



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN EMPRESAS**

**EVALUACIÓN DEL OBJETIVO OPERATIVO DE
ELECTRICIDAD Y DEL POSICIONAMIENTO DE OSINERGMIN,
EN LOS DISTRITOS DE TARAPOTO, MORALES Y LA BANDA
DE SHILCAYO - 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
EMPRESAS**

AUTOR:

JOHON CARLOS, MAYHUAY GONZALES

ASESOR:

Ms. Sc. ALBERTO, SOTERO MONTERO

Lic. SEIDY JANICE, VELA REATEGUI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

TARAPOTO – PERÚ

2013

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO (A)

VOCA

DEDICATORIA

**A Dios por darme la oportunidad
De estar en Este mundo”**

**“A mis Padres ya que sin su apoyo moral e incondicional
No hubiese sido posible”**

AGRADECIMIENTO

**“A mi Asesora, por cumplir excelentemente
Su labor y guiarme en este proyecto de
La mejor manera”**

**“Al personal Asistencial Medico por brindarme toda
La información necesaria para la ejecución
Del proyecto”**

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo JOHON CARLOS MAYHUAY GONZALES con DNI N° 44504780, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela Académica Profesional de ADMINISTRACIÓN, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 17 de Diciembre del 2013

.....

JOHON CARLOS MAYHUAY GONZALES

COD. UNIV. 2092603378

DNI N° 44504780

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“Evaluación del objetivo operativo de electricidad y del posicionamiento de OSINERGMIN, en los distritos de Tarapoto, morales y la Banda de Shilcayo – 2012”**, permitirá obtener información de suma importancia para el Supermercado La Inmaculada.

Que a través de ella se podrá mejorar las actividades de una buena calidad de servicio, con la finalidad de incrementar sus ventas como ente generador del servicio de turismo, de esta manera estar aportando al desarrollo del turismo.

Todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de esta manera Obtener el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, por ello espero de antemano obtener los requisitos de aprobación.

JOHON CARLOS MAYHUAY GONZALES

Tarapoto, 17 de Diciembre del 2013

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	Pág.09
Antecedentes.....	Pág.10
Justificación.....	Pág.20
Fundamentación científica.....	Pág.21
Problema.....	Pág.29
Hipótesis.....	Pág.29
Objetivos.....	Pág.29
II. MARCO METODOLÓGICO	Pág.40
2.1. Variables.....	Pág.40
2.2. Operacionalización de variables.....	Pág.41
2.3. Metodología.....	Pág.42
2.4. Tipo de estudio.....	Pág.42
2.5. Diseño.....	Pág.42
2.6. Población, muestra y muestreo.....	Pág.43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	Pág.43
2.8. Métodos de análisis de datos.....	Pág.43
2.9. Aspectos éticos.....	Pág.43
III. RESULTADOS	Pág.44
IV. DISCUSIÓN	Pág.51
V. CONCLUSIONES	Pág.54
VI. RECOMENDACIONES	Pág.55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	Pág.56
VII. ANEXOS	Pág.57

RESUMEN

Las principales deficiencias por parte de algunas instituciones del estado y empresas privadas en el Perú, es que no desarrollan una planificación estratégica con objetivos operativos de corto, mediano o largo plazo. Por esta razón las instituciones del estado tienen bajo nivel de gestión y las empresas peruanas tienden a quebrar o vender cuando surgen competencias de empresas internacionales. Las metas operativas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo operativo está compuesto por una serie de metas operativas y alcanzadas conforman el objetivo operativo.

En esta última década a nuestro país le ha ido respaldando el crecimiento económico y la estabilidad de la inflación. De esta manera se puede resaltar el crecimiento paulatino que han tenido nuestras regiones, tanto por las inversiones de entidades privadas y el aumento poblacional. Que a su vez demanda los servicios básicos como agua, desagüe y energía eléctrica. En el año 2012, el organismo regulador cumplió con su objetivo operativo, realizando 381 orientaciones y 1,325 trámites de electricidad; a pesar que se cumplió con él objetivo operativo que se habían trazado, la población de los distritos de Tarapoto, Morales y La Banda De Shilcayo, muestra insatisfacción por el servicio que brinda la empresa de ELECTRO ORIENTE, por los cortes del fluido eléctrico y desperfectos en el alumbrado público, da como resultado la incertidumbre de población, por el incremento alarmante de la delincuencia en zonas que no cuentan con alumbrado público, presentan desperfectos en los postes de luz, da un lugar perfecto para timar a las personas que transitan por estos lugares, ocasionando pavor a las mujer porque tienen la percepción de ser violadas si transitan por estos lugares, pero los ciudadanos que son más afectados cuando ocurren cortes de energía eléctrica, son los empresarios.

Afecta a su producción, venta y distribución de sus productos que ofrecen al consumidor, como el no poder registrar ni cobrar a los clientes y el deterioro de algunos productos refrigerantes. Cuando los ciudadanos presentan sus reclamos y quejas a la empresa ELECTRO ORIENTE, los procesos son lentos, en varas circunstancias se les deja de lado y no saben dónde acudir. Por este motivo, el propósito de esta investigación es dar a conocer a los ciudadanos de los distritos de Tarapoto, Morales, La Banda De Shilcayo, que a través de OSINERGMIN pueden realizar sus reclamos o quejas del servicio de electricidad, para que de esta forma se pueda solucionar los problemas más frecuentes del servicio de fluido eléctrico que genera la inseguridad ciudadana y perdida de la utilidades, a los empresarios en estas zonas.

ABSTRACT

The main deficiencies on the part of some state institutions and private companies in Peru do not develop a strategic plan with operational objectives, short, medium or long term. For this reason the state institutions have low management and Peruvian companies tend to break or sell when international business skills arise. The operating goals are the processes to follow and finish to reach the goal. All operational objective consists of a series of operational goals and make operational objective reached.

In the last decade our country it has been supporting economic growth and stability of inflation. This way you can highlight the gradual growth that have taken our regions, both by investments from private entities and population growth. Which in turn demand basic services as water, sewage and electricity. In 2012, the regulator met its operational objective, performing 1,325 381 guidelines and procedures of electricity; despite that it met operational objective they had set, the population of the districts of Tarapoto, Morales and the Shilcayo Banda, shows dissatisfaction with the service provided by the company Electro Oriente, by power outages and damage street lighting, resulting in uncertainty in population, the alarming increase in crime in areas that do not have public lighting, have damage to lamp posts, giving a perfect place to rip off the people passing through these places, causing fear to the women because they have the perception of being raped if passing through these places, but the people who are most affected when power outages occur, they are entrepreneurs.

It affects production, sale and distribution of its products offered to consumers, as failing to register or charge customers and deterioration of some refrigerants. When citizens file their complaints and grievances to the company Electro Oriente, processes are slow, they rods circumstances they are left aside and do not know where to turn. Therefore, the purpose of this research is to inform citizens of the districts of Tarapoto Morales, La De Shilcayo Banda, who through OSINERGMIN can make their complaints or grievances electricity service so that in this way can solve the most common problems of the service of electricity generating public insecurity and loss of profits, entrepreneurs in these areas.