



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Efecto de la capacitación sobre consumo de energía eléctrica en la frecuencia de reclamos en los usuarios de Electro Oriente S.A. Nueva Cajamarca en el año 2015”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. PALACIOS GONZALES AMÉRICO

**ASESOR**

Mg. ANTONIO ZALATIEL TERRONES BORREGO

**SECCIÓN**

GESTIÓN PÚBLICA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

PLANIFICACIÓN

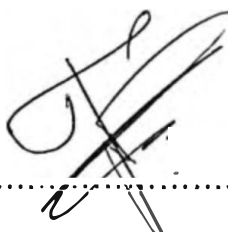
**TARAPOTO - PERÚ**

**2016**



.....  
DR. JUAN RAFAEL JUÁREZ DÍAZ

Presidente



.....  
MG. ALFONSO ISUIZA PEREZ

Secretario



.....  
MG. TERRONES BORREGO ANTONIO ZALATIEL

Vocal

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo que he realizado con mucho esfuerzo a una de las personas que ha marcado mi vida de manera muy especial hasta hoy en día, quien me ha enseñado, guiado, valorado y sobre todo amado en este difícil camino de la vida.

A ti papá, Renán Palacios Calderón, porque siempre te llevo constante en mi corazón.

Américo

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios ser maravilloso que me da fuerza y fe en todo lo que hago.

A mi novia Eshla Aranza por impulsar a terminar esta tesis.

A mi familia que a pesar estar lejos siempre brindan el apoyo incondicional en todos objetivos y metas que tengo.

Palacios Gonzales Américo

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Palacios Gonzales Américo, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 24005752, con la tesis titulada, " Efecto de la capacitación sobre consumo de energía eléctrica en la frecuencia de reclamos en los usuarios de Electro Oriente S.A. Nueva Cajamarca en el año 2015".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, marzo 2016.



---

Palacios Gonzales Américo  
DNI N° 24005752

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Efecto de la capacitación sobre consumo de energía eléctrica en la frecuencia de reclamos en los usuarios de Electro Oriente S.A. Nueva Cajamarca en el año 2015.”, con la finalidad de determinar el efecto que generó la capacitación sobre consumo de energía eléctrica en la frecuencia de reclamos en los usuarios de Electro Oriente S.A. Nueva Cajamarca en el año 2015., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Américo

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| PÁGINA DEL JURADO .....  | ii        |
| DEDICATORIA .....  | iii       |
| AGRADECIMIENTO .....   | iv        |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....                               | v         |
| PRESENTACIÓN .....   | vi        |
| ÍNDICE .....   | vii       |
| RESUMEN .....  | ix        |
| ABSTRACT.....  | x         |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>                                      | <b>11</b> |
| <b>1.1. Problema.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>1.2. Hipótesis .....</b>                                      | <b>21</b> |
| <b>1.3. Objetivos.....</b>                                       | <b>22</b> |
| <b>II. MARCO METODOLÓGICO.....</b>                               | <b>23</b> |
| <b>2.1. Variable .....</b>                                       | <b>23</b> |
| <b>2.2. Operacionalización de la variable.....</b>               | <b>23</b> |
| <b>2.3. Metodología .....</b>                                    | <b>25</b> |
| <b>2.4. Tipo de estudio.....</b>                                 | <b>25</b> |
| <b>2.5. Diseño .....</b>   | <b>25</b> |
| <b>2.6. Población, muestra y muestreo.....</b>                   | <b>25</b> |
| <b>2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b> | <b>26</b> |
| <b>2.8. Métodos de análisis de datos .....</b>                   | <b>26</b> |
| <b>2.9. Aspectos éticos .....</b>                                | <b>26</b> |
| <b>III. RESULTADOS .....</b>                                     | <b>27</b> |
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>  | <b>43</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>                                      | <b>45</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>46</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                            | <b>47</b> |
| <b>ANEXO .....</b>   | <b>51</b> |
| <b>Anexo n° 1 Matriz de consistencia .....</b>                         | <b>52</b> |
| <b>Anexo n° 2 Instrumento de variable.....</b>                         | <b>55</b> |
| <b>Anexo n° 3: Instrumento de variable.....</b>                        | <b>57</b> |
| <b>Anexo n° 4 Reclamos registrados por Osinerning 2014 - 2015.....</b> | <b>57</b> |
| <b>Anexo n° 5 Tabla de distribución .....</b>                          | <b>62</b> |
| <b>Anexo n° 6 Formato de informe de opinion.....</b>                   | <b>66</b> |



## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el efecto que generó la capacitación sobre consumo de energía eléctrica en la frecuencia de reclamos en los usuarios de Electro Oriente S.A. Nueva Cajamarca en el año 2015, se centra en la metodología de tipo cuantitativo, debido a que Hernández (2010) menciona que se utiliza en base al estudio de variables con utilización numéricas como en el caso de la presente investigación representa la variable frecuencia de reclamos, además es un tipo de Investigación no experimental, debido a que la investigación se limitara únicamente a recoger y compara la información de la variable en estudio, sin la necesidad de modificarla o alterarla siendo el diseño pre experimental.

Para la investigación se tuvo como población de estudio el número de reclamos realizados por los usuarios del servicio eléctrico impartido por la Empresa Electro Oriente S.A. de la ciudad de Nueva Cajamarca, es decir 131 reclamos, los datos fueron extraídos haciendo el uso de instrumento análisis documental, para el procesamiento de datos, se aplicaron programas como Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS 21 de los cuales se obtuvieron las tablas, cuadros y gráficos que permitieron comprender y analizar de manera sencilla los datos obtenidos.

Luego de la obtención de resultados, donde se evidencia que durante todo el año 2014 los reclamos fueron 131, en su mayoría por conceptos de costos elevados de la tarifa, se concluyó que el análisis efectuado a los reclamos obtenidos en diferentes periodos (2014 y 2015), evidencia una reducción significativa el mismo que se comprobó con el estadístico prueba t para muestras relacionales en donde el valor p es menor a 0.05 por cual se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

### **Palabras claves**

Reclamos, tarifa eléctrica, capacitación.

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the effect of the training generated electric power consumption in the frequency of claims users Electro Oriente S.A. Nueva Cajamarca in 2015, focuses on the methodology quantitative, because Hernandez (2010) mentions that is used based on the study of variables with numerical use as in the case of this research represents the variable frequency of claims also is a type of non-experimental research, because research is limited only to collect and compares information from the variable under study, without the need to modify or alter being the pre experimental design.

For the research was to study population the number of claims made by users of electrical service offered by the company Electro Oriente S.A. City of Nueva Cajamarca, ie 131 complaints, data were extracted by using documentary analysis, data processing tool, programs such as Microsoft Excel and SPSS 21 of which tables were obtained were applied, charts and graphs that allow understand and analyze data easily obtained.

After getting results, where it is evident that throughout 2014 the claims were 131, mostly by concepts of high costs of the fee, it was concluded that the analysis made to the claims obtained in different periods (2014 and 2015), shows a significant reduction the same as was found with statistical relational samples t-test where the p value is less than 0.05 where the alternative hypothesis of the research is accepted.

### **Keywords**

Claims, electricity tariff, training.