

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL
SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE
ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA

Br. MARIA DACIA CABREJOS DE SANTOYO

ASESORA

DRA. CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION ADMINISTRATIVA

CHICLAYO - PERÚ

2017



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PAGINA DE JURADO

Dr. Felix Díaz Tamay

Presidente

Mg. Lindon Vela Meléndez

Secretario

Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, María Dacia Cabrejos de Santoyo, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16761105

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la tesis titulada: **PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERIVIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 26 de Junio de 2017

Firma

Nombres y apellidos: María Dacia Cabrejos de Santoyo

DNI: 16761105

DEDICATORIA

A mis queridos padres: por su esfuerzo, amor y dedicación que me entregaron en cada momento de mi vida y que fueron fuente de inspiración para seguir adelante.

A mi esposo, mis hijos y mis hermanos que con su alegría y entusiasmo me incentivaron a continuar con el estudio iniciado para luego concluir mi postgrado.

María Dacia.

AGRADECIMIENTO

Dar gracias a Dios, por ser parte de mi voluntad y fortaleza para cumplir con mis metas.

De manera especial, agradecer al Magister Licenciado Enrique Rolando García Guerra, Gerente Regional de Electronoroeste S.A. del Departamento de Piura, por brindarme las facilidades con la información y apoyo técnico para la validación del instrumento aplicado en este trabajo de investigación.

A los funcionarios Ing. Mario Arroyo Sabogal, Gerente Comercial, Ing. Arnaldo Palacios Flores, Jefe de Recaudación y Cobranzas y al Ing. Rolando Humberto Maza Gonzáles, Jefe de Tarifas y Contratos por su disponibilidad y apoyo durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mi asesora Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas, por su valioso apoyo y aportes, así como, sus motivaciones, enseñanzas y consejos para el logro del desarrollo de esta tesis.

La Autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presentamos, ante ustedes la Tesis titulada Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A, Piura, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister.

El proceso de investigación se desarrolló a través del método científico, producto de ello es que se llegó a contrastar la hipótesis de estudio: Si se aplica Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A, Piura.

Considero que la presente, contribuye teóricamente al campo de la investigación básica, puesto que, por una parte, se recreó diversas teorías sobre las variables objeto de estudio y por otra, los resultados que se desprenden de la misma, permiten evidenciar aportes significativos a nivel del Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A., Piura.

Pues, la Misión de Electronoroeste S.A. Piura es satisfacer las necesidades de energía con calidad, contribuyendo al desarrollo sostenible en nuestro ámbito de responsabilidad, con tecnología de vanguardia, y talento humano comprometido, actuando con transparencia y aprovechando sinergias corporativas para la mejora continua y generación de valor a nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

Por ello, dejo a consideración de ustedes miembros del jurado calificador la revisión y dictamen que el trabajo lo amerita. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

La autora

ÍNDICE

	Pág
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Resumen.....	ix
Abstract	x
1. INTRODUCCIÓN	xi
1.1. CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1.1 Planteamiento del problema	14
1.1.2. Formulación del problema	21
1.1.3. Justificación.....	21
1.1.4. Antecedentes	22
1.1.5. Objetivos	25
1.2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
1.2.1. Teorías que se relacione con las variables.....	26
1.3. Plan de reconexión inmediata	28
1.3.1. Definición de plan.....	28
1.3.2. Metodología del plan.....	28
1.3.3. Importancia del plan	28
1.3.4. La distribución de la energía eléctrica	29
1.3.5. La acometida	29
1.3.6. Cortes y suspensión de la energía eléctrica	30
1.3.7. ¿Cómo afecta el corte de servicio eléctrico al cliente?.....	30
1.4. Servicio de suministro eléctrico a clientes.....	30
1.4.1. Servicio público a clientes	30
1.4.2. Suministro eléctrico	31
1.4.3. Atención del servicio de suministro eléctrico	31
1.4.4. Monitoreo de la energía	32
1.4.5. Plan de eficiencia energética	33
1.4.6 El grupo de eficiencia energética	33

1.4.7 Experiencias exitosas.....	34
1.4.8. Marco normativo.....	36
1.2.2. Marco conceptual.....	37
2. CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Hipótesis	40
2.2. Variables	40
2.2.1. Definición Conceptual.....	40
2.2.2. Definición Operacional.....	40
2.2.3. Operacionalización de las variables.....	41
2.3. Metodología	43
2.3.1. Tipo de estudio.....	43
2.3.2. Diseño.....	44
2.4. Población y muestra	45
2.5. Método de investigación	46
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.6.1 Técnicas de trabajo de campo.....	47
2.7. Método de análisis de datos.....	48
3. RESULTADOS	50
DISCUSIÓN	56
5. CONCLUSIONES.....	59
6. SUGERENCIAS	61
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
8. ANEXOS	

RESUMEN

Esta investigación se generó por los constantes reclamos efectuados vía telefónica y de manera personal por los clientes, debido a la demora en la reconexión del servicio eléctrico, problemática que se halló al constatar que después de 4:00 horas de efectuado la cancelación de la deuda por vencimiento de 2 meses a más, la empresa Electronoroeste S.A., emite la orden de trabajo de manera automática y a través del sistema lo transfiere a la empresa de servicios (terceros), para la ejecución del servicio.

De manera que, se tomó la decisión de evaluar la problemática de aquellos clientes que tuvieron cortes del servicio por vencimiento de 2 meses a más, durante los meses de junio a diciembre 2016, en los Distritos de Piura, como son: Piura, 26 de octubre y Castilla de la Provincia de Piura.

Por lo tanto, se procedió a las visitas a los clientes en sus domicilios, en las que se pudo comprobar mediante encuestas que las reconexiones del servicio de suministro eléctrico, sobrepasan el tiempo de 12:00 horas a más, el cual genera insatisfacción al cliente, por cuanto no es atendido de manera inmediata, valorando sus necesidades básicas, más aún que en la siguiente facturación del mes después del corte, cancela intereses y mora, así como, las tarifas de corte y reconexión, normativa regulada por la Ley nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.

En consecuencia, de este estudio también se comprobó, que la empresa Electronoroeste S.A., deja de vender energía eléctrica como mínimo 4:00 horas por cliente, teniendo en cuenta el tiempo en que el Sistema Optimus NGC, emite la orden de trabajo y lo transfiere vía sistema a la Contratista (tercero), para la ejecución del servicio. Asimismo, la empresa Contratista (tercero), adiciona 8 horas más para desplazarse en las diferentes zonas, resultados obtenidos de las encuestas, hecho que afectan tanto a los clientes como a la economía e imagen institucional de la empresa.

Por esta razón, se realizó un estudio cuantitativo según Caballero, A (2014), que tiene como objetivo Proponer un Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A.

Palabras clave: cortes, reconexión, suministro eléctrico, servicio público, plan de acción, energía, tarifas.

ABSTRACT

This research was generated due to the constant customers' complaints, made either by telephone or in person, because of the delay in the reconnection of the electric service. A problem noted when verifying that after the client has paid their two months debt, the Electronoroeste SA company's OPTIMUS System, via system, issues the work order for the reconnection of the service to the service company (third parties) after 4 hours.

The researcher decided to evaluate the problem in the reconnection of the service of the customers who had a power cut due to a 2 months debt during the months of June to December 2016, in the districts of Piura such as: Piura, 26 de Octubre, and Castilla of the Province of Piura.

Thus, in order to carry out the evaluation, visits to the customers' homes were made, where it was possible to verify that the reconnection of the service exceeds the 12 hours' time, which is not in accordance with the customer's needs since they are not immediately assisted, furthermore, in the following month after the electricity power cut, the customer pays interests and arrears, as well as, the rates of cut and reconnection, regulated by Law Decree No. 25844, Electricity Concessions Law.

In addition, this research also showed that the Electronoroeste S.A Company stops selling electricity power for at least 4 hours per customer, taking into account the time that the OPTIMUS System takes to emit the work order for the reconnection of the service given by the Contractor (third party) for the fulfillment of the service. Moreover, the contractor company (third party) adds 8 hours to go to different places, results obtained from the surveys; this affects the customers, company economy and institutional image.

Hence, this research aims to propose an automatic reconnection plan to optimize the electric supply service of Electronoroeste S.A. Piura's customers. This research used a quantitative study, according to Caballero, A. (2014).

Keywords: Power cuts, reconnection, electric supply, public service, action plan, energy, rates

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esta investigación es un aporte a la gestión de la Entidad, por tratarse de un servicio público, debido a la problemática de reclamos cuyo diagnóstico principal fue la demora en la reconexión del servicio eléctrico, de los clientes que forman parte de la Empresa Electronoroeste S.A., Piura.

La Empresa Electronoroeste S.A., cuenta con el SISTEMA OPTIMUS NGC, el mismo que está programado para emitir la orden de trabajo para la reconexión del servicio, después de 4:00 horas que el cliente canceló la deuda por vencimiento de 2 meses a más.

De manera que, la empresa que presta servicios (terceros), a Electronoroeste S.A., una vez que recepciona la orden de trabajo vía sistema, el personal se desplaza a los lugares que corresponden para la ejecución de reconexión. Según la investigación, este proceso se realiza entre 8 horas a más, precisando que, los clientes que cancelaron a partir de las 10:00 a.m., 11:00 a.m., 12:00 a.m., y en horas de la tarde ya no son atendidos hasta el día siguiente de efectuado la cancelación de la deuda, situación que se comprobó in situ con los clientes con cortes de energía.

De otro lado, se suma el reclamo del cliente que lo realiza a través de la vía telefónica a la empresa SERVILUZ (empresa de terceros que recepciona los reclamos), quienes responden al cliente lo siguiente: que tienen un plazo de hasta 24 horas para su atención, acogándose a la Ley N° 29875, Ley que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet señalado en el Artículo N° 2.- Reconexión del servicio que las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, están obligadas a realizar la reconexión del servicio cortado dentro de las 24 horas contadas a partir de su cancelación (Ley N° 29875. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 3 de junio de 2012).

Al respecto, se precisa, que Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas en el año 2012, dispone las tarifas que regulan los montos de corte y reconexión (Resolución N°175 – 2015 OS/CD, modificada con Resolución 259-2015-OS/CD de 27 de octubre de 2016, Vigente a partir del 01.09.2016 al 31.08.2019, cuyos montos por corte es S/.4,86 y reconexión S/.5.74 (Conexiones monofásicas, hasta 10kW, BT5A, BT5B y BT6), así como los intereses y mora que son cobrados en la facturación del mes siguiente a la del corte, normados en la Ley N° 25844, Concesiones eléctricas, art.90°.

Estas razones expuestas, deben ser consideradas por la empresa Electronoroeste S.A. a efecto que el servicio público, debe ser atendido con la misma eficiencia y eficacia con que se realiza el corte, por lo que, sólo requiere de la toma de decisiones del Titular de la Entidad y funcionarios competentes, para valorar el derecho que corresponde a los clientes en la atención del servicio del suministro.

De igual manera, en esta investigación, se comprobó que la Empresa Electronoroeste S.A, por las 4:00 horas dejadas de reconectar el suministro eléctrico (Sistema Optimus NGC) no vende la energía eléctrica a los clientes, recurso económico significativo para la Entidad.

Asimismo, la empresa Electronoroeste S.A., Piura, no cuenta con un Plan de Reconexión, que permita y facilite los mecanismos del proceso de ejecución con inductores, indicadores y metas en el cumplimiento del objetivo, tal como, se realiza con los cortes del servicio, que sí cuenta con Plan de acción.

En consecuencia, se tomó la decisión de realizar la presente investigación para proponer un Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A. Piura, con la emisión automática de la orden de trabajo del Sistema Optimus NGC, a partir que el cliente cancela la deuda de 2 meses de vencimiento a más, el cual contribuirá a la satisfacción del cliente y de manera económica a la venta de energía eléctrica, dejada de vender

durante un promedio mínimo de 4:00 horas a más, que transcurre entre la emisión de la orden de trabajo por el Sistema Optimus NGC y el desplazamiento del personal del servicio del tercero para la ejecución.

Por lo expuesto, como trabajador me asiste la responsabilidad y el compromiso de aportar en las mejoras de la gestión de la empresa Electronoroeste S.A., como es, la optimización en la atención a los clientes en la actividad de reconexión del suministro eléctrico de manera inmediata, a la cancelación de la deuda por vencimiento de 2 meses a más, por tratarse de un servicio público, valorando las necesidades básicas, que forman parte del desarrollo sostenible de nuestro país.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

El servicio eléctrico es una actividad muy importante en la sociedad, por tratarse de un servicio público porque contribuye a las necesidades básicas de la ciudadanía en general, por ello se enmarca dentro del desarrollo sostenible de un país.

Sin embargo, es un factor recurrente en todas las empresas eléctricas quienes se acogen a planes de acción a efecto de cumplir en los plazos y con las metas establecidas para la ejecución de los cortes de servicios por vencimiento de deudas de facturación de dos meses a más, encontrándose estos hechos en América latina y el Caribe.

En la empresa eléctrica ENERGUATE del País de Guatemala, la orden de reconexión del servicio se genera automáticamente cuando se cancela el importe de las 2 facturas que dieron origen al corte. (Energía Guatemala [ENERGUATE], 2009). En su siguiente factura se registrará el costo por los trabajos de reconexión.

Además el Acuerdo Gubernativo Número 256-97 del Reglamento de la Ley General de electricidad del 21 de marzo de 1997, señala en su Artículo 110.- Restablecimiento del Suministro que: a partir del momento en que el Consumidor abone las facturas adeudadas, más los recargos que correspondan, el Distribuidor deberá restablecer el suministro de electricidad dentro de las veinticuatro (24) horas de haberse efectuado el pago. El incumplimiento al plazo de reposición del suministro, dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en las normas técnicas que emita la Comisión. (p.52)

En Colombia, el proyecto del Senado de la República de Colombia del 2015 busca modificar la Ley 142, que regula los servicios públicos domiciliarios, proponiendo la eliminación del cobro

de reconexión o reinstalación de los servicios públicos domiciliarios residenciales a los usuarios, por mora en el pago de su factura . (Senado de la República de Colombia, 2015, p.40)

“La iniciativa establece un plazo máximo de reconexión o restablecimiento del servicio, de 24 horas contados a partir que el usuario haya eliminado la causa de la suspensión del mismo” (Senado de la República de Colombia, 2015, p.40).

En el Perú, las empresas distribuidoras y comercializadoras de energía eléctrica, como son: Luz del Sur, Edelnor S.A., Electro Sur S.A.C., Electro Ucayali S.A. Electro Oriente S.A., Electro Puno S.A., Hidrandina S.A., Electronorte S.A., Electrocentro S.A., Electronoroeste S.A., San Gaban S.A., se rigen por la Ley N° 25844, Concesiones Eléctricas.

La historia de la empresa eléctrica se inicia cuando en el año 1958, se crea la Empresa Energía de Piura (EEPISA), posteriormente esta empresa en el año 1972 es transferida al sector estatal como parte de la Política del gobierno militar.

Luego la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. (ENOSA S.A.) fue autorizada a operar el 21 de diciembre de 1983, mediante Resolución Ministerial No. 321-83-EM/DGE del Ministerio de Energía y Minas (MEM), como una unidad operativa de Electroperú, contando con un área de responsabilidad que estaba conformada por los departamentos de: Lambayeque, Piura, Tumbes, Amazonas y las provincias de San Ignacio, Jaén, Cutervo, Chota, Santa Cruz y San Miguel de los departamentos de Cajamarca. y su constitución como empresa pública de Derecho Privado se formalizó mediante Escritura Pública del 28 de marzo de 1985.

Posteriormente el 10 de diciembre de 1987 por Ley N° 24761, se constituyó como la novena Empresa Regional de servicio Público de Electricidad (Electronoroeste S.A.).

Y se autorizó a operar el 13 de abril de 1988, mediante Resolución Ministerial No. 082-88-EM/DGE del MEM, y con constitución como empresa pública de Derecho Privado, que se formalizó mediante Escritura Pública del 2 de setiembre de 1988.

Con la actividad de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del área de sus concesiones autorizadas comprendidas en las provincias de Piura, Sechura, Sullana, Paita, Talara, Ayabaca, Huancabamba y Morropón del departamento de Piura y en las provincias de Contralmirante Villar y Zarumilla del departamento de Tumbes.

El 16 de enero de 1991, por Decreto Legislativo N° 649, se otorga la promoción de la inversión privada en las empresas del estado, creándose la Comisión de Promoción de la Inversión Privada (COPRI), hoy PROINVERSIÓN para regular dicho proceso.

La actividad de las empresas del sector eléctrico es regulada por el Decreto Legislativo N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas del 6 de noviembre de 1992.

El mismo que establece un régimen de libertad de precios para los servicios que puedan efectuarse en condiciones de competencia y un sistema de precios regulados en aquellos servicios que por su naturaleza lo requieran.

A efectos de llevar a cabo el proceso de privatización, en 1998 las acciones de capital social de la empresa fueron clasificadas en acciones clase A1 por el 60% del capital, acciones clase A2 por 5.3% del capital, acciones clase B por el 34.69% y acciones clase C por el 0.01% del capital .

En concordancia con el acuerdo COPRI207-98 del 24 de julio de 1998 la compañía, a partir de la transferencia de las acciones, estuvo sujeta al régimen de la actividad privada.

Con fecha 25 de noviembre de 1998, José Rodríguez Banda S.A. (JORSA) se adjudicó el Concurso Público Internacional para la privatización de la Compañía y con fecha 22 de diciembre de 1998 se suscribió el contrato de transferencia de acciones del 30% del capital, porcentaje que equivale al 50% de las acciones clase A1.

Con fecha 20 de diciembre del 2000 se suscribió el contrato de Cesión de posición Contractual en virtud del cual José Rodríguez S.A. transfiere las acciones clase A1 a JOBSA Eléctricas S.A.C., con la intervención del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE.

Luego con fecha 13 de diciembre del 2001 JOBSA Eléctricas S.A.C suscribe un contrato por el cual entrega al estado el 30% de las acciones adquiridas.

Posteriormente por medio del FONAFE, el Estado recupera las acciones, convirtiéndose en el accionista mayoritario y por tanto toma la dirección y gestión de la empresa.

Así mismo de acuerdo a la ratificación de la R. S. N° 355-92-PCM, la COPRI mediante Acuerdo N° 363-01-2001, Electronoroeste S.A. continuará sujeta al régimen de la actividad privada, sin más limitaciones que las que disponga FONAFE y siempre que no se oponga a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 764, normas complementarias y reglamentarias.

A fines del año 2001 ante INDECOPI se registra la marca comercial Enosa posteriormente se constituye el grupo Distriluz conformado además por Hidrandina, Ensa y Electrocentro, con el objeto de realizar una gestión corporativa bajo un mismo Directorio.

El 31 de diciembre del 2008, mediante de Acuerdo N°261-01-2008PROINVERSION, se modifica la entrada en vigencia de la inclusión en los alcances del D.L. 25604 de las Empresas del Estado del subsector eléctrico comprendidas en el proceso de privatización

de la inversión privada. (ENOSA, 2016), encontrándose bajo el ámbito de FONAFE, encargada de normar y dirigir la actividad empresarial del Estado.

Luego, de la investigación documentaria, se evidencia que la empresa Regional Electronoroeste S.A., ENOSA, que pertenece al grupo DISTRILUZ, la energía eléctrica que distribuye a nivel regional en el Departamento de Piura, cuenta con Directiva interna de cobranza que norma los cortes del servicio eléctrico para clientes con deudas de hasta dos meses – Abril 2006, más no se dispuso otra normativa y/o planes de acción para la reconexión inmediata del servicio público, a la cancelación de la deuda por vencimiento de dos meses a más, por parte del cliente.

La identificación de la problemática, se ha efectuado por los constantes reclamos y molestias que se advierte, en los clientes, quienes mediante vía telefónica solicitan su reconexión a la empresa SERVILUZ (terceros), o de manera personal exigen a la entidad la reconexión del servicio de manera inmediata.

La empresa mediante la programación del Sistema Optimus, NGC, emite la orden de trabajo después de 4:00 horas del pago de la deuda y transfiere esta orden de manera automática a la empresa que presta el servicio (tercero), para la reconexión, lo ejecuta no de manera inmediata adiciona un promedio de 8:00 horas más a las 4:00 horas dispuesta por la empresa, sumando un total promedio mínimo de 12:00 horas.

De igual modo, el tiempo de demora de reconexión del servicio se corrobora con el reclamo del cliente a través del servicio telefónico a la contratista SERVILUZ (tercero), que como respuesta les manifiesta que tienen plazo de hasta 24 horas, para su atención, disposición que lo permite la Ley N° 29875 – Ley que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía. (Diario El Peruano, 3 de junio de 2012)

De manera que, la Ley N° 29875 Ley que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet señalado en el Artículo N° 2.- Reconexión del servicio que:

Las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, están obligadas a realizar la reconexión del servicio cortado dentro de las 24 horas contadas a partir de su cancelación.

Asimismo, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas en el año 2012, dispone los montos de las tarifas que regulan el corte y reconexión (Resolución N°175 – 2015 OS/CD, modificada con Resolución 259-2015-OS/CD de 27 de octubre de 2016, vigente a partir del 01.09.2016 al 31.08.2019.

Estos hechos expuestos, generaron y permitieron la investigación y elaboración de las encuestas realizadas a los clientes en los domicilio de las diferentes zonas de los distritos de Piura, 26 de Octubre y Castilla, limitándose a 4 preguntas específicas debido a que el investigador identificó que el cliente no estaba predispuesto a contestar demasiadas preguntas, instrumento con el cual se logró establecer mecanismos de frecuencia y resultados para conocer la opinión de los clientes en cuanto al servicio de suministro eléctrico que permitan elaborar un Plan de reconexión inmediata.

Es de precisar, que los resultados de los indicadores, demuestran porcentajes de deficiente atención al cliente, las cuales se relacionan a las actividades que son ejecutadas por servicios de terceros y sin la supervisión, seguimiento y evaluación de los trabajos por parte de Electronoroeste S.A., para la adopción de medidas preventivas y correctivas como son:

- Empresa que respeta los derechos de los usuarios.
- El tiempo de espera hasta ser atendido el usuario

- Demora en reconectar el servicio eléctrico después del pago.

De igual modo, por parte de Electronoroeste S.A., el indicador demuestra el tiempo que transcurre sin suministro eléctrico el domicilio del cliente, como resultado de la demora en restablecer el servicio, genera:

- Energía eléctrica que se deja de vender al cliente durante el tiempo sin reconexión.

Estos hechos expuestos por lo siguiente:

- Electronoroeste S.A., no cuenta con una disposición superior de reconexión automática para programar en el Sistema Optimus NGC del Área Comercial, la emisión de la orden de trabajo, a partir que el cliente cancela la deuda de vencimiento de 2 meses a más, para atender la reconexión del servicio inmediato, la cual permitirá la reducción del tiempo de reconexión, con la ejecución del mismo en un periodo mínimo de 2:00 y máximo de 4:00 horas, considerando en este lapso de tiempo el desplazamiento del personal de la empresa de terceros a las diferentes zonas

De otra parte la normativa legal:

- Ley N° 29875, Ley que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet señalado en el Artículo N° 2.- Reconexión del servicio que las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, están obligadas a realizar la reconexión del servicio cortado dentro de las 24 horas contadas a partir de su cancelación.

Por ello, la presente investigación propone un Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A. Piura.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo un Plan de Reconexión Inmediata Optimizaría el Servicio de Suministro Eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A., Piura?

1.1.3. Justificación

Esta investigación es importante para Electronoroeste S.A., porque le va a permitir diseñar plan de reconexión para obtener resultados planificados, a través de la gestión por inductores, como un instrumento ágil y sencillo de monitoreo, que le permita explicar el resultado y realizar ajustes oportunamente, en el cumplimiento de los indicadores, cronogramas para que los trabajos de reconexión eléctrica, se ejecuten en el menor tiempo posible con eficiencia y eficacia y de manera inmediata en las zonas de concesión del Departamento de Piura y Tumbes.

De igual modo, es importante la toma de decisiones del titular y de los funcionarios competentes de la Entidad, en considerar los cambios y/o modificación de la programación de la emisión de la orden de trabajo de reconexiones en el Sistema Optimus, NGC, de 4:00 a 0:00 horas, a partir que el cliente cancela la deuda por vencimiento de 2 meses a más, para el restablecimiento del servicio.

De otro lado, el recurso económico para Electronoroeste S.A., con la energía dejada de vender en el lapso de tiempo que demora la reconexión del servicio en un período mínimo de 4:00 horas a más.

Asimismo, a la Universidad Privada César Vallejo, UCV, porque generará nuevos conocimientos, experiencias y aportes para posteriores investigaciones relacionadas al servicio público básico.

De igual modo, para la Empresa Electronoroeste S.A., es importante para tener éxito en el proceso de transformación y constituirse como una entidad moderna que deberá seguir los principios del enfoque de gestión del cambio, el mismo que contribuirá en el bienestar y servicio al ciudadano, principio fundamental para el libre desarrollo de su vida económica y social en resguardo de la salud, seguridad, economía, integridad física y de la propiedad inmueble.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque presenta una problemática recurrente en las empresas concesionarias de electricidad del país, la misma que nos brindará un instrumento que permita mejorar los procedimientos de restablecimiento de los servicios eléctricos de manera inmediata a la cancelación de la deuda por vencimiento de 2 meses a más. para poder satisfacer las necesidades primordiales de los ciudadanos y/o clientes en general por tratarse la energía eléctrica como servicio público básico, base del desarrollo sostenible del Perú.

1.1.4 Antecedentes.

Los estudios de investigación realizados son importantes para los procesos de una gestión eficaz y eficiente en el suministro de energía eléctrica; se describen las citas que inciden en la trascendencia en la regulación de la calidad del servicio eléctrico.

Según Jami (2010), en su tesis: Manual de procesos para la gestión eficiente en la prestación técnica de los servicios eléctricos en Emelnorte S.A, en el Instituto de Postgrado de la Universidad Técnica del Norte.

Así mismo el control de trabajo acorde a su investigación era inadecuado por no contar con instrumentos de control más que el criterio personal del supervisor.

El autor hace mención del incumplimiento de las regulaciones de calidad de servicio que exige el CONELEC (Consejo Nacional de Electricidad – Ecuador).

De esta conclusión, se puede señalar que para efectos de realizar una actividad de manera eficaz y eficiente se necesita de la coordinación con los responsables de las áreas competentes a efecto de tomar decisiones oportunas en el logro del cumplimiento de objetivos.

Según Urbiztondo (2010), presentó la investigación: La regulación de la calidad en el servicio eléctrico: Una evaluación en base a principios teóricos y la experiencia internacional para la Asociación Argentina de Economía Política.

Su investigación se sustenta en base a principios teóricos y la experiencia internacional en el análisis de calidad del servicio eléctrico en Argentina para luego proponer un diseño de penalidades por deficiencias en el servicio que conlleven al cumplimiento de los estándares de calidad identificados en base a la experiencia internacional de Estados Unidos y Gran Bretaña.

De esta conclusión, se puede entonces afirmar que este tipo de criterios son adecuados porque demuestran que existe un seguimiento y control de las actividades que se realizan caso contrario deben ser penalizadas.

Según Tamayo et al. (2013), en su artículo: Protección del consumidor en el sector eléctrico peruano del Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería.

Presentaron el análisis de las actividades de supervisión de OSINERGMIN para brindar un mejor servicio al consumidor haciendo mención a veintiún procedimientos para la supervisión de

la calidad del servicio a las concesionarias de OSINERG, que establece los lineamientos para el cumplimiento de las normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad entre ellos el (Procedimiento N°161-2005-OS/CD) . (Tamayo et al., 2013)

Según Aliaga (2011), en su trabajo de investigación titulado Optimización de costos en la facturación eléctrica Aplicados a la pequeña y micro empresa basados en una correcta aplicación del marco regulatorio y la ley de concesiones eléctricas y su reglamento. DI 25844 – D.S. 093-2003.

Concluye que: Los alumnos de la Universidad Nacional de Ingeniería, capacitados en la optimización de costos en la facturación de tarifas, prestarán un invaluable aporte al desarrollo del Perú al colaborar con el surgimiento de las pequeñas y micro empresas. La actual ley tarifaria, permite a las empresas optimizar sus costos de facturación eléctrica, pero un gran porcentaje de ellas desconocen la normativa en materia de ahorro energético (Aliaga, 2011).

1.1.5 Objetivos:

Objetivo General:

Presentar la propuesta de un Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A. Piura.

Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la problemática del servicio de suministro eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A. Piura.
- ✓ Identificar la energía eléctrica que se deja de vender al cliente durante el tiempo sin suministro eléctrico producto de los cortes de servicio.
- ✓ Diseñar un plan de reconexión inmediata para optimizar el servicio de suministro eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A., Piura.
- ✓ Validar un plan de reconexión inmediata para optimizar el servicio de suministro eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A. Piura a través de juicio de experto.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

1.2.1. Teorías que se relacionan con las variables

La dimensión pública.

La energía eléctrica (luz), es considerado un servicio público y tiene un rol importante en nuestra sociedad, toda vez, que es considerado como servicio básico para el progreso y bienestar de todo ciudadano que es afectado cuando se restringe por la toma de decisiones de la administración de una entidad que conlleva a una gestión pública deficiente y que no aporta al logro de los objetivos tanto de la entidad como para el desarrollo sostenible del país.

Asimismo, la esfera de los derechos humanos y sociales remite a un espacio público que debe ser inclusivo y abarcar a todas las personas. Debe concebirse como garante de la vida de las generaciones presentes y futuras. Lo público está dado entonces por la constitución de ámbitos de encuentro que sean 'igualadores' en términos de oportunidades y reconocimiento.

Las políticas sociales, como parte sustantiva de un modelo de desarrollo, buscan trascender el impulso económico del desarrollo e incorporar referentes como la democracia, o la justicia social a su propuesta programática. Se trata de dimensiones que "el individuo no puede alcanzar en el mercado como individuo aislado" (Amartya Sen, 2000).

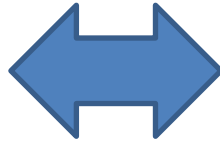
Consustancial a su carácter público es el enfoque de las políticas públicas como derechos de las personas que forman parte de un conglomerado ciudadano. Las políticas solo tienen sentido si se plantean en función de las personas, de la humanidad. Los bienes que trae consigo la política tienen sentido en función de la gente porque "lo importante no son los bienes en sí mismos sino lo que éstos pueden hacer por la gente, o mejor aun lo que la gente puede hacer con ellos" (Amartya Sen, 2000).

Por otro lado, la realización de los fines generales que se propone la política social no es factible prescindiendo de la intervención del Estado. Al contrario, la intervención del Estado es central porque es abarcadura frente a la sociedad y a los ciudadanos en su conjunto; es clave también porque puede regular al mercado y porque su rol es promover el desarrollo económico y social. Además, las políticas sociales requieren recursos significativos que el Estado puede decidir que se destinen periódicamente a dichos fines o que puede convocar de parte del sector privado, pero para fines sociales y para ser administrados socialmente.

Por ello, la política social termina comprometiendo, de una u otra forma, a la esfera de lo público, y requiere diversos grados de la acción del Gobierno. Es decir, como es función del Estado velar por los intereses comunes, entonces la relación entre política social y el ámbito de la gestión pública se hace más estrecha.

Según Sabatier (como se citó en Tovar, 2015): Las políticas públicas consisten en la manera en que los problemas son conceptualizados y atraen la atención del gobierno para su solución, de la forma cómo se formula alternativas y se seleccionan las soluciones, y la forma cómo las soluciones son ejecutadas, evaluadas y revisadas.

En un momento en que las teorías y formas del desarrollo están en cuestión, es preciso interrogarse si las políticas sociales pueden dar un nuevo rumbo que las reconecte con su finalidad central: "Creo que la política debe continuar siendo nuestra primordial fuente de esperanza para garantizar el futuro de los derechos humanos básicos" (Nussbaum, 2013).



Del discurso oficial a la perspectiva de los actores:

Recogiendo sus aspiraciones.

Viendo si las políticas y los programas sociales coadyuvan a la realización de sus derecho.

Tovar (2015). Maestría en gerencia social.

1.3 Plan de reconexión inmediata

1.3.1. Definición de plan

Esta palabra que ahora nos ocupa tiene su origen etimológico en el latín. Así, podemos saber que en concreto emana del vocablo latino *planus* que puede traducirse como plano. Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. (Pérez y Merino, 2009)

1.3.2. Metodología del plan

El documento denominado Plan para las reconexiones del servicio a los clientes cuenta con una estructura básica en la cual predomina la eficiencia y eficacia con el proceso de inductores para el cumplimiento de los indicadores, metas trazadas en tiempos mínimos de atención. (Ver anexo 01)

1.3.3. Importancia del plan

Es básicamente un delineamiento de lo que se va a hacer a futuro, de acuerdo a necesidades y deseos propios de una persona o de un conjunto de personas, y por el cual se establece también objetivos y metas a alcanzar. La planificación es un proceso que se realiza de manera cotidiana y no necesariamente conlleva un estudio o reflexión minuciosa de la situación.

Esto último dependerá en gran medida de la magnitud de lo que se quiera alcanzar mediante las acciones determinadas dentro de la planificación. (Balladares, 2015)

1.3.4. La distribución de la energía eléctrica

La energía eléctrica que se produce en las centrales se transporta hasta las zonas habitadas mediante tendidos de cables conductores de alta tensión a lo largo de centenares de kilómetros. La tensión disminuye conforme la electricidad se acerca a los polígonos industriales o núcleos de población, hasta alcanzar niveles de baja tensión. Ya en el interior de las poblaciones, la electricidad se distribuye mediante conductos enterrados. Las operaciones de bajada y subida de tensión se llevan a cabo en las estaciones transformadoras, que se sitúan a la salida de las centrales, a la entrada de las ciudades y en los nudos de distribución de la red. (Ojeda, 2016)

1.3.5. La acometida

La instalación del medidor domiciliario se realiza mediante la acometida, a la parte de la instalación eléctrica que se construye desde las redes de distribución, hasta las instalaciones del usuario, y estará conformada por los siguientes componentes: punto de alimentación, conductores, ductos, tablero general de acometidas, interruptor general, armario de medidores o caja para equipo de medición. Existen tres tipos de acometidas monofásica, bifásica y trifásica. (Torres, 2008.)

De esta manera queda instalado el medidor por personal de la empresa de energía eléctrica en condiciones óptimas, el mismo que regulará la medición a través de los KW que el cliente consumirá para el resumen mensual en la lectura para la facturación que registrará en el recibo de energía con fecha de vencimiento mensual.

1.3.6. Cortes o suspensión del servicio de energía eléctrica

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

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

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

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

1.3.7. ¿Cómo afecta el corte del servicio eléctrico al cliente?

El corte del servicio no solo afectará las diversas labores diarias de la ama de casa, empresas, trabajadores, estudiantes y otros quehaceres del ciudadano que van desde las más sencillas hasta las que son un poco más sofisticadas, como el uso de equipos electrónicos, que se paralizan y en otros casos se malogran, así también, tendrá repercusiones económicas de los clientes por el cobro de corte y reconexión más mora e intereses. Sin lugar a dudas, la electricidad posee un carácter importante y fundamental en la vida de los consumidores.

1.4. Servicio de suministro eléctrico a clientes

1.4.1. Servicio público a los clientes

Los servicios públicos, son las diferentes actividades que son de responsabilidad del Estado por tratarse de servicios básicos que son

asumidos por entidades públicas o privadas, y su creación y destino de los recursos se enmarca en la Constitución del Estado y en la normativa legal, el uso es para satisfacer las diferentes necesidades básicas de una población. Como son: el agua, luz, educación, salud y telefonía.

Los servicios públicos, es una responsabilidad de todas las autoridades, funcionarios y servidores del Estado en cada uno de sus instituciones públicas y privadas.

1.4.2 Suministro eléctrico

Comprende el conjunto de medios y elementos útiles para la generación, el transporte y la distribución de la energía eléctrica. La calidad de suministro eléctrico es la normalización mediante reglas que fijan los niveles, parámetros básicos, forma de onda, armónicos, niveles de distorsión armónica, interrupciones, etc. Es habitual que existan reglas que regulen la calidad del suministro eléctrico según los países o zonas de suministro, así como, los diversos sistemas: baja, media o alta tensión, corriente alterna o continua, sistemas monofásicos, bifásicos o trifásicos, todos ellos englobados entre los distintos modos de generar o transportar electricidad. (Aguirre, 2016).

1.4.3. Atención del servicio de suministro eléctrico

Cliente: Se entiende por cliente de una Empresa de Distribución a la persona, natural o jurídica, que ha suscrito un contrato de servicio eléctrico con la Empresa que le provee de energía eléctrica.

Servicio Eléctrico: Es el suministro de potencia y energía eléctrica en el punto de entrega, sin considerar si esta energía se está o no usando.

Trato al Cliente: El Suministrador debe brindar al Cliente un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes y reclamos.

Función del medidor: El medidor de energía eléctrica es un aparato que contabiliza la energía en las líneas y redes de corriente alterna, tanto monofásicas y trifásicas.

De los diferentes tipos de medidores de energía eléctrica para corriente alterna, el medidor de inducción es el de mayor aplicación en las instalaciones eléctricas de viviendas y edificios.

En ambos casos, la medición o contabilización de la energía eléctrica se efectúa teniendo como unidad de medida el kilovatio hora (kW.h), el cual permite a Enosa conocer el consumo efectuado por el cliente.

Reconexiones: Superada la causa que motivó el corte del servicio eléctrico, y abonados por el Cliente los consumos, cargos mínimos atrasados, intereses compensatorios, recargos por moras y los correspondientes derechos de corte y reconexión, el Suministrador está obligado a reponer el servicio dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. (ADINELSA, 2008)

1.4.4. Monitoreo de la Energía

Existen diversas formas de identificar oportunidades de ahorro y usar de manera eficiente la energía, entre otras destaca. Inspeccionar físicamente el edificio, equipos y maquinarias, con el fin de identificar fallas para su mantenimiento y medir la eficiencia. Campañas de concientización, motivación e involucramiento, del personal. Establecer equipos de mejora, asignar responsables de la energía, capacitar al personal.

1.4.5. Plan de Eficiencia Energética

Generalmente, las empresas tienen, muchos argumentos para no llevar a cabo un plan de acción en materia de uso eficiente de la energía, algunos de ellos son:

- ✓ Falta de compromiso.
- ✓ No sabe por dónde empezar
- ✓ No conoce su potencial de ahorro
- ✓ No hay apoyo por parte de la dirección (\$, tiempo)
- ✓ La energía no se considera una prioridad
- ✓ La situación financiera no lo permite
- ✓ No cuenta con personal.

Para implementar un plan de acción es necesario: Decidir cómo se llevará la administración del uso de la energía. Considerar cómo se implantará el plan entre los empleados y los servicios de terceros.

En general, para desarrollar un plan deben responderse las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el compromiso de su empresa con la eficiencia energética?
 - ¿Cuál es la disposición de capital humano para proyectos de eficiencia energética?
 - ¿Cuenta con soporte financiero para el proyecto?
 - ¿Cómo planea la eficiencia energética?
 - ¿Cómo monitorea los resultados?
 - ¿Cuáles son las estrategias de comunicación en la empresa?
- (Aliaga, 2008)

1.4.6. El grupo de eficiencia energética

Una de las preguntas centrales del plan de eficiencia energética consiste en definir quiénes deben participar en la

implantación y seguimiento del mismo, el rol de las siguientes personas puede ser el siguiente:

Se debe contar con un líder, que informe los avances al Titular de la Entidad, al departamento jurídico, y a finanzas, desarrolle los objetivos y las metas iniciales, el ingeniero de planta puede recopilar los datos de la energía, y de las instalaciones en general, define un alcance y bosqueja un plan.

- El equipo responsable del plan de eficiencia energética deberá:
- Reunir, ordenar, costear, y priorizar las ideas para ahorrar energía
- Definir las acciones a implementar.
- Identificar y coordinar las acciones de eficiencia energética
- Establecer un mecanismo para involucrar a todo el personal
- Preparar el plan de eficiencia energética
- Revisar y reportar los avances

(Aliaga, 2008)

1.4.7. Experiencias exitosas

De modo que, como parte de la evaluación de la calidad del servicio al cliente el Organismo Internacional Energético de América Latina y el Caribe.

Es una Organización No gubernamental, sin fines de lucro con estado diplomático que integra a todas las empresas eléctricas y Organismos del Sector eléctrico de 10 países de América del Sur, y un Comité Regional para América Latina y El Caribe un miembro asociado y entidades vinculadas.

De manera que, como parte de este estudio se ha considerado señalar esta experiencia exitosa realizada por esta Comisión de integración energética, CIER, que organizó el Premio CIER de Calidad – Satisfacción de Clientes 2016, en la cual participaron 63 empresas de 13 países (Argentina, Bolivia, Brasil Colombia Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Panamá, Paraguay, Perú,

República Dominicana, Uruguay con más de 500,000 y con hasta 500,000 consumidores, agrupados en grupos 1 y 2 respectivamente (La CIER, 2015).

Las empresas eléctricas que obtuvieron los resultados de las encuestas en cada región de los 13 países, con 63 empresas participantes, siendo los ganadores con premios de oro, plata y bronce en los grupos 1 y 2 y serán concedidos para las empresas que obtuvieron los tres más altos valores para el Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL/CIER – ISQP/ABRADEE) fueron: Brasil premio oro y plata y Colombia bronce.

En esta calificación efectuada a los clientes, las empresas del Perú ocuparon los últimos lugares de 63, es decir entre los puestos del 50 al 59, otorgándoles los premios a las siguientes empresas:

GRUPO 1 – EMPRESAS CON MÁS DE 500.000 CONSUMIDORES:

Categoría ORO: COPEL – COPEL Distribuição S.A. – Brasil

Categoría PLATA: Empresas Públicas de Medellín E.S.P. EPM – Colombia

Categoría BRONCE *: Companhia Energética do Ceará S.A. COELCE – Brasil

Categoría BRONCE *: Celesc Distribuição S. A. – Brasil

Categoría BRONCE *:- Companhia Paulista de Força e Luz - CPFL PAULISTA Brasil empate técnico, conforme critérios establecidos.

GRUPO 2 – Empresas con hasta 500.000 consumidores:

Categoría ORO: Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ – Colombia

Categoría PLATA: Distribuidora de Electricidad Del Sur S.A. de C.V DELSUR El Salvador. Categoría BRONCE: Consorcio Energético Punta Cana -Macao. CEPM – República Dominicana (Comisión de Integración Energética Regional [CIER], 2016)

Desde que en 1982 Thomas Peters y Robert Waterman Jr. publicaran su libro en busca de la excelencia; experiencias (exitosas) de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos, 1a que recoge los atributos comunes o resultados positivos de 250 empresas, cada vez es más común considerarlos como parte del patrón comparativo o marco referencial del análisis.

La idea es simple: ¿qué es lo que aquellos que se dedican a lo mismo que nosotros, nos superan, son o lo hacen mejor que nosotros? Si ya sabemos cuáles son esos resultados positivos, deberíamos aprovecharlos.

Si a ellos les ha resultado provechoso, rentable, exitoso, bueno, positivo ¿podríamos nosotros aprovechar esas experiencias exitosas? Peters, Thomas y Waterman (1982).

1.4.8. Marco normativo:

LEY N° 29875: Ley que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet señala: Reconexión del servicio que:

Las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, están obligadas a realizar la reconexión del servicio cortado dentro de las 24 horas contadas a partir de su cancelación (Artículo 2° de la Ley 29875).

LEY N° 25844: Ley de Concesiones Eléctricas, Los concesionarios podrán efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de aviso previo al usuario ni intervención de las autoridades competentes en los siguientes casos:

a) Cuando estén pendientes de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas de 2 o más meses derivados de la prestación del Servicio Público de Electricidad, con los respectivos intereses y moras (Artículo 90° de la Ley de Concesiones Eléctricas).

LEY N° 25844: Ley de Concesiones Eléctricas, La mora se cobra a partir del 10mo. Día posterior a la fecha de vencimiento hasta el día de cancelación (Art. 176 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas y su modificación 006-98-EM del 18 de febrero de 1998).

LEY N° 25844: Ley de Concesiones Eléctricas, OSINERG, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 095-2004-OS/CD, que se establecerá los precios máximos de cortes y reconexiones aplicables a los usuarios, en donde además se señaló que posteriormente se aprobaría un procedimiento que permita supervisar y fiscalizar su cumplimiento.

Mediante Resolución N° 161-2005-OS/CD: se establece Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de las normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio Público de electricidad (Art. 180 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas).

Las tarifas fueron reguladas de conformidad con lo dispuesto para Electronoroeste S.A., el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas en el año 2012, dispone las tarifas que regulan los montos de corte y reconexión (Resolución N°175 – 2015 OS/CD, modificada con Resolución 259-2015-OS/CD de 27 de octubre de 2016, (Vigente a partir del 01.09.2016 al 31.08.2019).

Estos importes se vienen actualizando según disposiciones expresas en la misma resolución.

1.2.2. Marco conceptual

Atención al cliente: servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos (Ayensa, 2016).

Calidad en el servicio: es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio (Fernandez, C 2009).

Plan: es una actividad que se compone de cuatro componentes: financiera: lograr una rentabilidad adecuada; cliente: mejorar la imagen empresarial y fortalecer la transparencia en la gestión, procesos internos: optimizar la gestión de la empresa, aprendizaje y crecimiento: fortalecer el desarrollo del personal y su inherencia a los valores de la empresa. (Mendiola et al., 2011)

Reconexión: es la reinstalación de la conexión, se aplica cuando el usuario cumpla con cancelar los adeudos correspondientes al suministro. En caso de corte del servicio por facturaciones pendientes de pago; una vez abonado por el cliente los consumos, cargos mínimos, intereses compensatorios y recargos por moras correspondientes, el Suministrador está obligado a reponer el servicio dentro de veinticuatro (24) horas.

Utilizando los materiales y equipos retirados por la empresa de distribución eléctrica y entregados al usuario del servicio público de electricidad (cable de acometida, medidor y fusibles o interruptor), que se encuentren en buen estado para su uso, caso contrario la empresa proporcionará los materiales a costos máximos establecidos en la regulación de los costos de conexión (Mendiola et al., 2011).

Servicio eléctrico: es la prestación que exige una infraestructura adecuada y normas que garanticen requerimientos de calidad del servicio. De por medio hay responsabilidades y obligaciones de los involucrados (Mendiola et al., 2011, p. 40).

Servicio público: actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad de la población.

La distribución de electricidad, el suministro de agua potable, la recolección de residuos y el transporte son algunos ejemplos de servicios públicos (Porto & Merino, 2014).

Servicio: conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa (Concepto definición, 2014).

Sistema eléctrico: es el conjunto de elementos que operan de forma coordinada en un determinado territorio para satisfacer la demanda de energía eléctrica de los consumidores. (Red Eléctrica de España, 2003).

Tarifas eléctricas: precio que tenemos que pagar por la electricidad que consumimos (Endesa Educa, 2014).

Vencimiento: es la oportunidad en que debe verificarse el pago ya que la obligación se hace exigible. Además se considera el periodo de tiempo que transcurre desde la fecha de creación de la obligación hasta el pago (Bado & López, 2013).

Medios de atención: la finalidad de estos medios es garantizar que el suministrador brinde al cliente una atención satisfactoria y le proporcione toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que el cliente puede realizar ante el suministrador y el OSINERGMIN, así como los derechos y obligaciones del cliente y suministrador.

Zona de concesión eléctrica: Extensión de terreno de distribución de energía eléctrica, la misma que debe cumplir ciertos requisitos para ser autorizada por el Ministerio de Energía y Minas. (OSINERGMIN, 1992)

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis Hi: El plan reconexión inmediata optimizará el servicio de suministro eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A. Piura.

2.2. Variables

2.2.1 Definición conceptual.

Plan de reconexión inmediata: se da cuando posterior al pago de la deuda vencida se efectuara la reconexión del servicio dentro del plazo de 24 horas, acorde a la ley N° 29875.

Servicio de suministro eléctrico a clientes: El cumplimiento de procesos claves de la organización, procesos orientados al cliente, permiten el logro de objetivos organizacionales. Por ende, la mejora de la gestión del suministro eléctrico será beneficiosa y satisfactoria para el cliente.

2.2.2. Definición operacional

Plan de reconexión inmediata: La actividad programada en el Sistema Optimus NGC de Electronoroeste S.A., de 4:00 a 00:00 horas, que generará la emisión de la orden de trabajo automática para atender al cliente la reconexión del servicio inmediato, la cual permitirá la reducción del tiempo de la reconexión del suministro eléctrico, con la ejecución del mismo en un periodo mínimo de 2:00 y máximo de 4:00 horas, a partir que el cliente cancela la deuda de vencimiento de 2 meses o más, considerándose el tiempo en el desplazamiento del personal de la empresa de terceros a las diferentes zonas.

Servicio de suministro eléctrico a clientes: Es el conjunto de actividades a identificar en los clientes a través del cual permitirá el ingreso económico por cada cliente que se vende la energía eléctrica.

2.2.3. Operacionalización de las variables:

Tabla N°1: Matriz Operacional de Variable

“VARIABLE INDEPENDIENTE”	“DIMENSIONES”	“INDICADORES”	“INSTRUMENTO”
“PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA”	- Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Consistencia en su estructura del plan. - Contiene los elementos mínimos de un plan. - Responde a la intencionalidad de la investigación. 	Ficha de experto
	- Teórica	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinencia con las teorías que fundamentan el plan. - Concordancia con el marco teórico del estudio. 	
	- Práctica	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinencias de las actividades con el plan - Las actividades propuestas son suficientes para el plan. - Viabilidad para la aplicación del plan. 	

Tabla N°2: Matriz Operacional de Variable.

“VARIABLE DEPENDIENTE”	“DIMENSIONES”	“INDICADORES”	“CATEGORÍA”	“INSTRUMENTO”
<p>“SERVICIO DE SUMINISTRO ELECTRICO”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trato al Cliente - Servicio eléctrico -Reclamos por Reconexiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Empresa que respeta los derechos de los clientes. - Tiempo de espera hasta ser atendido el cliente. - Energía eléctrica que se deja de vender al cliente, durante el tiempo sin suministro eléctrico, producto de los cortes de servicio. - Demora en reconectar el servicio eléctrico después del pago. 	<p>Eficiente</p> <p>Moderado</p> <p>Deficiente</p>	<p>Encuesta</p>

2.3. Metodología.

2.3.1. Tipo de estudio.

“Se desarrolló un estudio cuantitativo al hacer referencia al tipo de estudio, la presente investigación es: descriptiva – explicativa” (Caballero, 2014).

Exploratoria: Los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con los fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real.

Investigar problemas de comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables (Caballero, 2014).

A través de la revisión documentaria respecto al corte y las acciones para la reconexión del suministro eléctrico, se ha podido establecer la necesidad e importancia del hecho investigado, por no contar con acciones y metas establecidas que permitan su oportuna atención.

Con este estudio, se describirá la realidad con el cual se atiende el servicio y se tendrá en cuenta las opiniones diversas de quién es afectado por este servicio de reconexión, el mismo que permitirá a partir del análisis e interpretación sentar las bases de la presente investigación.

“Explicativa: se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta” (Hernández, et al., 2010, p.85).

Es explicativa. Porque trasciende o supera los niveles exploratorios y descriptivos que usa para llegar al nivel explicativo (Caballero, 2014).

En este estudio, se establecerá los resultados obtenidos y valorar los hechos encontrados que fueron advertidos en las visitas de campo y de las opiniones vertidas por los clientes relacionadas a la atención del servicio de reconexión, las cuales se formalizaron con las encuestas con cada uno de ellos.

2.3.2. Diseño de estudio

Se desarrollará un estudio, No experimental transversal, descriptivo prospectivo, como punto de partida para el diseño y elaboración de políticas y estrategias destinadas a alcanzar los objetivos de cualquier institución u organización en las sociedades contemporáneas.

La prospectiva posee una orientación propositiva, es decir que está fuertemente vinculada con la toma de decisiones, con la previsión de lo que puede suceder y con las acciones que se deben llevar a cabo para que los sucesos del futuro se transformen en una ayuda y no en un estorbo.

A diferencia de otros estudios científicos, que en algunos casos pueden tener una búsqueda teórica, la prospectiva es pragmática: busca conocer para transformar (Arbulú que cita a Forciniti & Elbaum, 2001, p.31).

El diagrama simbólico es: $G \leftarrow O \leftarrow P$

Dónde:

G: Grupo al que se le aplicará el Plan de Reconexión

O: Medición de los sujetos de un grupo (prueba, cuestionario, encuesta).

P: Servicio de Suministro eléctrico.

2.4. Población y muestra

Población: La población, que de acuerdo con Luna, es "la cifra que indica el total de elementos que están involucrados en el problema objeto de estudio" (p.86).

Entonces la población con la que se realizó la investigación fueron todos los clientes que se encuestarán en sus domicilios ubicados en el Distrito de Piura, 26 de Octubre y Castilla de la provincia de Piura a quienes se les ha cortado y reconectado dicho servicio por vencimiento de dos meses de deuda en los periodos de enero a junio 2016.

Muestra: La muestra en palabras de Sabino (1992), consiste en "una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo o población" (p. 277).

En este caso, son todos los clientes que se encuestaron en sus domicilios ubicados en el Distrito de Piura, 26 de octubre y Castilla de la provincia de Piura, a quienes se les ha cortado y reconectado dicho servicio por vencimiento de dos meses de deuda en los periodos de enero a junio 2016.

Encontrando el tamaño de muestra para una población de 1806 usuarios que pidieron reconexión de energía eléctrica utilizamos la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 N \sigma^2}{(N - 1)E^2 - Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \sigma^2}$$

Datos:

$Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2$ Para un nivel de confianza de 95 %

$$Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 = 1.96$$

$N = 1806$: tamaño de la población

$\sigma = 4$ horas en demorar en reconectar

$E = \pm 0.5$ horas máximo error permisible.

$$n = \frac{(1.96)^2 (1806)(4)^2}{1805(0.50)^2 + (1.96)^2 (4)^2}$$

$$n = \frac{110006.87}{451.25 + 61.465}$$

$$n = 214.55$$

$$n = 215$$

OBS: Considerando que el promedio que demora en reconectar el servicios es de $\bar{x} = 12$ horas. Con una $\sigma^2 = 16$ según la encuesta piloto. $\sigma = 4$ horas.

2.5. Método de investigación.

Los métodos de investigación utilizadas en la presente investigación se describen a continuación:

Para la investigación desarrollada se utilizaron los siguientes métodos:

Análisis y síntesis. Permitieron analizar los datos obtenidos en la recolección así como las múltiples relaciones de los diferentes aportes teóricos que nos conllevaron a una síntesis de los mismos y de construcción de nuestro marco teórico y conceptual.

Análisis histórico. Permitted estudiar la evolución histórica tendencial del problema en los distintos contextos que nos condujo a su planteamiento y enunciado.

Análisis de contenido. Permitted ir analizando información sobre las variables

Métodos. Uno de los métodos es el cuantitativo, ya que el presente trabajo, requirió la utilización de un instrumento de recolección de información para evidenciar el diagnóstico. (Hernández, et al., 2010)

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la realización del presente trabajo de investigación se consideran las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas de gabinete: La aplicación de dicha técnica permitirá recopilar información proveniente de diversas fuentes, la que se materializo mediante el empleo de los siguientes instrumentos.

Fichas de resumen: Tiene como finalidad organizar en forma concisa los conceptos más importantes que aparecen en una o más páginas.

Se utilizará esta ficha para sintetizar los contenidos teóricos de las fuentes primarias que servirán como contexto cultural de la presente investigación (Marco teórico)

Fichas textuales: Transcriben literalmente contenidos de la versión original. Lo usaremos para consignar aspectos puntuales de la investigación como marco conceptual, principios de la investigación, etc.

Fichas de comentario: Representa el aporte del lector. Es la idea personal que emite el lector de una lectura o experiencia previa. Se empleará para comentar los cuadros estadísticos y los antecedentes.

Fichas de registro: permitirá anotar los datos generales de los textos consultados. Se usará para consignar la bibliografía. (Hernandez, et al., 2010).

2.6.1 Técnicas de trabajo de campo.

Las técnicas de trabajo que permitirán recopilar información en la presente investigación son las siguientes:

Técnica de Gabinete

Técnica de análisis documental.- Sirve para hacer una revisión de los documentos de gestión de la institución que permitirán diagnosticar la problemática existente en Electronoroeste S.A. Piura.

El plan de mejora de atención al cliente.- Basado en los elementos y agentes que intervienen de acuerdo a la normatividad vigente.

Técnica de Campo

Técnica de la encuesta.- Esta técnica permitirá entrar en contacto directo con los usuarios y que servirá para validar la propuesta en la presente investigación (Hernández, et al., 2010).

El cuestionario estructurado.- Se aplicó un Cuestionario al Cliente para determinar la satisfacción o insatisfacción de los diferentes servicios que presta la empresa, como parte del suministro de energía eléctrica, a través de la medición en la atención al cliente, la competencia de los profesionales para la toma de decisiones en cuanto a los cortes y reconexiones, así como, sus obligaciones y derechos de los servicios públicos.

Entonces, si la problemática de la reconexión del suministro de servicio eléctrico en los clientes pretendemos que se mejore proponemos el Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A.

El cuestionario según Hernández. Fernández y Baptista (1998), este instrumento se proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos a través de una equis (X) o un círculo (O) en la alternativa elegida para cada pregunta.

De esta manera este instrumento utilizado en la investigación consistió en un cuestionario que contenían preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple.

2.7. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos mediante los instrumentos se presentaron en cuadros de distribución de frecuencias y porcentajes y la validez y confiabilidad se determinó mediante la prueba F (ANOVA) y el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach. El análisis de información se

realizó utilizando el análisis cuantitativo mediante el trabajo estadístico del programa SPSS, Excel.

Asimismo se tuvo en cuenta cuadros estadísticos para exponer los datos que se obtendrían al aplicar el instrumento de recojo de información.

Ética de la investigación

El presente trabajo investigativo ha sido realizado siguiendo cada uno de los pasos de una investigación, aplicando un instrumento que arroja datos que demuestran la confiabilidad y eficacia de la propuesta.

RESULTADOS

3. RESULTADOS.

Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A. Piura.

Objetivo 01: Diagnosticar la problemática del servicio de suministro eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A. Piura.

Descripción:

En la tabla N°1; se observa que, el 41% de los clientes manifiesta que, siempre la empresa respeta los derechos de los clientes, mientras que el 53% señala a veces y solo un 6% indica que la empresa nunca respeta los derechos de los clientes.

Tabla N°1: La empresa respeta los derechos de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	13	6%
	A VECES	114	53%
	SIEMPRE	88	41%
	Total	215	100.0%

Fuente: Aplicación de encuesta a los clientes.

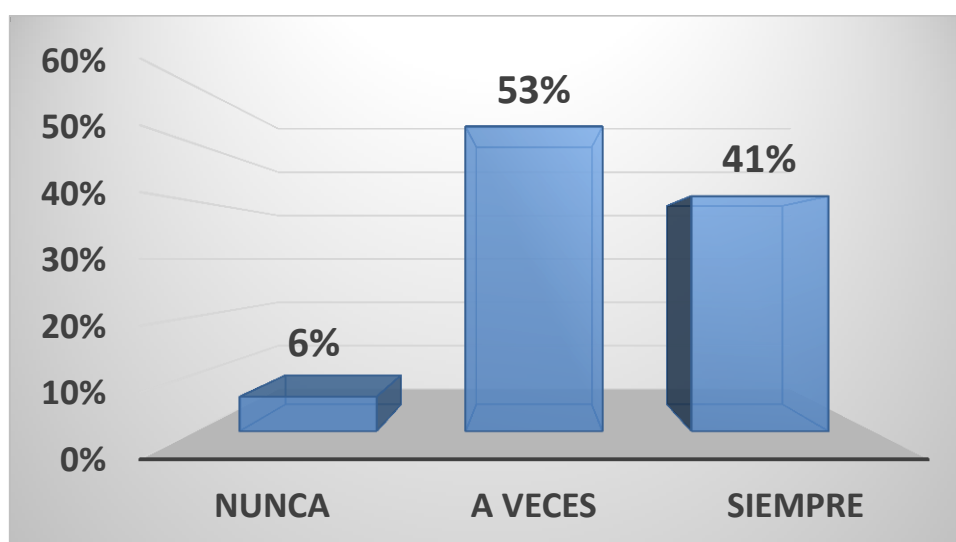


Figura N° 1: La empresa respeta los derechos de los clientes

En la tabla N°2; se observa que, el 53% de los clientes manifiesta que, es deficiente el Tiempo de espera hasta ser atendido el usuario, mientras que

el 41.4% indica que es moderada y solo un 5.6% indica que es eficiente el tiempo de espera hasta ser atendido el cliente.

Tabla N° 2: Tiempo de espera hasta ser atendido el cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	114	53.0%
	Moderado	89	41.4%
	Eficiente	12	5.6%
	Total	215	100.0%

Fuente: Aplicación de encuesta a los clientes.

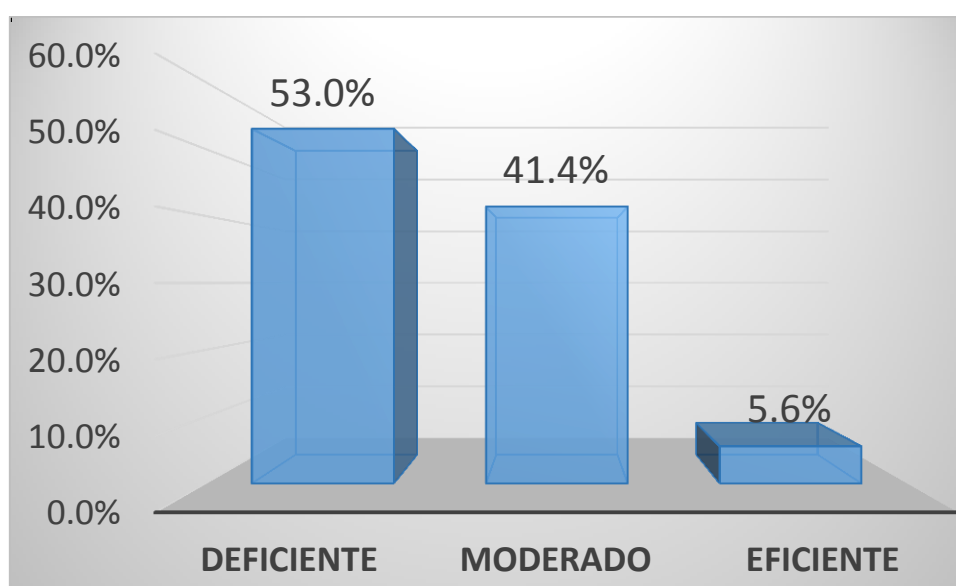


Figura N° 2: El Tiempo de espera hasta ser atendido el cliente.

En la tabla N° 3; se observa que, el 45.6% de los usuarios manifiesta que la empresa Demora más de 24 horas en reconectar el servicio eléctrico después del pago, el 34% indica que la empresa demora entre 8 a 12 horas el 9.3% declaró que la empresa demora de 12 a 24. El 7.4% declara que demoran entre 4 a 8 horas y solo el 3.7% manifiesta que la empresa cumple en reponer el servicio eléctrico en menos de 4 horas después del pago

Tabla N° 3: Demora en reconectar el servicio eléctrico después del pago.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 4 horas	8	3.7%
	entre 4 a 8 horas	16	7.4%
	entre 8 a 12 horas	73	34.0%
	entre 12 a 24 horas	20	9.3%
	más de 24 horas	98	45.6%
	Total	215	100.0%

Fuente: Aplicación de encuesta a los clientes.

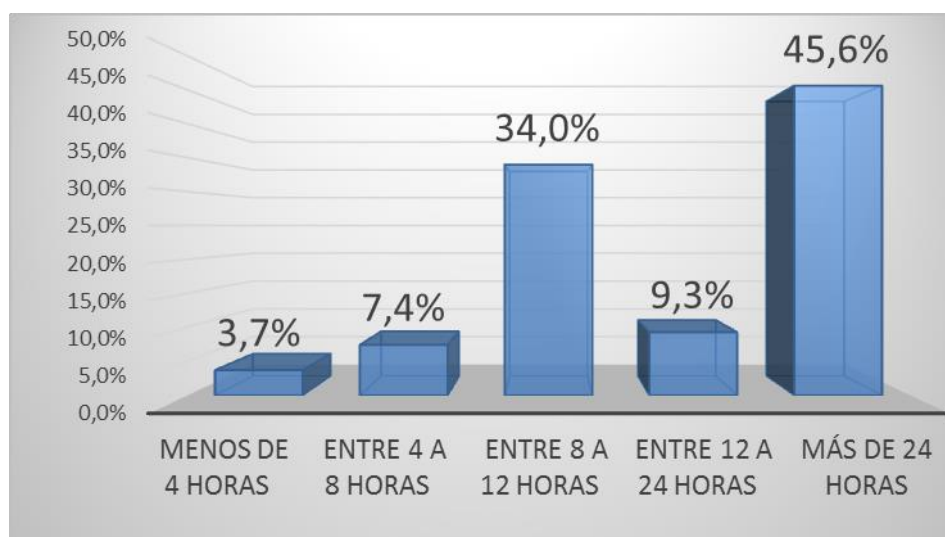


Figura N° 3: Demora en reconectar el servicio eléctrico después del pago

Objetivo 2: Identificar la energía eléctrica que se deja de vender al cliente durante el tiempo sin suministro eléctrico producto de los cortes de servicio.

Descripción:

En la tabla N° 4; se observa que, el 37.2% de los usuarios manifiesta que la energía eléctrica que se deja de vender al cliente durante el tiempo sin suministro eléctrico producto de los cortes de servicio se encuentra entre 12 a 24 horas, el 42.7% indica que la Energía eléctrica que se deja de vender al cliente se encuentra entre 8 a 12 horas y el 20% indica que más de 24 horas.

Tabla N° 4: Energía eléctrica que se deja de vender al cliente durante el tiempo sin suministro eléctrico producto de los cortes de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	entre 8 a 12 horas	92	42.7%
	entre 12 a 24 horas	80	37.2%
	más de 24 horas	43	20.0%
	Total	215	100.0%

Fuente: Aplicación de encuesta a los clientes

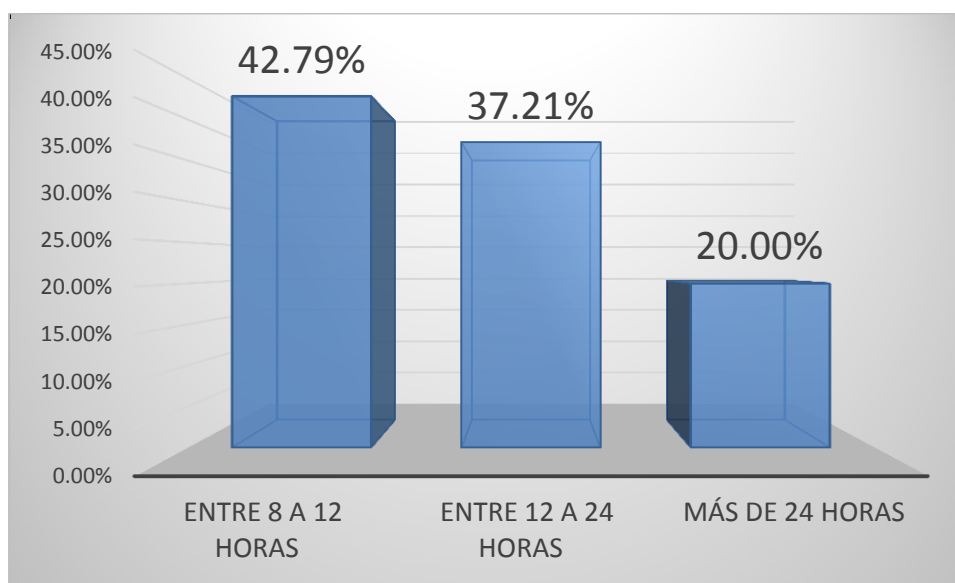


Figura N° 4: Energía eléctrica que se deja de vender al cliente durante el tiempo sin suministro eléctrico producto de los cortes de servicio

Objetivo 3: Diseñar el plan de reconexión automática para cortes de suministros eléctricos de clientes con deuda de vencimiento de 2 meses a mas que conlleve a incrementar la facturación de energía no vendida al usuario de Electronoroeste S.A. Piura.

Descripción:

Se diseñó un Plan para las reconexiones del servicio a los clientes que cuenta con una estructura básica en la cual predomine la eficiencia y eficacia en el proceso de Optimización del servicio a través de inductores para el cumplimiento de los indicadores, metas trazadas en tiempos mínimos de atención, este plan está comprendido de lo siguiente manera:

- ✓ Planificación
- ✓ Teórica
- ✓ Practica

Objetivo 4: Validar un Plan de Reconexión Inmediata para cortes de suministros eléctricos con vencimiento por deuda a través de juicio de experto.

Descripción:

Validez y confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	13

Tabla N° 5: Validez y confiabilidad del instrumento.

	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach
La empresa respeta los derechos de los usuarios	,748	,876
Tiempo de espera hasta ser atendido.	,561	,886
Energía eléctrica que se deja de vender al cliente durante el tiempo sin suministro eléctrico producto de los cortes de servicio.	,537	,888
Demora en reconectar el servicio eléctrico después del pago	,442	,901

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos	41,418	15	2,761		
Intra sujetos					
Entre elementos	6,327	12	,527	1,773	,056
Residuo	53,519	180	,297		
Total	59,846	192	,312		
Total	101,264	207	,489		

Como el valor de la prueba F análisis de varianza (ANOVA) es altamente significativo ($p < 0.01$). El instrumento es válido.

Como el valor del coeficiente interna alfa de Cronbach supera el valor requerido ($\alpha > 0.70$) el instrumento es confiable.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4. Discusión de resultados

En el trabajo de investigación titulado Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los Clientes de Electronoroeste S.A. Piura, los resultados obtenidos se corrobora con la metodología de los antecedentes de las teorías sociales en el logro de los resultados para el buen servicio al ciudadano basado en la mejora de la gestión para la entidad, como parte de la gestión pública comparados con:

Jami (2010) en su tesis: Manual de procesos para la gestión eficiente en la prestación técnica de los servicios eléctricos en Emelnorte S.A, en el Instituto de Postgrado de la Universidad Técnica del Norte”.

Así mismo el control de trabajo acorde a su investigación era inadecuado por no contar con instrumentos de control más que el criterio personal del supervisor (Jami, 2010).

El autor hace mención del incumplimiento de las regulaciones de calidad de servicio que exige el CONELEC (Consejo Nacional de Electricidad – Ecuador).

De esta conclusión se puede señalar que para efectos de realizar una actividad de manera eficiente se necesita de la coordinación con los responsables de las áreas competentes a efecto de tomar decisiones efectivas en el logro del cumplimiento de objetivos trazados

Asimismo, son corroborados por:

Por la Teoría de la dimensión pública, sostiene que, las políticas sociales, como parte sustantiva de un modelo de desarrollo, buscan trascender el impulso económico del desarrollo e incorporar referentes como la democracia, o la justicia social a su propuesta programática. Se trata de dimensiones que "el individuo no puede alcanzar en el mercado como individuo aislado".

Consustancial a su carácter público es el enfoque de las políticas públicas como derechos de las personas que forman parte de un

conglomerado ciudadano. Las políticas solo tienen sentido si se plantean en función de las personas, de la humanidad. Los bienes que trae consigo la política tienen sentido en función de la gente porque "lo importante no son los bienes en sí mismos sino lo que éstos pueden hacer por la gente, o mejor aun lo que la gente puede hacer con ellos" (Amartya Sen, 2000).

En un momento en que las teorías y formas del desarrollo están en cuestión, es preciso interrogarse si las políticas sociales pueden dar un nuevo rumbo que las reconecte con su finalidad central: "Creo que la política debe continuar siendo nuestra primordial fuente de esperanza para garantizar el futuro de los derechos humanos básicos" (Martha Nussbaum, 2013).

La esfera de los derechos humanos y sociales remite a un espacio público que debe ser inclusivo y abarcar a todas las personas. Debe concebirse como garante de la vida de las generaciones presentes y futuras. Lo público está dado entonces por la constitución de ámbitos de encuentro que sean igualadores' en términos de oportunidades y reconocimiento.

Por otro lado, la realización de los fines generales que se propone la política social no es factible prescindiendo de la intervención del Estado. Al contrario, la intervención del Estado es central porque es abarcadura frente a la sociedad y a los ciudadanos en su conjunto; es clave también porque puede regular al mercado y porque su rol es promover el desarrollo económico y social. Además, las políticas sociales requieren recursos significativos que el Estado puede decidir que se destinen periódicamente a dichos fines o que puede convocar de parte del sector privado, pero para fines sociales y para ser administrados socialmente. Por ello, la política social termina comprometiendo, de una u otra forma, a la esfera de lo público, y requiere diversos grados de la acción del Gobierno.

Según Sabatier (citado en Tovar, 2015): Las políticas públicas consisten en la manera en que los problemas son conceptualizados y atraen la atención del gobierno para su solución, de la forma cómo se formula

alternativas y se seleccionan las soluciones, y la forma cómo las soluciones son ejecutadas, evaluadas y revisadas.

CONCLUSIONES

5. CONCLUSIONES

- ✓ Se Propone un Plan de Reconexión Inmediata para Optimizar el Servicio de Suministro Eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A. Piura indicando lo siguiente:

Planificación

- Consistente en su estructura.
- Contiene los elementos mínimos.
- Responde a la intencionalidad de la investigación

Teórica

- Pertinencia con las teorías que se fundamenta.
- Concordancia con el marco teórico del estudio

Práctica

- Pertinencia en las actividades.
- Las actividades propuestas son suficientes
- Viabilidad para la aplicación del plan.

- ✓ Se Diagnosticó la problemática del servicio de suministro eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A. Piura

- Empresa que respeta a veces los derechos de los clientes.
- Tiempo esperado deficiente hasta ser atendido.
- Demora en reconectar el servicio eléctrico después del pago.
- Energía eléctrica que se deja de vender al cliente.

- ✓ La energía eléctrica más significativa que se deja de vender al cliente durante el tiempo sin suministro eléctrico producto de los cortes de servicio.

- ✓ Se Diseñó el plan de reconexión inmediata para cortes de suministros eléctricos de clientes con vencimiento de deuda de 2 meses a más.
- ✓ Se Validó un plan de reconexión inmediata para cortes de suministros eléctricos con vencimiento de deuda de 2 meses a más, a través de juicio de experto.

SUGERENCIAS

6. SUGERENCIAS

- ✓ Presentar al titular de la entidad de Electronoroeste S.A. Piura, el Plan de Reconexión Inmediata para conocimiento, evaluación e implementación por tratarse de un servicio público básico de mejora tanto en la gestión como en la atención del servicio al ciudadano.
- ✓ Que en el Sistema Optimus, NGC, se programe la emisión automática de la orden de trabajo, luego que el cliente realiza el pago por vencimiento de deuda de 2 meses a más, a efecto que el servicio de terceros ejecute la reconexión del servicio de manera inmediata, la cual permitirá la reducción del tiempo de reconexión, en un periodo mínimo de 2:00 y máximo de 4:00 horas.
- ✓ Aplicar el costo beneficio que genere el Plan de Reconexión Inmediata relacionado a la energía eléctrica no vendida al cliente, para optimizar la atención de la prestación del servicio público que es ejecutada por la empresa de terceros.
- ✓ Tomar en consideración los resultados de confiabilidad del instrumento materia de la investigación, así como, la validación del profesional experto en Gestión Comercial de Electronoroeste S.A., Piura, para la implementación del Plan de Reconexión Inmediata.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adinelsa. (2008). *Derechos y obligaciones de los clientes*. Recuperado de <http://www.adinelsa.com.pe/Files/DerechosDeberes.pdf>

Acuerdo Gubernativo Número 256-97 del Reglamento de la Ley de Concesiones eléctricas. Publicado en el *Diario de Centro América* el 21 de marzo de 1997. Guatemala.

Aguirre, L. (2016). *Sistema de suministro eléctrico. El sistema de suministro eléctrico comprende el conjunto de medios y elementos útiles para la generación, el transporte*. Recuperado de <http://documents.mx/documents/sistema-de-suministro-electrico-el-sistema-de-suministro-electrico-comprende.html>

Aliaga, B. (2008). *Optimización de costos en la facturación eléctrica aplicados a la pequeña y micro empresa basados en una correcta aplicación del marco regulatorio y la ley de concesiones eléctricas y su reglamento. dl 25844 – ds 093-200*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional de ingeniería, Perú
Recuperado de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/998/1/aliaga_br.pdf

Arbulù, C. (2016). *Diseño del trabajo de investigación*. Maestría en gestión pública. Universidad Cèsar Vallejo.

Ayensa, M. (2016). *Empresa en el aula*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=dyyIDAAQBAJ&pg=PA141&lpg=PA141&dq=Atenci%C3%B3n+al+cliente:+servicio+que+prestan+y+proporcionan+las+empresas+de+servicios+o+que&source=bl&ots=ctfZzY_Hcp&sig=rvP7C8LUnQ_YAED50U-2w_oEisM&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiU19Cm-

KXUAhUBbSYKHY4WAeIQ6AEISzAE#v=onepage&q=Atenci%C3%B3n
%20al%20cliente%3A%20servicio%20que%20prestan%20y%20proporci
onan%20las%20empresas%20de%20servicios%20o%20que&f=false

Bado, V. y Lopez, C. (2013). *Manual Básico de Derecho Comercial, Derecho cambiario y concursal*. Recuperado de http://www.fder.edu.uy/material/bado-virginia-lopez-carlos_manual-basico-derecho-comercial-actd-2015-2.pdf

Bado, V. y Lopez, C (s.f.). *¿Cuáles son los vencimientos en la letra de cambio, en el vale y en el cheque?* Recuperado de <http://www.derechocomercial.edu.uy/RespTV69.htm>

Balladares, E. (2015). *Plan de marketing de la compañía agroderivados Ptripuyango*. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/15687/1/biblioteca..pdf>

Bobadilla, P. (2016). *Maestría en Gerencia Social*. Modalidad virtual, Perú.

Caballero, A. (2013). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos*. Recuperado de https://issuu.com/cengagelatam/docs/metodolog__a_integral_innovadora_is

Campbell, D y Stanley J. (1978). *Diseños Experimentales y Cuasiexperimentales en la investigación social*. Recuperado de <https://sociologiaycultura.files.wordpress.com/2014/02/campbell-stanley-disec3b1os-experimentales-y-cuasiexperimentales-en-la-investigacic3b3n-social.pdf>

- Crespo, I. Nicolini. C y Parodi, J. (2015). *La comunicación interna en la administración pública española. Claves para innovar*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=m9fwBwAAQBAJ&pg=PT96&lpg=PT96&dq=El+plan+estrat%C3%A9gico+es+un+programa+de+actuaci%C3%B3n+que+consiste+en+aclarar+lo+que+pretendemos+conseguir+y+c%C3%B3mo+nos+proponemos+conseguirlo&source=bl&ots=jj4SkkjhsH&sig=wr5sDzZ39Foj7OfAzyBWgjY5k9k&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiR3ryN5oPUAhUDfiYKHVCFCDsQ6AEIQjAF#v=onepage&q&f=false>
- Comisión de Integración Energética Regional, CIER. (2016). Recuperado de <http://www.cier.org.uy/>
- Concepto definición. (2014). *Definición de Servicio*. Recuperado de <http://conceptodefinicion.de/servicio/>
- Decreto Supremo N° 020-97. Norma Técnica De Calidad De Los Servicios Eléctricos. Publicado en el *Diario Oficial El Peruano* del 09 de octubre de 1997. Perú.
- Defiéndase (2014). *¿Cuándo los servicios públicos no pueden cortarse?*. Recuperado de <http://www.defiendase.com/articulos/-cuando-los-servicios-publicos-no-pueden-cortarse/2703>
- Definición ABC. (2016). *Atención al cliente*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Endesa Educa. (2014). *La tarifa eléctrica*. Recuperado de http://www.endesaeduca.com/Endesa_educa/recursos-interactivos/el-sector-electrico/xx.-la-tarifa-electrica
- Energuate. (2016). *Conexiones y Reconexiones*. Recuperado de <http://www.energuate.com/conexionesyreconexiones>.

- ENOSA (2016). *Plan Operativo de Enero a Junio 2016*.
- ENOSA (2006). *Directiva de cobranza para deudas hasta dos meses – Abril 2006*.
- ENOSA (s.f). *Manual del módulo de cortes, reconexiones y retiro del sistema comercial OPTIMUS NGC*.
- Fernandez, C. (2009). *Calidad en el servicio*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-el-servicio-presentation-960207>
- Jami, M. (2010). *Manual de procesos para la gestión eficiente en la prestación técnica de los servicios eléctricos en Emelnorte S.A.* (Tesis de postgrado) Universidad Técnica Del Norte, Ecuador.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de postgrado). Universidad Iberoamericana, México DF.
- <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Ley N° 29875 *Ley que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet*. Publicado en el *Diario Oficial El Peruano* el 3 de junio de 2012, Perú.
- Ley N° 5 DE 1992 .Publicado en el *Diario Oficial No. 40.483*, 18 de junio de 1992, Colombia.
- Ley N°25844 *Ley de concesiones eléctricas*. Publicado en *Diario El Peruano el 19 de noviembre de 1992*
- Luz del sur. (2012). *Intereses de Mora*. Recuperado de <https://www.luzdelsur.com.pe/preguntas-frecuentes/intereses-de-mora.html>

- Maldonado, S. (2000). *Desarrollo es equidad: hacia un enfoque de justicia distributiva para el desarrollo*. Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/23/a11.pdf>
- Marketing Publishing. (1994). *La fórmula del servicio excelente*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=YlhlyzwUk6QC&pg=PR6&lpg=PR6&dq=Marketing+Publishing.++\(1994\).+La+f%C3%B3rmula+del+servicio+excelente&source=bl&ots=UTo8GgeFyq&sig=tpTpBawb3mRZjsHbxoChWJgzFII&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwib-PfjhqfPAhVK1h4KHcPhCGUQ6AEILjAE#v=onepage&q=Marketing%20Publishing.%20\(1994\).%20La%20f%C3%B3rmula%20del%20servicio%20excelente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YlhlyzwUk6QC&pg=PR6&lpg=PR6&dq=Marketing+Publishing.++(1994).+La+f%C3%B3rmula+del+servicio+excelente&source=bl&ots=UTo8GgeFyq&sig=tpTpBawb3mRZjsHbxoChWJgzFII&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwib-PfjhqfPAhVK1h4KHcPhCGUQ6AEILjAE#v=onepage&q=Marketing%20Publishing.%20(1994).%20La%20f%C3%B3rmula%20del%20servicio%20excelente&f=false)
- Mendiola, A. Chara, J. Jara, N. Pérez, M. Suazo, J y Valenzuela, H. Aguirre, C. (2011) *Estrategia de generación de valor en una empresa de distribución eléctrica*. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/serie-gerencia-para-el-desarrollo/2011/estrategia-de-generacion-de-valor-en-una-empresa-de-distribucion-electrica/>
- Ministerio de Electricidad y Energía Renovable. (2013). *EEQ amplía horario para reconexiones*. Recuperado de <http://www.energia.gob.ec/eeq-amplia-horario-para-reconexiones/>
- Nussbaum, M. (2013). *Las humanidades son necesarias para mantener viva la democracia*. La Vanguardia. Recuperado de <http://www.lavanguardia.com/magazine/20130913/54380956738/martha-c-nussbaum-entrevista-magazine.html>

Ojeda, m. (2016). *La energía eléctrica que se produce en las centrales.*

Recuperado de <https://prezi.com/3rrrd7dvlDl/la-energia-electrica-que-se-produce-en-las-centrales-se-tran/>

Pérez, J., y Merino, M. (2009). *Definición de plan.* Recuperado de <http://definicion.de/plan/>

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. (2017). *Cinco principales derechos que tienes como usuario del servicio eléctrico.* Recuperado de <http://www.osinergmin.gob.pe/noticias/electricidad/cinco->

Red Eléctrica de España. (2009). *Suministro de la electricidad.* Recuperado de http://www.ree.es/sites/default/files/downloadable/el_suministro_de_la_el_electricidad.pdf

Sampieri, R., Collado, C., y Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación.* Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Red Eléctrica de España. (2009). *El suministro de la electricidad.* Un equilibrio entre generación y consumo. Recuperado de http://www.ree.es/sites/default/files/downloadable/el_suministro_de_la_el_electricidad.pdf

Resolución de consejo directivo organismo supervisor de la inversión en energía Osinerg n° 095-2004-os/cd. *Diario Oficial el Peruano* el 04 de mayo de 2004. Perú.

Tamayo, J., Vásquez, A., y García, R. (2013). La protección del consumidor en el sector eléctrico peruano: Una perspectiva preventiva. *Revista de la*

Competencia y la Propiedad Intelectual, 87-105. Recuperado de <http://servicio.indecopi.gob.pe/revistaCompetencia/castellano/articulos/primavera2012/JesusArturoRaul.pdf>

Taboada, H. (2015). Proyecto de ley tumbaría cobro de reconexión de servicios. *El Universal*. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.co/politica/proyecto-de-ley-tumbaria-cobro-de-reconexion-de-servicios-194470>

Torres, W. (2008). *La acometida*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/6403136/Acometida-electrica>

Tovar, T. (2013). *Rutas de la Investigación en Gerencia Social*. Recuperado de http://blog.pucp.edu.pe/blog/wp-content/uploads/sites/150/2013/12/20131211-teresa_tovar.pdf

Urbiztondo, S. (2000). *La Regulación de la Calidad en el Servicio Eléctrico: Una Evaluación en Base a Principios Teóricos y la Experiencia Internacional*. Recuperado de http://www.aaep.org.ar/espa/anales/pdf_00/urbiztondo.pdf

ANEXOS

ANEXO 01

PROPUESTA

PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

1.1. Autora:

Br. MARIA DACIA CABREJOS DE SANTOYO

1.2. Asesor (a)

Dra. CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS

1.3. Fundamentación:

Electronoroeste S.A., es la Empresa peruana que realiza actividades propias del servicio público de electricidad, como son: distribución y comercialización de energía eléctrica, abarca un área de concesión de 644.40 km², cubriendo las regiones de Piura y Tumbes; atendiendo a más de 468,000 mil clientes y por ello ha dividido geográficamente el área en seis Unidades de Negocios: Piura, Paita, Talara, Sullana, Tumbes, Alto Piura y un Servicio Mayor Sechura.

Para la empresa eléctrica encargada de brindar este servicio, las actividades de corte y reconexión de energía está tercerizado, sin embargo, para las actividades de cortes de suministro eléctrico Electronoroeste S.A. cuenta con Plan de acción con objetivos y cumplimiento de metas, y para las actividades de reconexiones del servicio, no se tiene un Plan de acción, a esto se suma el cumplimiento a la Ley 29875 Ley que facilita el pago y la reconexión de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, art.2, que señala: Las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e Internet, están obligadas a realizar la reconexión del servicio cortado dentro de las 24 horas contadas a partir de su cancelación.

Nuestra propuesta es un Plan de Reconexión Inmediata, que se inicia a través del sistema OPTIMUS NGC que posee la Empresa Electronoroeste S.A, para la emisión de la orden de trabajo automática, después que el cliente cancela la deuda por vencimiento de 2 meses o más, es decir la reconexión debe restablecerse en un plazo no menor de 2:00 horas ni mayor de 4:00 horas, considerándose el desplazamiento del personal de la empresa de terceros para la ejecución del servicio.

Para tal efecto, se tiene la fundamentación del plan de reconexión inmediata y el respaldo bibliográfico, sus características y fundamentos necesarios para su diseño, se engloba al marco metodológico, enfoque que se obtuvo en un proceso de investigación en la población de los distritos de Piura, 26 de Octubre y Castilla, para determinar si la solución a la propuesta es la más correcta e indicada.

1.4. Objetivos del Plan

1.4.1. General

Proponer un plan de reconexión inmediata para optimizar el servicio de suministro eléctrico en los clientes de Electronoroeste S.A., Piura.

1.4.2. Específicos

- Aplicar un cuestionario diagnóstico a los clientes sobre la problemática de la demora en la reconexión del servicio eléctrico y otras actividades relacionadas a la atención del cliente en los distritos de Piura, 26 de octubre y Castilla de la Provincia de Piura.
- Comprobar el período de tiempo que la energía eléctrica se deja de vender al cliente, producto de los cortes de servicio no reconectados.
- Diseñar y proponer el plan de reconexión inmediata para optimizar el servicio de suministro eléctrico de los clientes de Electronoroeste S.A. Piura

1.5. Aportes teóricos que fundamentan el plan de reconexión inmediata.

Sistema de reconexión

¿Por qué se efectúa el corte del servicio?

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

- a) Cuando estén pendientes de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas, de dos o más meses derivados de la prestación del Servicio Público de Electricidad, con los respectivos intereses y moras;
- b) Cuando se consuma energía eléctrica sin contar con la previa autorización de la empresa o cuando se vulnere las condiciones del suministro; y,
- c) Cuando se ponga en peligro la seguridad de las personas o las propiedades por desperfecto de las instalaciones involucradas; estando ellas bajo administración de la empresa, o sean instalaciones internas de propiedad del usuario.

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

Los concesionarios fijaran periódicamente los importes por concepto de corte y reconexión de acuerdo a lo que establezca el Reglamento Ley N° 25844 de Concesiones Eléctricas, art.90°.

¿Cómo se gestiona una reconexión?

La reconexión se gestiona a la cancelación de la deuda por vencimiento de facturas de 2 meses a más del servicio cortado contadas a partir de su cancelación

¿Cuál es el plazo para reconectar un servicio?

El plazo máximo para la reconexión de un suministro es dentro de las 24 horas, a partir que el cliente pague las facturas que dieron origen al corte.

¿Por qué se paga el servicio de la reconexión?

La reconexión se cobra cuando se genera un corte debido al impago y vencimiento de dos facturas, según las normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio Público de Electricidad, del Organismo Superior de la Inversión en Energía y Minas, según Resolución N°175 – 2015 OS/CD, modificada con Resolución 259-2015-OS/CD, vigente a partir del 01.09.2016 al 31.08.2019. cuyos montos por corte es S/.4,86 y reconexión S/.5,74 (Conexiones monofásicas, hasta 10kW, BT5A, BT5B y BT6), así como los intereses y mora que son cobrados en la facturación del mes siguiente a la del corte, normados en la Ley N° 25844, Concesiones eléctricas, art.90°.

Control

La empresa de distribución eléctrica deberá colocar, en cada oportunidad que realiza el corte o la reconexión, una etiqueta de identificación, pegada en la cara interior de la tapa del portamedidor, que contenga la siguiente información según corresponda: número de suministro, fecha, hora, lectura del medidor al momento del corte, tipo de corte o tipo de reconexión aplicado.

Remisión y Publicación de los Importes Máximos de Corte y Reconexión

Las empresas de distribución eléctrica deberán remitir a la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria del Osinergmin, previamente a su publicación, en cada oportunidad que se actualicen, los importes máximos de corte y reconexión aplicables a los usuarios del Servicio Público de Electricidad suscritos por su representante legal. La publicación deberá efectuarse en uno de los diarios de mayor circulación local y será vigente a partir del día siguiente a su publicación. Asimismo, ser exhibida en las oficinas de atención al público.

1.6. Marco legal de la propuesta

Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N°25844.

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

- a) Cuando estén pendientes de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas, de dos o más meses derivados de la prestación del Servicio Público de Electricidad, con los respectivos intereses y moras;
- b) Cuando se consuma energía eléctrica sin contar con la previa autorización de la empresa o cuando se vulnere las condiciones del suministro; y,
- c) Cuando se ponga en peligro la seguridad de las personas o las propiedades por desperfecto de las instalaciones involucradas; estando ellas bajo administración de la empresa, o sean instalaciones internas de propiedad del usuario.

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

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

Ley n° 29875, que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet.

Artículo 1.- Facilidades de pago Las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, no pueden cortar el servicio a los usuarios por falta de pago en los días que estas no tengan habilitadas sus oficinas y sistemas de pago a efecto de permitir la cancelación de la deuda.

Artículo 2.- Reconexión del servicio Las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, están obligadas a realizar la reconexión del servicio cortado dentro de las 24 horas contadas a partir de su cancelación.

Artículo 3.- Excepciones Las empresas mencionadas en el artículo 1 pueden cortar el servicio en cualquier momento cuando exista uso indebido de este o por razones técnicas debidamente justificadas. En ambos casos, el corte del servicio se realiza de conformidad a las normas emitidas por los organismos reguladores.

Artículo 4.- Vacatio legis La presente Ley entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Resolución N° 153-2013, Organismo Supervisor de la Inversión en energía y Minería, OSINERGMIN, Procedimiento para la Supervisión del cumplimiento de las normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad.

1.3.6 El proceso de supervisión abarcará las siguientes acciones:

c.3 Que las concesionaria ejecute el corte o la reconexión del servicio eléctrico cumpliendo con los plazos establecidos en las normas vigentes.

c.4 Que la concesionaria efectúe el cobro por concepto de corte y reconexión de acuerdo al tipo y subtipo de conexión.

Resolución N° 259-2015, Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, OSINERGMIN.

Artículo 1°. Reemplácese el cuadro consignado en el numeral 1.1 del Artículo 1° de la Resolución N°175-2015 OS/CD, que fijó los Importes Máximos de Corte y Reconexión de la Conexión Eléctrica para el periodo 01 de setiembre de 2015 al 31 de agosto de 2019 (Resolución N° 259-2015- art.1°).

1.7.Ejes centrales del plan de reconexión inmediata

Mejorar la atención de reconexión con la programación en el sistema OPTIMUS NGC, de la empresa, la emisión de la orden de trabajo automática después que el cliente ha cancelado la deuda con vencimiento de 2 meses a más, motivo del corte del suministro eléctrico.

El sistema de reconexión inmediata del suministro del sistema de servicio eléctrico resulta de suma importancia por que trae los siguientes beneficios:

- ✓ Satisfacción al Cliente.
- ✓ Al reconectar de manera inmediata el suministro eléctrico a la cancelación de la deuda con vencimiento de 2 meses a más, la empresa facturaría la energía no vendida al cliente durante el tiempo que demora la reconexión.
- ✓ Considerar en los contratos de terceros el Plan de Acción para Cortes y Reconexiones de Suministros eléctricos.
- ✓ Una sola persona puede realizar la operación en el Sistema Optimus NGC.
- ✓ Reducción significativa del índice de morosidad.
- ✓ Evitar el robo de energía y maniobras de altura.
- ✓ Obtener total efectividad y rapidez en el corte de energía
- ✓ Conseguir seguridad total para el personal de la empresa eléctrica, evitando la confrontación con el cliente moroso.
- ✓ Evitar que el cliente desconectado se pueda conectar solo, en el medidor o en el ramal de acometida
- ✓ Proteger a los clientes contra sobretensiones accidentales (opcional)

1.8. Mecanismos del plan de reconexión Inmediata.

- ✓ Presentación de la propuesta del Plan de Reconexión Inmediata para optimizar el Servicio de Energía Eléctrica en los clientes de Electronoroeste S.A. Piura, para su evaluación y ser considerado ante el Titular de la Entidad su implementación por tratarse de un servicio público básico, y contribuir al desarrollo sostenible del país.
- ✓ Programación en el Sistema OPTIMUS NGC de la Empresa Electronoroeste S.A., la emisión de la orden de trabajo de manera automática de 4:00 a 00:00 horas, a partir de la cancelación de la deuda con vencimiento de 2 meses a más, que originó el corte del servicio.
- ✓ La reconexión del suministro eléctrico en un período de tiempo mínimo 2 horas y máximo 4 horas, considerando el desplazamiento del personal de la empresa de terceros para la ejecución del servicio.
- ✓ Considerar las actividades de reconexión en el Plan de Acción de cortes y reconexiones de Electronoroeste S.A. para evaluar la eficiencia y eficacia con el cual se desarrolla los programas de reconexión por parte de la empresa de terceros, tal como, se ejecuta con los Planes de Acción de los cortes.
- ✓ Supervisión y seguimiento por parte de Electronoroeste S.A., a los servicios de reconexión, para evaluar la eficiencia y eficacia con el cual se desarrolla los programas de reconexión por parte de la empresa de terceros, en el cumplimiento de los objetivos, inductores, indicadores y metas.
- ✓ Evaluación del beneficio económico de la energía no vendida al cliente, durante el período mínimo de 8 y un máximo de 24 horas, que demora la reconexión del suministro eléctrico, por parte de la empresa de terceros.

1.8.1. Estrategias que conforman el Plan de Reconexión Inmediata.

Talleres

Estrategia de organización

La estrategia corporativa se basa en el enfoque sistémico de la gestión, es decir sus elementos de gestión, tales como resultados, componentes de los clientes, gestión de procesos y gestión de recursos humanos, que se encuentran relacionados entre sí y alineados para asegurar un crecimiento sostenido con ventaja en costos, para ello se han establecido cinco Objetivos Estratégico

Maximizar la creación de valor económico favorable a la empresa

Crear valor social en la empresa

Mejorar la imagen empresarial

Mejorar los procesos de gestión interna y gobierno corporativo

Fortalecer la gestión del talento humano

Maximizar la creación de valor económico. Implementar un Programa de impulso a la rentabilidad que incluye el mejoramiento del proceso de compra y venta de energía y la implementación de un programa de reducción de pérdidas y compensaciones.

“Crear valor social en la empresa”. Impulsar el programa de responsabilidad social de la empresa a través del dictado de charlas y talleres de capacitación sobre el servicio del sistema eléctrico. Se abordaran temas como riesgos eléctricos, ahorro de la energía, uso seguro y adecuado de la electricidad, distancias mínimas de seguridad y qué hacer en caso de emergencia

“Mejorar la imagen empresarial”. Implementar un sistema de medición de satisfacción de los clientes. Desarrollar el Plan de comunicaciones para mejorar la percepción que se tiene de la empresa a través de la utilización de innovación tecnológica en los procesos técnicos, comerciales y administrativos

“Mejorar los procesos de gestión interna y gobierno corporativo. Proceso de incorporación de nuevos clientes y

ampliación de demanda. Plan de control y reducción de pérdidas no técnicas. Implementar los principios de buen gobierno corporativo. Implementar del sistema de control interno. (Metodología COSO). Elaborar programas para reducir la frecuencia y duración de interrupciones del servicio.

“Fortalecer la gestión del talento humano”. Continuidad con el proceso de un programa de mejoramiento de clima organizacional, plan de capacitación basado en la mejora de las competencias identificadas. Implementar un proceso de gestión del talento humano.

Estos objetivos estratégicos constituyen los pilares de la estrategia empresarial, cada cual se logrará a través de un conjunto de objetivos específicos y planes de acción direccionadas al logro de resultados en la perspectiva financiera y del cliente del mapa estratégico de la empresa.

1.9. Presupuesto.

Las organizaciones según sus Planes Operativos Anuales, establecen sus fuentes de financiamiento de cada acción y, constituye un aporte económico hacia el logro de las metas del proyecto en cuestión.

JUICIO DE EXPERTO

PROPUESTA DE UN PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

ITEM	ACEPTADO	EFICAZ	POCO EFICAZ	INEFICAZ
01	Estructura general de la propuesta de un plan de reconexión Inmediata	✓		
02	Objetivos de la propuesta de un plan de reconexión de servicio eléctrico	✓		
03	Consistencia en los fundamentos teóricos de la propuesta de estrategias	✓		
04	Marco legal de la propuesta de un plan de reconexión inmediata	✓		
05	Pertinencia de las estrategias que conforman la propuesta	✓		
06	Viabilidad de las estrategias propuestas en el plan	✓		

EXPERTO: Dr. Amado Fernández Cueva

DNI: 28110795

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO:

DR. Amado Fernández Cueva

DNI: 28110795

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de la propuesta de UN PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA, elaborado por la estudiante de maestría: Br. MARIA DACIA CABREJOS DE SANTOYO , quien está realizando un trabajo de investigación titulado “PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA ”

Una vez revisado el programa, según los indicadores propuestos, considero adecuado para su aplicación

Chiclayo 02 de febrero de 2017

.....

Dr. Amado Fernández Cueva

DNI: 28110795

I. ANEXOS**FICHA DE REGISTRO DOCUMENTARIO**

Items	Registro
Usuario	
Suministro	
Dirección	
Fecha y hora de pago	
Fecha de generación orden de trabajo, según Sistema OPTIMUS NGC.	
Fecha de ejecución de reconexión, por parte de la tercerizadora	
Atención de ejecución de reconexión, según Encuesta.	

**EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD
ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.**

OBJETIVO

PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

Instrucción: Colocar una aspa en el paréntesis correspondiente y hacer un breve desarrollo, en el que se le solicita aclarar.

**ENCUESTA SOBRE EL SERVICIO DE RECONEXIÓN ELÉCTRICA AL
CLIENTE**

1 ¿La empresa respeta los derechos de los usuarios?

Nunca () A veces () siempre ()

2 ¿El Tiempo de espera hasta ser atendido el usuario es?

Deficiente () moderado () eficiente ()

3 ¿La Energía eléctrica que se deja de vender al cliente durante el tiempo sin suministro eléctrico producto de los cortes de servicio está?

entre 8 a 12 horas ()

entre 12 a 24 horas ()

más de 24 horas ()

4 ¿Demora en reconectar el servicio eléctrico después del pago?

Menos de 4 horas ()

entre 4 a 8 horas ()

entre 8 a 12 horas ()

entre 12 a 24 horas ()

más de 24 horas ()

“Año de la consolidación del mar de Grau”

Chiclayo, Julio de 2016.

SOLICITO: COLABORACIÓN CON REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

Mag. Lic. Enrique García Guerra

Ciudad.

Por la presente, **Maria Dacia Cabrejos De Santoyo**, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con el debido respeto me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente. Así como, requerirle validar un Plan e instrumentos (cuestionario) con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.**

Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el programa y los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la investigación.

En tal sentido **SOLICITO su colaboración con revisión y validación del Plan e instrumento de investigación:** Las observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la presente investigación. Adjunto al expediente:

1. Plan de Reconexión Inmediata.
2. Cuestionario de Servicio de Suministro Eléctrico.
3. Fichas de validación de plan y cuestionario.

Agradezco por anticipado su valioso aporte que contribuirá de manera significativa en bien del Departamento de Piura.

Atentamente.

Br. Maria Dacia Cabrejos De Santoyo.

VALIDACIÓN DEL PROGRAMA

TÍTULO: PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

INDICACIONES. Señor Especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores del programa, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1= Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
-------------	----------	-------------	-----------	---------------

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					Observaciones.
Base teórica	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
1. Fundamenta la necesidad del buen servicio al cliente y la mejora en la gestión institucional.	1	2	3	4	5	
2. El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	5	
3. El programa describe los procesos técnicos de manera coherente.	1	2	3	4	5	
Objetivo						
4. El programa promueve el fortalecimiento de la Gestión Institucional.	1	2	3	4	5	
5. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	4	5	
Contenidos						
6. Plantea la Gestión Institucional a desarrollar de manera clara y precisa.	1	2	3	4	5	
7. Plantea actividades que guarda relación con cada dimensión de la Gestión Institucional	1	2	3	4	5	
8. Contiene principios rectores que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	4	5	
9. Contiene actividades pertinentes para fortalecer la Gestión Institucional.	1	2	3	4	5	
10. Contiene una variedad de actividades prácticas, vivenciales, motivantes y de interés social.	1	2	3	4	5	
11. Plantea actividades que responden a las características del sujeto de estudio.	1	2	3	4	5	
12. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	4	5	
Calidad Técnica						
13. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación y ejecución en la mejora del servicio del suministro eléctrico.	1	2	3	4	5	
14. Coherencia interna entre elementos y componentes del programa con los objetivos.	1	2	3	4	5	
15. Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	
INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					Observaciones.
Viabilidad	Muy	Malo	Regular	Bueno	Muy	

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el cuestionario. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**


Apellidos y Nombres del profesional experto:

Guerra García Enrique

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																			X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.																			X	
ORGANIZACIÓN	Los items presentan una organización lógica.																				X
PERTINENCIA	Los items corresponden al área que se va a evaluar.																				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																			X	
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																				X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				X

Julio del 2016

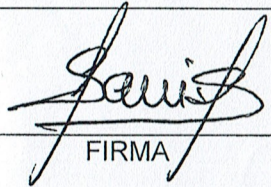
Nombres y Apellidos	Enrique García Guerra	 FIRMA
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Economista	
Cargo / Función	Gerente Regional de Electronoroeste S.A.	
		N° D.N.I: 02624143

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Base teórica	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
	Malo				Bueno	
16. El programa por su carácter teórico - práctico puede ser aplicado por las entidades de la actividad eléctrica del País.	1	2	3	4	5	
17. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de toma de decisiones.	1	2	3	4	5	
18. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	
Metodología						
19. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características del sujeto de estudio.	1	2	3	4	5	
Evaluación						
20. El programa describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados del test.	1	2	3	4	5	
Puntaje Parcial.						
PUNTAJE TOTAL.					97	

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El programa no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
RESULTADO DE LA VALIDACIÓN		Puntaje: 97	El programa es:	Muy Bueno

OBSERVACIONES _____

Nombres y Apellidos	Enrique Garcia Guerra	
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Economista	FIRMA
Cargo / Función	Gerente Regional de Electronoroeste S.A.	N° D.N.I.: 02624143

Fecha: Julio del 2016

CURRICULUM VITAE



ENRIQUE ROLANDO GARCIA GUERRA

Los Granados C1-39 Urb. Sta. María del Pinar – Piura – Perú –
Telf. 073 –618587

Celular – 988849432, RPM #988849432 email: egarciag@distriluz.com.pe

1. RESUMEN

Profesional con Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de Piura. Magíster en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas de la Universidad Nacional de Piura. Amplia experiencia en Empresas Privadas (15 años en Cargos de Jefatura y Administrador), y Empresas de Distribución Eléctrica del Estado (17 Años en cargos de Jefatura y Gerencias), con énfasis en las áreas de: Planeamiento y Control de Gestión, Gerencia Comercial, y Gerencia Regional. Amplio conocimiento en temas regulatorios y normatividad vigente del sector eléctrico: generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como en aspectos de atención a clientes comunes y mayores, cobranzas, control y reducción de pérdidas comerciales, facturación, aportes reembolsables, atención de reclamos y fijaciones tarifarias del Valor Agregado De Distribución (VAD) de empresas de distribución eléctrica.

Con capacidad de liderar, organizar y trabajar en equipo. Alto sentido de responsabilidad.

Dominio del idioma Inglés, herramientas informáticas, manejo de módulos del SAP Logística, Sistema Comercial Optimus de las Empresas Eléctricas y BSC.

2. DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos : Enrique Rolando García Guerra
Domicilio : Urb. Sta. María Del Pinar C1-39
Lugar de Nacimiento : Paita
Fecha de Nacimiento : 24/07/54
Estado Civil : Casado
Número de Hijos : 04
DNI N° : 02624143
Brevete : BA-0005647
S.S.P. N° : 5407241GCGRE004
A.F.P. N° : 1999271EGGCR2
Colegiación N° : CLAD-06565

3. ESTUDIOS

Educación Primaria

Escuela # 33 Paita 1962-1966

Educación Secundaria

Colegio "San Francisco" Paita 1967-1968

Colegio "San Miguel" Piura 1969-1971

Educación Superior

Universidad de Piura 1973 - 1977.

4. GRADOS Y TITULOS OBTENIDOS

Universidad y/o Institución:	Universidad De Piura
Grado Obtenido	Bachiller En Administración de Empresas (02-06-1977)
Universidad y/o Institución:	Universidad De Piura
Grado Obtenido	Licenciado En Administración de Empresas (03/11/1986)
Universidad y/o Institución:	Universidad Nacional de Piura
Título Obtenido	Maestría En Ciencias Económicas, con mención en economía de empresas. (28/01/2000)

5. EXPERIENCIA LABORAL (Del más reciente al más antiguo)

Periodo	Octubre noviembre 2016 a la fecha
Empresa	Electronoroeste S.A
Puesto/Cargo	Gerente Regional
Periodo	Octubre 2012 a Octubre 2016
Empresa	Electronorte S.A
Puesto/Cargo	Gerente Regional
Periodo	Diciembre 2008 a Diciembre 2011
Empresa	Electronoroeste S.A
Puesto/Cargo	Gerente Regional
Periodo	Mayo 2002 a Diciembre 2008
Empresa	Electronoroeste S.A
Puesto/Cargo	Gerente Comercial
Periodo	Marzo 1998 a Abril 2002
Empresa	Electronoroeste S.A
Puesto/Cargo	Jefe de Desarrollo y Control de Gestión
Periodo	Octubre 1995-Febrero 1998
Empresa	Electronoroeste S.A
Puesto/Cargo	Gerente Comercial

6. EXPERIENCIA LABORAL ANTERIOR

INTERAMERICA DE COMERCIO S.A.	Feb. 1979 a Set. 1994
Administrador General de la Cadena de Autoservicios Monterey-Exitto	Mar. 1986 a Set. 1994
Administrador Adjunto de Interamérica de Comercio S.A	

Oficina Principal Piura.	Feb. 1985 a Feb. 1986
Administrador de Interamérica de Comercio S.A Sucursal Talara	Ene. 1981 a Ene. 1985
Asistente de Administración de Interamérica de Comercio S.A Oficina Principal Piura	Feb. 1979 a Dic. 1980

7. CURSOS Y/O SEMINARIOS VARIOS:

QUANTUM	Sep 2013
<ul style="list-style-type: none"> Seminario Internacional de Regulación de Servicios Públicos Cálculo de Tarifas-Grupo Distriluz 	
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU (CENTRUM)	Jun 2013
<ul style="list-style-type: none"> Curso de Administración Financiera 	
CIER -PECIER	Junio 2008
<ul style="list-style-type: none"> Cálculo de Precios y Tarifas en el Sector Eléctrico 	
Tecnológico de Monterrey	Junio- Setiembre 2005
<ul style="list-style-type: none"> Diplomado en Alta Dirección Empresarial 	
Universidad de Piura	Enero- Febrero 2004
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación De Proyectos de Inversión 	
Universidad de Piura	Mayo 2004
<ul style="list-style-type: none"> Análisis de Costos "Herramientas para la Gestión" 	
Universidad de Piura	Octubre 2004
<ul style="list-style-type: none"> El estado actual del Marketing en el Perú 	
Universidad de Piura	Noviembre 2004
<ul style="list-style-type: none"> Calidad de la atención al cliente 	
C.S Managering S.L	Mayo 2002
<ul style="list-style-type: none"> Programa: C.S Managering Training 	
ESAN	Noviembre 2004
<ul style="list-style-type: none"> Seminario Desarrollo de mercados futuros y derivados en el sector energía 	Diciembre 2003
Universidad de Piura	Noviembre 2004
<ul style="list-style-type: none"> Manejo de herramientas de internet 	Abril 1998

8. TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

Universidad De Piura

1977

- Proyecto " Instalación de una pequeña Empresa de extracción de pescado en la Ciudad de Paita"
Trabajo realizado para optar el grado de Bachiller en Ciencias con mención en Administración de Empresas.

Universidad De Piura

1982

- Tesis " Control de stocks por computadora sistema 36 de IBM"
Trabajo realizado para optar el título de Licenciado en Ciencias con mención en Administración de Empresas.

Universidad Nacional De Piura

1998

- Tesis " Estrategias para reducción de pérdidas comerciales de energía eléctrica.
Caso: Electronoroeste S.A"
Trabajo realizado para optar el título de Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas.

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

Chiclayo, enero de 2016.

SOLICITO: COLABORACIÓN CON REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

Dr. Fernández Cueva Amado

Ciudad.

Por la presente, **Maria Dacia Cabrejos De Santoyo**, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con el debido respeto me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente, así como, requerirle validar un Plan e instrumentos (cuestionario) con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.**

. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el programa y los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la investigación.

En tal sentido, **SOLICITO su colaboración con revisión y validación del Plan e instrumento de investigación:** Las observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la presente investigación. Adjunto al expediente:

1. Plan de Reconexión Inmediata.
2. Cuestionario de Servicio de Suministro Eléctrico.
3. Fichas de validación de plan y cuestionario

Agradezco por anticipado su valioso aporte que contribuirá de manera significativa en bien de la población del Departamento de Piura.

Atentamente.

Br. Maria Dacia Cabrejos De Santoyo.

VALIDACIÓN DEL PROGRAMA

TÍTULO: PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

INDICACIONES. Señor Especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores del programa, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1= Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
-------------	----------	-------------	-----------	---------------

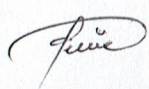
INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					Observaciones.
Base teórica	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
1. Fundamenta la necesidad del servicio y la resolución del problema.	1	2	3	4	5	
2. El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	5	
3. El programa describe los procesos técnicos de manera coherente.	1	2	3	4	5	
Objetivo						
4. El programa promueve el fortalecimiento de la Gestión Institucional.	1	2	3	4	5	
5. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	4	5	
Contenidos						
6. Plantea la Gestión Institucional a desarrollar de manera clara y precisa.	1	2	3	4	5	
7. Plantea actividades que guarda relación con cada dimensión de la Gestión Institucional	1	2	3	4	5	
8. Contiene principios rectores que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	4	5	
9. Contiene actividades pertinentes para fortalecer la Gestión Institucional.	1	2	3	4	5	
10. Contiene una variedad de actividades prácticas, vivenciales, motivantes y de interés del ciudadano.	1	2	3	4	5	
11. Plantea actividades que responden a las características del sujeto de estudio.	1	2	3	4	5	
12. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	4	5	
Calidad Técnica						
13. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación.	1	2	3	4	5	
14. Coherencia interna entre elementos y componentes del programa y con los objetivos.	1	2	3	4	5	
15. Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	
Viabilidad						
INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					Observaciones.
Viabilidad	Muy	Malo	Regular	Bueno	Muy	

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Base teórica	Malo				Bueno	
16. El programa por su carácter teórico - práctico puede ser aplicado por las entidades de la actividad eléctrica del País.	1	2	3	4	5	
17. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	
18. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	
Metodología						
19. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características del sujeto de estudio.	1	2	3	4	5	
Evaluación						
20. El programa describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados del test.	1	2	3	4	5	
Puntaje Parcial.						
PUNTAJE TOTAL.						

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El programa no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
RESULTADO DE LA VALIDACIÓN		Puntaje: 97	El programa es:	Muy Bueno

OBSERVACIONES _____

Nombres y Apellidos	Amado Fernández Cueva	
Grado Académico	Doctor	
Especialidad	Investigador	FIRMA
Cargo / Función	Sub Director I.E. Karl Weiss - Chiclayo	N° D.N.I: 28110795

Fecha: Julio del 2016

“Año de la consolidación del mar de Grau”

Chiclayo, Julio de 2016.

SOLICITO: COLABORACIÓN CON REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

Dr. Luis Montenegro Camacho

Ciudad.

Por la presente, **Maria Dacia Cabrejos De Santoyo**, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con el debido respeto me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente. Así como, requerirle validar un Plan e instrumentos (cuestionario) con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.**

. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el programa y los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la investigación.

En tal sentido **SOLICITO su colaboración con revisión y validación del Plan e instrumento de investigación**: Las observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la presente investigación. Adjunto al expediente:

1. Plan de Reconexión Inmediata.
2. Cuestionario de Servicio de Suministro Eléctrico.
3. Fichas de validación de plan y cuestionario

Agradezco por anticipado su valioso aporte que contribuirá de manera significativa en bien de la población de Piura.

Atentamente.

Br. Maria Dacia Cabrejos De Santoyo.

VALIDACIÓN DEL PROGRAMA

TÍTULO: PLAN DE RECONEXIÓN INMEDIATA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA.

INDICACIONES. Señor Especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores del programa, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1= Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
-------------	----------	-------------	-----------	---------------

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Base teórica						
1. fundamenta la necesidad del servicio y la resolución del problema.	1	2	3	4	5	
2. El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	5	
3. El programa describe los procesos de manera coherente.	1	2	3	4	5	
Objetivo						
4. El programa promueve el fortalecimiento de la Gestión Institucional.	1	2	3	4	5	
5. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	4	5	
Contenidos						
6. Plantea la Gestión Institucional a desarrollar de manera clara y precisa.	1	2	3	4	5	
7. Plantea actividades que guarda relación con cada dimensión de la Gestión Institucional	1	2	3	4	5	
8. Contiene principios rectores que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	4	5	
9. Contiene actividades pertinentes para fortalecer la Gestión Institucional.	1	2	3	4	5	
10. Contiene una variedad de actividades prácticas, vivenciales, motivantes y de interés social.	1	2	3	4	5	
11. Plantea actividades que responden a las características del sujeto de estudio.	1	2	3	4	5	
12. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	4	5	
Calidad Técnica						
13. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación.	1	2	3	4	5	
14. Coherencia interna entre elementos y componentes del programa y con los objetivos.	1	2	3	4	5	
15. Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	
INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA						
Viabilidad						
	Muy	Malo	Regular	Bueno	Muy	

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LOS
CLIENTES DE ELECTRONOROESTE S.A. PIURA**

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el cuestionario. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

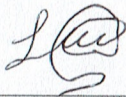
Apellidos y Nombres del profesional experto:

Montenegro Camacho Luis

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X	
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.																					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.																	X				
PERTINENCIA	Los ítems corresponden al área que se va a evaluar.																					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																					X
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					X

Julio del 2016

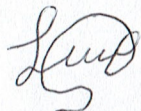
Nombres y Apellidos	Luis Montenegro Camacho	
Grado Académico	Doctor	
Especialidad	Investigador	FIRMA
Cargo / Función	Docente Tiempo Parcial escuela Post Grado UCV - Chiclayo	N° D.N.I: 16672474

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Base teórica	Malo				Bueno	
16. El programa por su carácter teórico - práctico puede ser aplicado por las entidades de la actividad eléctrica del País.	1	2	3	4	5	
17. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	
18. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	
Metodología						
19. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características del sujeto de estudio.	1	2	3	4	5	
Evaluación						
20. El programa describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados del test.	1	2	3	4	5	
Puntaje Parcial.						
PUNTAJE TOTAL.						

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El programa no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
RESULTADO DE LA VALIDACIÓN		Puntaje: <i>94</i>	El programa es:	<i>Muy bueno</i>

OBSERVACIONES _____

Nombres y Apellidos	Luis Montenegro Camacho	
Grado Académico	Doctor	
Especialidad	Investigador	FIRMA
Cargo / Función	Docente Tiempo Parcial escuela Post Grado UCV - Chiclayo	N° D.N.I: <i>16672474</i>

Fecha: Julio del 2016