 15 días y para que lo soluciones teníamos q viajar 2 horas a la ciudad de Sicuani para llevar nuestra queja a la misma oficina.
 4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico?
 Cuando hay cortes eléctricos me perjudica bastante porque no hay energía para cargar mis linternas y también no puedo escuchar las noticias en mi radio y como vivo solo, me da miedo que me pase algo en la oscuridad.
 5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume?
 Si estoy un poco conforme, pero a veces abusan y me llegan a cobrar mucho incluso llega hasta ocho a diez soles cuando yo siempre pagaba siete soles, es mucho lo que me cobra, porque a mi edad ya es muy difícil conseguir dinero, ya que yo vivo solo de mi chacra.

Entrevista N° 05

Nombre: Pobladora del distrito
 Edad: 28 años
 Grado de instrucción: Superior
 Especialidad: Contadora
 Información extra:

La señorita es natural del distrito y vive en la misma capital del distrito, al cual denominan El Descanso, ella tiene un bebe de 5 años y por lo cual trabaja como contadora en un banco, vive con su esposo y su hijo, por lo tanto, le es muy necesario el sistema eléctrico ya que le ayuda a realizar su trabajo por las noches y cuidar de mejor manera a su hijo.

1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este? No estoy satisfecho, porque siempre existe cortes eléctricos y malogra nuestros electrodomésticos y casi nunca nos comunican.
2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito e Kunturkanki? Los cortes eléctricos son muy seguidos acá en el distrito y cuando llueve o hay vientos es más que seguro que habrá apagón en todo el distrito.
3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas? Se demoran días en solucionar incluso uno a dos días y anteriormente hasta semanas nos dejaban sin energía y en las comunidades es un peor el trato que reciben los pobladores.
4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico? Me afecta bastante ya que la energía eléctrica es fundamental para realizar cualquier actividad y también en mi caso para realizar mis trabajos y cuidar a mi hijo, por lo tanto, me gustaría que la empresa mejore su servicio.
5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume? No estoy conforme porque a veces no utilizamos el servicio eléctrico, porque hay días que no hay energía y nos cobran de lo que no usamos, también sería conveniente que en las comunidades cobren un poco menos para que ellos puedan pagar.

Entrevista N° 06

Nombre: Pobladora del distrito
 Edad: 56 años
 Grado de instrucción: Primaria
 Especialidad: No cuenta
 Información extra:

La señora es natural del distrito, vive en la misma capital del distrito y también en la comunidad campesina de Pukacancha, ella tiene cuatro hijas que estudian y por lo cual trabaja en la agricultura y ganadería, vive con su esposo y sus hijas, por lo tanto, le es muy necesario el sistema eléctrico ya que le ayuda a realizar su trabajo en el campo y por las noches a la iluminación de su hogar.

1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este?
 No estoy satisfecho, porque existe muchos cortes eléctricos, pero al momento del cobro nos cobran primeros y no nos perdonan nada.
2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito de Kunturkanki?
 Los cortes eléctricos se dan mucho en las épocas de lluvias y en agosto cuando hay vientos fuertes.
3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas?
 Se demoran días en solucionar incluso vienen a solucionar solo cuando llamas a la oficina de Sicuani y a veces no arreglan y llegamos a estar un mes sin energía esto se da más en los meses de enero y febrero por las lluvias.
4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico?
 Me afecta bastante, porque yo a veces me quedo a vivir en el campo y no hay energía, el trato que me brindan en el pueblo es mejor que en la comunidad donde vivo.
5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume?
 No estoy conforme con la tarifa que nos cobran me gustaría que se regulen un poco y mejoren el servicio que brindan.

Entrevista N° 07

Nombre: Poblador del distrito
 Edad: 29 años
 Grado de instrucción: Superior
 Especialidad: administrador
 Información extra:

El joven es natural del distrito y vive en la misma capital del distrito, al cual denominan El Descanso, él trabaja como administrador en una empresa, vive en el mismo pueblo junto a su esposa y su hijo, por lo tanto, le es muy necesario el sistema eléctrico ya que le ayuda a realizar varias actividades y también en su trabajo.

1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este?
 No estoy muy satisfecho, con el servicio que brinda la empresa electro sur este por que causa muchos inconvenientes a los pobladores.
 2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito e Kunturkanki?
 A menudo realizan distintos cortes eléctricos y sin previa comunicación e incluso malogra nuestros artefactos por que los cortes se dan de un momento a otro
 3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas?
 Con respectos a este tema electro sur llega a demorar un día hasta dos días a veces para solucionar y previo aviso o llamado a la oficina porque si no ellos no arreglan.
 4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico?
 En mi caso me afecta bastante porque yo trabajo en computadora y necesito energía eléctrica, también para comunicarnos porque cuando se va la energía la línea telefónica movistar se va y no se puede hacer llamadas por esa línea.
 5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume?
 No estoy conforme porque en este tiempo de pandemia los recursos económicos en esta parte donde vivimos son muy bajos.
-

Entrevista N° 08

Nombre: Poblador del distrito
 Edad: 44 años
 Grado de instrucción: Primaria
 Especialidad: No cuenta
 Información extra:

La señora es natural del distrito de Kunturkanki, vive en la misma capital del distrito, ella tiene un hijo varón y una hija mujer ambos en edad escolar, por lo cual, tiene su negocio de taller vehículos motorizados y no motorizados, por lo tanto, le es muy necesario la energía eléctrica ya que le ayuda a realizar su negocio y en los estudios de sus hijos.

1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este?
 No estoy muy satisfecho, con el servicio que brinda la empresa electro sur este porque a veces llegan a cobrar mucho y cuando no pagan se los corta el servicio. Ellos no perdonan ni un día con el pago.
 2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito e Kunturkanki?
 A menudo realizan distintos cortes eléctricos y sin previa comunicación y llega a malograr mis herramientas de trabajo y más aún me perjudica.
 3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas?
 Demoran mucho en solucionar y cuando se le llama al número de Electro Sur no contestan e incluso llegan a apagar el celular, con el fin de no arreglar.
 4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico?
 Afecta bastante en todo aspecto, porque el negocio que tengo es un taller, por lo cual es fundamental la energía eléctrica para poder trabajar y llevar a lo a casa para sobrevivir, también afecta a mi hijo porque estudia.
 5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume?
 No estoy conforme porque yo no consumo mucha energía, en su cuarto de mi hijo solo existe un foco y una laptop y pagamos 30 a 40 soles y en este tiempo de pandemia el negocio bajo mucho.
-

Entrevista N° 09

Nombre: Pobladora del distrito
 Edad: 23 años
 Grado de instrucción: Superior
 Especialidad: Bachiller en Antropología
 Información extra:

La señorita es natural de la comunidad Puka cancha, el cual se encuentra a 20 minutos de la capital del distrito, ella vive con sus padres que son adultos mayores, por lo cual trabaja como asistente en la municipalidad del distrito, es por eso, que le es muy necesario el sistema eléctrico, ya que le ayuda a realizar su trabajo en el día y también por las noches le sirve para poder atender a sus padres.

1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este?
 No estoy satisfecho, porque siempre existe cortes eléctricos imprevistos cada semana.
2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito e Kunturkanki?
 Bueno uno nunca sabe cuándo habrá cortes eléctricos ya que nunca comunican a la población sobre si habrá o no habrá energía eléctrica.
3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas?
 La demora en solucionar es dependiendo la temporada, a veces demoran un día y a veces llegan a demorar incluso semanas.
4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico?
 Afecta bastante ya que la energía eléctrica es fundamental y por otro lado malogra los electrodomésticos que tengo en casa.
5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume?
 No estoy conforme porque a veces viene en la factura un costo mayor de lo que consumimos.

Entrevista N° 10

Nombre: Pobladora del distrito
 Edad: 27 años
 Grado de instrucción: Secundaria
 Especialidad: No cuenta
 Información extra:

La señorita es natural de la comunidad Thusa, el cual se encuentra a 35 minutos de la capital del distrito, ella vive con sus padres y hermanos, ella trabaja en el campo tejiendo prendas y criando sus ganados vacunos y ovinos, por lo tanto, la energía eléctrica le es muy necesario para poder cargar sus equipos de pastoreo, como baterías para el cerco eléctrico de sus animales y también para poder estudiar en las noches y preparase sus alimentos.

1. ¿Usted está satisfecho con el servicio de energía eléctrica que le brinda la Empresa Electro Sur Este?
 No estoy satisfecho.

2. ¿Cada cuánto tiempo existen cortes de energía eléctrica en el distrito e Kunturkankí?
 Es dependiendo al clima, cuando estamos en temporada de lluvias hay más cortes por semana que en temporada de sequía.

3. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa Electro Sur Este en solucionar los problemas?
 Dependiendo, a veces lo solucionan para el día siguiente y en otras ocasiones demora entre unos dos a tres días aproximadamente.

4. A consecuencia de los cortes ¿en qué medida le perjudica la ausencia del servicio eléctrico?
 Afecta bastante en el alumbrado de los hogares en las noches porque vivo en una comunidad y es muy oscuro, también malogra los electrodomésticos.

5. ¿Usted está conforme con la tarifa que paga por el servicio de energía eléctrica que consume?
 No, porque llegan a cobrar altas tarifas y los del campo no podemos muchas veces pagar esos montos más aun en esta época de pandemia.

Anexo V: Evidencias**Figura 12.**

Medidor de energía eléctrica en mal estado



Nota: Tomado de "Foto 1"

Figura 13.

Poste de Alumbrado Publico mal ubicado



Nota: Tomado de "Foto 2"



Nota: Tomado de "Foto 3"

Figura 14.

Mala Instalación de Poste de Energía Eléctrica



Nota: Tomado de "Foto 4"

Figura 15.

Instalacion de un Poste inadecuado



Nota: Tomado de "Foto 5"

Link de Google drive:

<https://drive.google.com/drive/folders/1d22e15QZDZY9LdrYVAQP1UxMuxLNzilq?usp=sharing>

En una ventana de Google drive, se colocó la evidencia de la investigación, en el cual se podrá apreciar fotografías, videos del trabajo de campo que se realizó en el distrito de Kunturkanki, Provincia Canas, departamento del Cusco.

Anexo VI: Evidencia de solicitud de información a instituciones

Figura 16. Solicitud de información a la empresa distribuidora Electro Sur Este.

	CARGO
	Mesa de Partes Virtual
	Expediente : 2120002183
	Clave : 2160
	Fecha y Hora de Recepción: 21/05/2021 17:02:39
	Recepciona : MesaDePartesVirtual

DATOS DEL REMITENTE	
Nombre :	VLADI BANDA CAHUANA
D.N.I. :	76073368
Dirección :	
Correo :	vladi.bac@gmail.com
Teléfono :	978269033

CONTENIDO	
Documento :	Solicitud - 1
Fecha :	21/05/2021
Contenido :	Solicito Información sobre el número total de hogares que cuentan con energía eléctrica, en el distrito de KUNTURKANKI

ARCHIVOS ADJUNTOS
1.- SOLICITUD 01.pdf

Puede realizar el seguimiento de su trámite haciendo click en el siguiente botón.



Atentamente,

Trámite Documentario ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Recuerde que los plazos serán computados dependiendo de la fecha y hora de recepción:


1. Entre las 00:00 horas y las 17:00 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día.
2. Después de las 17:00 horas hasta las 23:59 horas, se consideran presentados el día hábil siguiente.
3. Los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente.

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. - Copyright 2020, Todos los derechos reservados

Por favor no responda a este correo. El sistema de correo electrónico de Electro Sur Este S.A.A. está destinado únicamente para fines informativos del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas de Electro Sur Este S.A.A. Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo de Electro Sur Este S.A.A. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y solo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje.

Nota: Tomado de Correo enviado de Electro Sur Este.

Figura 17. Solicitud de información al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinerghmin).

		SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y sus modificatorias afectadas por el Decreto Legislativo N°		DATOS DEL FORMATO Código : F1 - P1 - 06 Revisión : 3	
		I. DATOS DEL SOLICITANTE (COMPLETAR CON LETRA IMPRENTA):			
Apellidos y Nombres / Razón Social VLADI BANDA CAHUANA		Documento de Identidad: D.N.I / L.M. / C.E. / 76073368		Correo electrónico vladi.bac@gmail.com	
DOMICILIO					
Av. / Calle / Jr. / Psj. AV. CUSCO-AREQUIPA S/N		N°	Dpto / CANAS	Mz / Lote / Block CUSCO	Urbanización / A.A.H.H. / Comunidad o Centro 978269033
Distrito KUNTURKANKI		Provincia CANAS		Departamento CUSCO	
Referencias del Domicilio					
II. INFORMACIÓN					
TEMA : Electricidad					
SUB TEMA : Distribución y Comercialización de Electricidad					
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:					
<ul style="list-style-type: none"> * Calidad NTSCE de la empresa Electro Sur Este en el distrito de Kunturkanki en el periodo 2015-2020 * Compensación por mala calidad del producto de la empresa Electro Sur Este en el distrito de Kunturkanki en el periodo 2015-2020 * Interrupción del suministro eléctrico en el distrito de Kunturkanki en el periodo 2015-2020 * Clientes compensados por mala calidad del servicio de la empresa Electro Sur Este en el distrito de Kunturkanki en el periodo 2015-2020 * Tiempo de atención a reclamos de la empresa Electro Sur Este en el periodo 2015-2020 * Deficiencias en el alumbrado público de la empresa Electro Sur Este en el distrito de Kunturkanki en el periodo 2015-2020 * Variación de la tarifa eléctrica residencial en el distrito de Kunturkanki en el periodo 2015-2020 					
III. MODALIDAD DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCA UNA DE LAS ALTERNATIVAS "X"):					
Copias Físicas <input type="checkbox"/>		Acceso Directo Datos de la persona que realizará la lectura del expediente solicitado:			
Copias Digitales Mediante Medio Magnético <input type="checkbox"/>		Apellidos y Nombres		Tipo y N° Documento de Identidad (D.N.I. / C.E. / Otro)	
Copias Digitales (Envío a correo electrónico) <input checked="" type="checkbox"/>					
IV. FORMA DE NOTIFICACIÓN (MARCAR CON "X"):					
SOLICITO QUE TODO ACTO ADMINISTRATIVO DERIVADO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO SE ME NOTIFIQUE A MI DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO (NUMERAL 4 DEL ARTICULO 20° DEL T.U.O DE LA LEY N° 27444)					
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>			
SI LA RESPUESTA ES POSITIVA, INDICAR LA DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO DE NOTIFICACIÓN: vladi.bac@gmail.com					
V. COMPROMISO DE PAGO					
ME COMPROMETO A REALIZAR EL PAGO CORRESPONDIENTE POR LAS REPRODUCCIONES SOLICITADAS (ITEM 6.2 DEL TUPA OSINERGHMIN)					
APELLIDOS Y NOMBRES DEL SOLICITANTE VLADI BANDA CAHUANA			FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN (OSINERGHMIN) 14/06/2021 - 13:54		
Firma					
Observaciones					
Notas:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE HARÁ A LA PERSONA O REPRESENTANTE DE LA EMPRESA QUE SOLICITÓ LA INFORMACION, DE NO PODER CONCURRIR ÉSTE LA MISMA PODRÁ SER ENTREGADA A UN TERCERO QUE DEBERÁ CONTAR CON CARTA PODER SIMPLE. 2. DE NO SER REQUERIDA LA INFORMACION SOLICITADA DENTRO DE LOS 30 DIAS CALENDARIOS SIGUIENTES DE HABERSELE NOTIFICADO AL SOLICITANTE, SE DECLARARÁ EN ABANDONO LA SOLICITUD. 3. TOMAR EN CONSIDERACIÓN QUE LA SOLICITUD DE INFORMACION NO IMPLICA LA OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE CREAR O PRODUCIR INFORMACIÓN CON LA QUE NO CUENTE O NO TENGA OBLIGACIÓN DE CONTAR AL MOMENTO DE EFECTUARSE EL PEDIDO. TAMPOCO PERMITE QUE LOS SOLICITANTES EXIJAN A LAS ENTIDADES QUE EFECTUEN EVALUACIONES O ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN QUE POSEAN, EN CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN EL ARTICULO 13° DEL T.U.O. DE LA LEY N° 27806, APROBADO MEDIANTE EL DECRETO SUPREMO N° 043-2003-PCM Y MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1353 					

Nota: Tomado de Correo enviado de OSINERGHMIN

Anexo VII: GLOSARIO

SAIFI: Frecuencia media de interrupciones por cliente.

SAIDI: Tiempo total promedio de interrupción por cliente.

PAS: Procedimiento administrativo sancionador.

OPCIONES TARIFARIAS BT2 Y MT2:

- Permite diferenciar claramente la energía y la potencia en horas punta y fuera de punta.
- Diferencia en costos y tarifas que ambos horarios implican.

OPCIONES TARIFARIAS BT3 Y MT3:

- Permite diferenciar la energía en punta y fuera de punta y la potencia bajo calificación del cliente.
- Así el cliente es calificado como presente en punta cuando el cociente entre su demanda media en horas punta y su demanda máxima es mayor o igual a 0.5, dicha calificación se realiza mensualmente y se realiza automáticamente.

OPCIONES TARIFARIAS BT4 Y MT4:

- En este caso se factura la energía total del mes y se distingue la potencia en punta o fuera de punta bajo calificación cuyo periodo de vigencia fluctúa de 3 meses a un año según acuerdo.

OPCIÓN TARIFARIA BT5:

- Sólo para clientes alimentados en baja tensión con demanda máxima de hasta 20 KW o que instalen un limitador de potencia de hasta 20 KW nominal.
- Se efectúa una medición simple de energía.

OPCIÓN TARIFARIA BT6:

- Cargo simple por la potencia de la conexión.

- Sólo podrán optar por esta tarifa clientes con una alta participación en las horas punta, tales como los que cuentan con avisos luminosos, cabinas telefónicas y semáforos, no comprendiéndose el uso residencial.