



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS
CONTRATISTAS EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA
ELECTRO PUNO S.A.A., PERIODOS 2012-2013”**

TESIS

PRESENTADO POR:

BACH.MARIA DOLORES, NINA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO-PERÚ

2015

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

**“INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS
 CONTRATISTAS EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA
 ELECTRO PUNO S.A.A., PERIODOS 2012-2013”**

PRESENTADO POR:

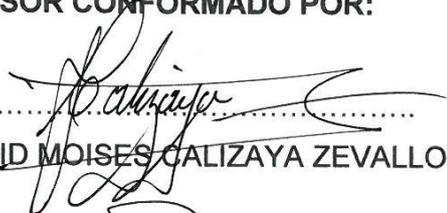
BACH. MARIA DOLORES, NINA MAMANI

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

FECHA DE SUSTENTACION 21-08-2015

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:

.....

 Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO:

.....

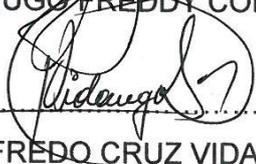
 Dra. LILY MARIBEL TRIGOS SÁNCHEZ

SEGUNDO MIEMBRO:

.....

 MSc. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO

DIRECTOR:

.....

 Dr. ALFREDO CRUZ VIDANGOS

ASESOR:

.....

 CPC. NELY MOLINA QUISOCALA

PUNO – PERU
2015

DEDICATORIA

Este trabajo está infinitamente dedicado al ser que durante toda mi vida me ha acompañado y guiado mi camino “Dios”.

A los seres más extraordinarios, mis padres, quienes con su sacrificio y apoyo hacen posible que yo siga adelante.

*A todos mis educadores y a todos mis seres queridos
Gracias.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad nacional del altiplano puno por cobijarme en sus claustros, y desarrollar en mi persona las habilidades y competencias necesarias para desarrollarme profesionalmente.

A los Docentes y Administrativos de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, quienes diariamente nos impartieron sus sabias enseñanzas y servicios para ayudarnos a fortalecer nuestras capacidades y desarrollar con éxito nuestra profesión.

A todos mis maestros por sus enseñanzas y la oportunidad de transmitirme sus sentimientos, académicos, las anécdotas de reflexión, como profesionales.

A todos los medios que hicieron posible la realización del trabajo de investigación.

INDICE

RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Antecedentes de la investigación:.....	17
1.3. Objetivos de la Investigación:	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1. Marco teórico.....	21
2.1.1. Empresa	21
2.1.2. Estados Financieros	27
2.1.3. Servicios de tercerización:.....	38
2.1.4. Causas de incumplimiento de obligaciones contractuales por parte de las Empresas Contratistas.	39
2.2. Marco conceptual	40
2.3. Hipotesis	48
2.4. Operacionalización de variables.....	48
CAPÍTULO III	50
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1. Metodo.....	50
3.2. Población y Muestra	51
3.3. Fuentes de información	51
3.4. Técnicas de investigación.....	51
3.5. Instrumentos de investigación:.....	52
3.6. Procesamiento de la información	52
CAPÍTULO IV	53
CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	53
4.1. Ámbito de la investigación	53
CAPÍTULO V	58
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
5.1. Análisis del Primer Objetivo Especifico	58
5.1.1. Análisis del Incumplimiento de Obligaciones Contractuales de Servicios Tercerizados.....	58
5.2. Análisis del Segundo Objetivo Específico de las causas que inducen al Incumplimiento de Obligaciones Contractuales.....	90

A.	INSTRUMENTOS DE GESTION	90
B.	EVENTOS DE CAPACITACION	94
C.	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.....	95
D.	SUPERVISION DE SERVICIOS	97
E.	REMUNERACION	98
F.	APTITUD DE SERVICIO	99
G.	CONOCIMIENTO DE CALIDAD DE SERVICIO	100
H.	ATENCION AL CLIENTE-RECLAMOS.....	101
5.3.	Proponer medidas correctivas que contribuyan a mejorar la calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en la Empresa Electro Puno S.A.A.	103
	CONCLUSIONES.....	107
	RECOMENDACIONES	109
	BIBLIOGRAFÍA.....	111
	ANEXOS.....	114

LISTA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 01	54
IDENTIFICACION ELECTRO PUNO S.A.A.	54
LUSTRACIÓN 02	56
AREA DE CONCESION DE ELECTRO PUNO S.A.A.....	56

LISTA DE CUADROS

CUADRO 01.....	55
ELECTRO PUNO S.A.A, ESTRUCTURA DE CAPITAL DE ELECTRO PUNO S.A.A.;	55
PERIODOS 2012-2013,	55
CUADRO 02.....	55
ELECTRO PUNO S.A.A, DIRECTORIO GERENCIA, Y EJECUTIVOS PRINCIPALES PUNO S.A.A.; PERIODOS 2012-2013.	55
CUADRO 03.....	56
ELECTRO PUNO S.A.A, SISTEMAS ELÉCTRICOS PERIODOS 2012-2013.	56
CUADRO N°4.....	57
ELECTRO PUNO S.A.A, LINEAS DE TRANSMISION; PERIODOS 2012-2013..	57
CUADRO 05.....	59
ELECTRO PUNO S.A.A, SERVICIOS TERCERIZADOS A EMPRESAS CONTRATISTAS.....	59
PERIODOS 2012-2013,	59
CUADRO 06.....	60

ELECTRO PUNO S.A.A.CLIENTES ATENDIDOS, PERIODOS 2012-2013,.....	60
CUADRO 07.....	61
ELECTRO PUNO S.A.A, COMPRA DE ENERGIA, PERIODOS 2012-2013,	61
CUADRO 08.....	63
ELECTRO PUNO S.A.A, VENTA DE ENERGIA, PERIODOS 2012-2013,	63
CUADRO 09.....	63
RESUMEN DE COMPRA Y VENTA DE ENERGIAELECTRO PUNO S.A.A., PERIODOS	63
2012-2013, (MEGAVATIO-HORA).....	63
CUADRO 10.....	64
ELECTROPUNO S.A. A., USUARIOS POR FACTURAR,	64
PERIODOS 2012-2013	64
CUADRO 11.....	66
ELECTROPUNO S.A.A., SERVICIO DE FACTURACION-VALOR REFERENCIAL, PERIODOS 2012-2013	66
CUADRO 12.....	67
ELECTROPUNO S.A.A., USUARIOS FACTURADOS, PERIODOS 2012-2013..	67
CUADRO 13.....	70
ELECTROPUNO S.A.A., SERVICIOS DE COBRANZA, PERIODOS ENERO- DICIEMBRE 2012	70
CUADRO 14.....	71
ELECTROPUNO S.A.A., FACTURACION Y COBRANZAS, PERIODOS ENERO- DICIEMBRE 2013	71
CUADRO 15.....	73
ELECTROPUNO S.A.A., INDICES DE GESTION Y RECAUDACION,.....	73
PERIODOS ENERO-DICIEMBRE 2012.....	73
CUADRO 16.....	74
ELECTROPUNO S.A.A., INDICES DE GESTION Y RECAUDACION,.....	74
PERIODOS ENERO-DICIEMBRE 2013.....	74
CUADRO 17.....	76
ELECTRO PUNO S.A.A., REFACTURACION DE SUMINISTROS, PERIODOS 2012-2103	76
CUADRO 18.....	77

ELECTROPUNO S.A.A., RESUMEN DE REFACTURACION, PERIODOS 2012-2013	77
CUADRO 19.....	78
ELECTRO PUNO S.A.A., SERVICIO DE CORTES DE ENERGIA ELECTRICA, PERIODOS 2012-2013	78
CUADRO 20.....	80
ELECTROPUNO S.A.A., RECONEXIONES DE ENERGIA ELECTRICA, PERIODOS 2012-2013	80
CUADRO 22.....	84
ELECTRO PUNO S.A.A., ANALISIS HORIZONTAL DE ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL, PERIODOS 2011,2012 y 2013	84
CUADRO 23.....	85
ELECTRO PUNO S.A.A., MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA, PERIODOS 2011-2012-2013	85
CUADRO 24.....	86
ELECTRO PUNO S.A.A., RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO, PERIODOS 2011-2012-2013 (PORCENTAJES)	86
CUADRO 25.....	87
ELECTRO PUNO S.A.A., RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION, PERIODOS 2011-2012-2013(PORCENTAJES)	87
CUADRO 26.....	88
ELECTROPUNO S.A.A., SANCIONES ADMINISTRATIVAS, PERIODO 2013 (SOLES Y PORCENTAJES).....	88
CUADRO 27.....	90
ELECTROPUNO S.A.A., CONOCIMIENTO DEL TRABAJO DE LAS SERVICE, PERIODOS 2012-2013	90
CUADRO 28.....	92
ELECTROPUNO S.A.A., EQUIPAMIENTO DE PERSONAL, PERIODOS 2012-2013	92
CUADRO 29.....	93
ELECTROPUNO S.A.A., NIVEL DE EDUCACION SUPERIOR, PERIODOS 2012-2013	93
CUADRO 30.....	94
ELECTROPUNO S.A.A., CAPACITACION DE PERSONAL,.....	94

PERIODOS 2012-2013	94
CUADRO 31.....	95
ELECTROPUNO S.A.A., INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO,	95
PERIODOS 2012-2013	95
CUADRO 32.....	97
ELECTROPUNO S.A.A., SUPERVISION DE SERVICIOS,	97
PERIODOS 2012-2013	97
CUADRO 33.....	98
ELECTROPUNO S.A.A., REMUNERACION, PERIODOS 2012-2013.....	98
CUADRO 34.....	99
ELECTROPUNO S.A.A., DELEGACION DE FUNCIONES,.....	99
PERIODOS 2012-2013	99
CUADRO 35.....	100
ELECTROPUNO S.A.A., CONOCIMIENTO DE CALIDAD DE SERVICIO,	100
PERIODOS 2012-2013 (CANTIDAD Y PORCENTAJES).....	100
CUADRO 36.....	102
ELECTROPUNO S.A.A., RECLAMOS PRESENTADOS, PERIODOS ENERO- DICIEMBRE 2012 (UNIDADES).....	102

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO 01.....	24
ORGANIGRAMA DE ELECTRO PUNO S.A.A.....	24
GRAFICO 02.....	59
EMPRESAS CONTRATISTAS DE ELECTRO PUNO S.A.A.....	59
GRAFICO 03.....	60
CLIENTES ATENDIDOS, PERIODOS 2012-2013.....	60
GRAFICO 04.....	62
COMPRA DE ENERGIA ELECTRICA, PERIODOS 2012-2013.....	62
GRAFICO 05.....	63
VENTA DE ENERGIA ELECTRICA, PERIODOS 2012 AL 2013.....	63
GRAFICO 06.....	65
USUARIOS POR FACTURAR, PERIODOS 2012 AL 2013	65
GRAFICO 07	67
USUARIOS A FACTURADOS.....	67
GRAFICO 08.....	73

INDICES DE RECAUDACION 2012	73
GRAFICO 09.....	74
INDICES DE RECAUDACION 2013	74
GRAFICO 10.....	77
SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES, PERIODO 2012-2013	77
GRAFICO 11	79
ORDENES DE TRABAJO DE CONTES DE ENERGIA	79
GRAFICO 12.....	81
SERVICIO DE RECONEXIONES DE ENERGIA ELECTRICA	81
GRAFICO 13.....	86
MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA.....	86
GRAFICO 14.....	87
RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO.....	87
GRAFICO 15.....	88
RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION.....	88
GRAFICO 16.....	89
SANCIONES ADMINISTRATIVAS.....	89
GRAFICO 17.....	91
CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.....	91
GRAFICO N°18.....	92
EQUIPAMIENTO DE PERSONAL	92
GRAFICO 19.....	93
NIVEL DE EDUCACION SUPERIOR.....	93
GRAFICO 20.....	95
CAPACITACION DE PERSONAL.....	95
GRAFICO 21.....	96
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	96
GRAFICO 22.....	97
SUPERVISION DIRECTA DE ELECTRO PUNO S.A.A.....	97
GRAFICO 23.....	98
REMUNERACION DE TRABAJADORES	98
GRAFICO 24.....	100
DELEGACION DE FUNCIONES.....	100
GRAFICO 25.....	101
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO	101
GRAFICO 26.....	102
DETALLE DE RECLAMOS PRESENTADOS	102

RESUMEN

En la investigación: “INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS CONTRATISTAS EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. , PERIODOS 2012 -2013”, se analizó e interpretó las Actividades Comerciales y operativas Tercerizadas y el Estado de Resultados de la Empresa Electro Puno S.A.A, a través de la aplicación de los métodos de análisis (horizontal, vertical y de ratios) donde se obtuvo los siguiente resultados Las Empresas Contratistas encargadas de cumplir los Servicios de Facturación, Servicios de Cobranzas en todas sus modalidades, Servicios de Actividades comerciales (cortes, reconexiones, instalaciones, etc.) actividades principales de la Empresa no cumplen al 100% con sus obligaciones contractuales tipificadas en sus contratos de Prestación de Servicios lo cual incide negativamente en la rentabilidad anual de la Empresa Electro Puno S.A.A. el mismo que se demuestra en sus Estados Financieros presentados y auditados de los cual concluimos en términos generales: En los Ingresos, el rubro de Ingreso de actividades Ordinarias para el año 2012-2013 ha tenido una variación de S/. 12,298M. Esta variación Constante en positivo, se debe al incremento de distribución de energía a usuarios finales nuevos en la zona de concesión donde no se ha tenido algún tipo de mejora para cubrir el alto porcentaje de incrementos de usuarios de acuerdo a los cuadros demostrados. Esto influyo en que los usuarios que no recibieron el servicio adecuado se apersonen a la entidad supervisora OSINERGMIN y esta sancionara de acuerdo a la normatividad por la mala calidad de servicio que prestan, reflejándose en el rubro de Otros Gastos Operativos un total de s/.2,089M para el año 2012 y s/.5,518M para el periodo 2013 reflejándose un incremento s/. 3,428M el cual hizo que la empresa disminuya la rentabilidad en un 1.3% anual. 2) La falta de trabajo en equipo entre ambas empresas hacen que el personal que labora en las Empresas Contratistas brinde un deficiente servicio al usuario final esto debido a la mala administración de sus superiores y las diferentes causas que se demostraron en los cuadros adjuntos a la investigación, los mismos que implican la no existencia de supervisión a los trabajos realizados por parte de los contratistas, en las zonas mas alejadas de la zona norte y sur 3) Las propuestas para lograr mayores niveles de eficiencia y eficacia, se encuentran implícitas en la evaluación efectuada por lo que la empresa deberá

tomar en cuenta dichas propuestas para que de esta manera pueda mejorar sus decisiones gerenciales en periodos futuros.

Palabras Claves: Estado de Resultados, Tercerización de Servicios, Calidad de Servicio.



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación: " INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS CONTRATISTAS EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A., PERIODOS 2012-2013", se justifica en su ejecución porque permite determinar la influencia de la deficiente calidad de servicio que se presta al usuario final por parte de las Empresas Contratistas encargadas de los servicios Tercerizados de la Empresa Electro Puno S.A.A." en la rentabilidad, que implicó el hecho de aplicar técnicas y operaciones matemáticas con la finalidad de obtener medidas, relaciones y variaciones a efecto de evaluar el desempeño financiero y operacional, a través de ésta investigación se analizó la información que suministran en el Estado de Resultados y la Información del Sistema Comercial y Administrativo SIELSE 1.0 - 2.0 de los periodos establecidos, así como se determinó cuáles han sido las causas y los efectos de la gestión que han originado la actual situación con las Empresas Contratistas y, así planificar, dentro de ciertos parámetros cuál será su desarrollo de la empresa en el futuro, que coadyuven a tomar decisiones para la mejorar la calidad de servicio que se presta al usuario final e incrementar la Rentabilidad considerando que dentro de la Región de Puno , es la única empresa dedicada a este rubro , sin contar con ningún tipo de competidores, lo cual deberá ser tomado muy en cuenta.

Por todo lo mencionado y por las características de la investigación hemos desarrollado el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad de servicios que prestan las Empresas Contratistas en el Estado de Resultados Integrales de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2012-2013. Y con el propósito de desarrollar la investigación hemos estructurado nuestro trabajo de investigación en los siguientes capítulos:

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

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

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

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

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



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A. es una Empresa estatal de derecho privado de la Corporación FONAFE, creada por escisión del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional de Electro Sur Este S.A.A., constituida como Sociedad Anónima Abierta cuyo objetivo es realizar todas las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica en su zona de concesión que comprende la Región Puno, así mismo desarrollando en menor medida actividades de subtransmisión y de generación, a través de pequeños sistemas, siendo el más importante la Central Hidráulica de Chijisia, ubicada en la ciudad de Sandia.

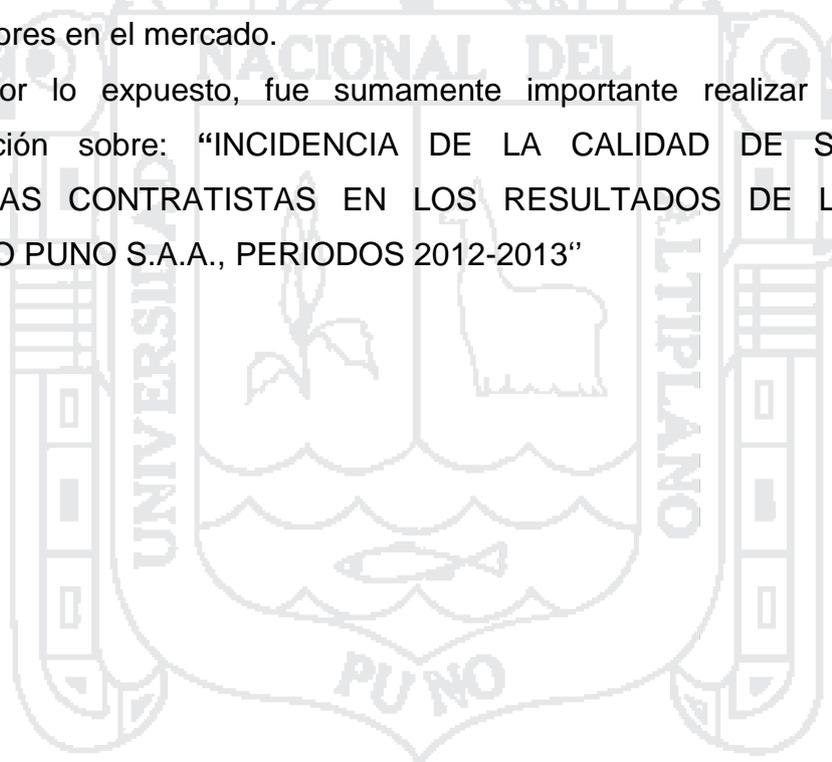
La Empresa basa su funcionamiento en la Ley de Concesiones Eléctricas D.L. N° 25844 y su reglamento D.S. 009-93-EM, desarrollando sus actividades en el ámbito del Departamento de Puno, donde se ubican sus instalaciones electromecánicas de distribución, transmisión y generación; implementada con una estructura organizacional con personal capacitado con el objetivo de tener una gestión eficiente, ágil y moderna, para brindar a sus clientes un servicio de calidad.

En ese sentido la entidad prestadora de servicios eléctricos Electro Puno S.A.A. tiene una limitación de personal e infraestructura por tanto obligatoriamente realiza contrataciones de bienes y servicios bajo la Ley de Contrataciones del Estado Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado D. L. N° 1017 y su reglamento, D. S. N° 184-2008-EF dentro de ello se realiza la subcontratación de Empresas Contratistas para las actividades comerciales y/o operativas como

servicios de instalaciones nuevas, cortes y reconexiones, servicios de lectura de medidores, servicios de reparto de recibos, servicios de cobranzas y otros.

Las Empresas Contratistas son las encargadas de realizar los servicios por los cuales fueron adjudicados en su respectivo proceso de selección, es oportuno mencionar que la calidad de servicios que prestan las mismas no es la esperada y directamente perjudica al usuario final, es así que en la actualidad la Empresa Electro Puno S.A.A., está catalogada como una de la peores empresas dentro del rubro del negocio eléctrico, así mismo perjudica el cumplimiento de metas que tiene la empresa Electro Puno S.A.A. reflejándose esta en el Estado de Resultados Integrales, específicamente en cuentas de ingresos y gastos. Así mismo la empresa debería reflejar una rentabilidad alta debido a que no tiene competidores en el mercado.

Por lo expuesto, fue sumamente importante realizar el trabajo de investigación sobre: “INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS CONTRATISTAS EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A., PERIODOS 2012-2013”



Definición del Problema:

El presente trabajo de investigación, partió de las siguientes interrogantes:

Problema General:

¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en el Estado de Resultados Integrales de la Empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2012-2013?

Problemas Específicos:

- ¿Cómo incide el incumplimiento de obligaciones contractuales de las Empresas Contratistas en el Estado de Resultados Integrales de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2012-2013?
- ¿Cuáles son las causas que inducen a los administradores de las Empresas Contratistas al incumplimiento de sus obligaciones contractuales con la Empresa Electro Puno S.A.A?
- ¿Qué medidas correctivas se debe implementar para mejorar la calidad de servicio que

1.2. Antecedentes de la investigación:

Aguilar , H. (2012). ***Implicancias de la calidad de servicio en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicios Público de Electricidad-Electro Puno S.A.A. periodos 2008-2009*** Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas; Concluye:

- En referencia a la rentabilidad de la empresa se deduce que que en el periodo 2008 el rendimiento sobre el patrimonio fue el 2.33% y en el periodo 2009 esta muy bajo del rendimiento esperado por la empresa, que se traduce en un crecimiento del 2.33% y 2.31% por cada nuevo sol invertido .De la misma forma se muestra que en periodo 2008 la rentabilidad sobre los activos de la empresa fue del 2.04% y en el periodo esta disminuyo a 1.92%, lo que también demuestra un nivel muy bajo de rendimiento esperado, los que inciden negativamente al desarrollo de la empresa.

Foraquita, P. (2012). ***Análisis de los ingresos por venta de energía Eléctrica de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A periodo 2001-2002.*** Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas; Concluye:

- El comportamiento de la recaudación por la venta de energía eléctrica con relación a la base de usuarios se tiene que la recaudación del periodo 2002 ha disminuido en un porcentaje de 3.53% con relación al periodo 2001, y la base de usuarios ha aumentado porcentualmente en 6.97% con respecto a la base de usuarios del periodo 2002 lo que implica que mientras la base de usuarios aumenta la recaudación disminuye, lo que significa que los usuarios no están afectando normalmente sus pagos o que están realizando maniobras para pagar menos.

Vargas, K. (2000). **Evaluación financiera y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa regional de servicio de electricidad Electro Puno S.A.A., periodo 1999-2000** Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas; Concluye:

- Los índices de liquidez, en líneas generales han disminuido respecto al periodo anterior, a pesar de ello la Empresa Electro Puno S.A.A. cuenta con los recursos financieros para cubrir sus compromisos, cabe mencionar que estos índices están por encima del sector.

- Los índices de rotación, son menores respecto al periodo terminado 1999 a excepción de cuentas por cobrar comerciales, que tiene modificaciones positivas que medidas con las del sector tiene caracteres positivos y negativos.

- Los índices de costos y gastos han ido disminuyendo como es el costo del servicio, gasto de ventas, gastos de administración, la disminución generada con el transcurrir del tiempo mejores márgenes de rentabilidad.

- Los índices de solvencia se mantienen respecto al periodo 1999, representando una sólida posición financiera y que comparada con el sector son muchos mejores, dado el endeudamiento que refleja esta.

(Sánchez, 2005) En su Investigación titulada: **Análisis Económico y Financiero de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad Electro Puno S.A.A. para la toma de decisiones, periodos 2001-2003.** Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

- En la Empresa Electro Puno S.A.A. no se ha implementado la aplicación de análisis económico para medir la generación de efectivo o la disminución de la misma. En el análisis que se ha realizado nos muestra que se

debe implementar una política de cobros para que de esta manera no llegue a afectar a los Estados Financieros y que estos no demuestren la falta de rentabilidad así mismo que no se recurra al financiamiento como el caso del año 2002 que aun así fue el año que más tuvo deficiencias según los índices.

- En cuanto al análisis financiero que se ha realizado este también tiene una repercusión en la Toma de decisiones que se realiza en la Empresa es así que tenemos las siguientes deficiencias en Gestión y Rentabilidad.

- En cuanto a la Gestión se tiene que no existe una buena política de cobranza; en cuanto a la razón de costo de servicios se tiene que del total de ventas realizadas más del 80% en los tres años de análisis son absorbidos por este costo afectando también de esta manera a la gestión de la empresa Electro Puno S.A.A.

- En lo que se refiere a la rentabilidad no se tiene buen resultado en el Patrimonio esto también es consecuencia de la falta de políticas de cobro y altos costos y gastos operativos de la Empresa; en cuanto a la rentabilidad de Las ventas netas son negativas a causa de las Perdidas obtenidas según el estado de Ganancias Y Pérdidas.

- La Empresa Electro Puno S.A.A. al realizar Análisis económico y financiero comparativo y por índices y su posterior evaluación de estos índices y estados financieros sirven para tener una incidencia positiva en la Toma de Decisiones de la Empresa.

(Calcina, 2009) . **Análisis de la calidad de servicio eléctrico y su incidencia en el estado de Ganancias y Perdidas de Electro Puno S.A.A. Sector sub Estación Vallecito Puno 2007.** Tesis para optar el título de Contador Publico. Universidad Nacional del Altiplano, Puno .Concluye:

- Que durante el 2007 a Empresa Regional de Servicio Eléctrico de Electricidad "ELECTRO PUNO S.A.A., ha tenido deficiencias en la calidad de servicio eléctrico específicamente en la calidad del producto, calidad de facturación y alumbrado público, todo esto sumado al número de reclamos justificados, por lo al hacer el análisis del estado de Ganancias y Pérdidas se pudo apreciar que tiene incidencia en los rubros de egresos tales como:

- Los gastos extraordinarios que suman s/. 1273 814.45 que representa el 20.10% de la Utilidad Operativa, por lo que al analizar se pudo

detectar que a nivel específico, el 40.34% y 41.23% pertenecen al rubro compensaciones a usuarios y compensaciones de energía por interrupciones, seguido por el 12.94% sanciones administrativas a instituciones publicas, multas impuestas por el OSINERGMIN, en el cual se puede observar los conceptos por los cuales se dispusieron dichas multas referentes a la calidad de servicio que presta Electro Puno S.A.A..

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

1.3. Objetivos de la Investigación:

Objetivo General:

Determinar la incidencia de la calidad de servicios que prestan las Empresas Contratistas en el Estado de Resultados Integrales de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2012-2013.

Objetivos Específicos:

Evaluar la incidencia del incumplimiento de obligaciones contractuales en el estado de Resultados Integrales de la empresa Electro Puno S.A.A en los periodos 2012-2013.

Objetivo Específico (2)

Determinar las causas de la deficiente calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en la Empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2012-2013.

Objetivo Específico (3)

Proponer medidas correctivas que contribuyan a mejorar la calidad de servicio que prestan las empresas contratistas en la Empresa Electro Puno S.A.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico

2.1.1. Empresa

En el presente trabajo de investigación relacionamos dos variables fundamentales, los cuales son: Calidad de Servicio y Estado de Resultados Integrales, por lo que muchas son las definiciones que tratan de explicar en qué consiste estos dos términos, no obstante se han considerado las que mejor se adecuó a nuestro propósito de desarrollar el trabajo de investigación

Empresa

Una empresa es un conjunto organizado de factores de producción (tierra, trabajo, y capital), que se dedica a la producción de bienes y servicios a cambio de un beneficio.

Se dice que las empresas son agentes económicos por que realizan una actividad económica .En la empresa privada, el fin patrimonial, su razón de ser, es la obtención de un beneficio.

Para conseguir este beneficio, la empresa necesita unir capital y trabajo (factor material y factor humano), y realizar una actividad que dará lugar a la producción de unos bienes o de unos servicios con los que satisfacer unas necesidades; por tanto es:

- 1) Una unidad económica de producción: la empresa produce bienes y/o servicios.
- 2) Una organización para ganar dinero: el fin principal de la empresa es la obtención de beneficio.
- 3) Una organización que utiliza trabajo y capital: *EMPRESA PÚBLICA* (PEREZ ROSALES,2012) Son organizaciones de factores productivos

que actúan en el mercado vinculando directamente a la administración pública que en el desarrollo de sus actividades producen bienes y/o servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades colectivas. También este tipo de empresa es instrumento de intervención directa del Estado en la actividad económica.

Empresas Públicas de Derecho Privado

(PEREZ ROSALES, 2012) Son personas jurídicas de derecho privado, que están constituidas y organizadas como tales, su forma está condicionada a la adopción del modelo sociedad jurídica de las sociedades anónimas. Su capital está constituido por una proporción mayor perteneciente el Estado y el restante al sector privado así mismo este capital está dividido en acciones.

La propiedad directa de estas empresas se da cuando el estado es el titular de las acciones de la empresa en cuanto se refiere a su proporcionalidad.

Según (VENTURA, 2012) "Los servicios públicos, son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del pueblo a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer necesidades de la comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de una país.

Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad Electro Puno S.A.A.

De La Empresa (MEMORIA ANUAL, 2013) ELECTRO PUNO S.A.A. es una empresa estatal de derecho privado de la Corporación FONAFE, constituida como Sociedad Anónima Abierta el 01 de noviembre de 1999. La participación de FONAFE, alcanza a 99.61% del accionariado de la Empresa y sus títulos se transan en la Bolsa de Valores de Lima.

Giro del Negocio: Distribución y Comercialización de la energía Eléctrica, con la utilización de nuestros Sistemas de Distribución, Transmisión y Generación a todas las localidades ubicadas dentro de la Zona de Concesión ubicada dentro del departamento de Puno.

Dirección Estratégica: El rol de la Empresa es proveer el servicio de energía eléctrica a los consumidores actuales y potenciales en su área de concesión dentro de la Región de Puno, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad

financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en atención a las necesidades actuales y futuras de los clientes, así como una política de precios competitivos.

Visión.

Consolidarnos como un modelo de empresa eficiente, moderna y responsable y al servicio de la sociedad y nuestros usuarios.

Misión.

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

Valores.

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

- Perseverancia.
- Humildad.
- Honradez.
- Hábito por el ahorro.
- Culto por la perfección.
- Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos Los Objetivos Estratégicos que persigue la Empresa son:

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

Política de Calidad

Como Política de Calidad, Electro Puno S.A.A. está dedicada a la Distribución y Comercialización de energía eléctrica, propendiendo a satisfacer las necesidades del suministro de energía eléctrica y servicios complementarios a nuestros clientes, cumpliendo los estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente, a través de la mejora continua de los procesos y la competencia de nuestros colaboradores garantizando la eficiencia y eficacia de nuestras operaciones.

Estructura Organizacional:

Con el Acuerdo de Directorio N° 123 del 01 de Julio del 2003 se aprobó:

**GRAFICO 01
ORGANIGRAMA DE ELECTRO PUNO S.A.A**



FUENTE: Memoria Anual 2014

ELABORADO POR: Electro Puno S.A.A.

Normas Legales que Afectan a las Actividades en el Sector Eléctrico

La Compañía está comprendida dentro del ámbito de aplicación de diversas normas que regulan su actividad, el incumplimiento de dichas normas puede acarrear la imposición de sanciones a la Compañía, que la afectarán tanto económica como operativamente. La Gerencia de la Compañía a través de sus Gerencias de línea, monitorea y evalúa el cumplimiento de las normas y los reclamos que se presentan y considera que al 31 de diciembre de 2010 y 2011, no existen situaciones que deban ser divulgadas o incorporadas en los estados financieros. Las principales normas que afectan las actividades de la Compañía son:

Ley de Concesiones Eléctricas

(D.L. 25844, 1992) En el Perú, el sector eléctrico se rige por la Ley de Concesiones Eléctricas, decreto Ley N° 25844, promulgado el 19 de noviembre de 1993 y sus diferentes normas modificatorias y/o ampliatorias, entre ellas, la Ley N° 28832 Ley para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica.

De acuerdo con la Ley de Concesiones Eléctricas, el sistema interconectado nacional (SEIN) está dividido en tres grandes segmentos: generación, transmisión y distribución. Según dicha ley y la Ley para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la

Generación Eléctrica, la operación de las centrales de generación y de los sistemas de transmisión se sujetan a las disposiciones del Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional (COES-SINAC), con la finalidad de coordinar su operación al mínimo costo, preservando la seguridad del abastecimiento de Energía eléctrica y el mejor aprovechamiento de los recursos energéticos. El COES-SINAC valoriza las transferencias de potencia energía entre los generadores.

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería–OSINERGMIN tiene por finalidad supervisar las actividades que desarrollan las empresas en los sub - sectores de electricidad e hidrocarburos y minería, velar por la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los concesionarios, así como de los dispositivos legales y normas técnicas vigentes, incluyendo los relacionados a la protección y conservación del medio ambiente. Asimismo, el OSINERGMIN ejerce una función normativa que le permite dictar de manera exclusiva y dentro de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a las entidades del sector y a los usuarios así mismo ejerce las funciones de supervisión, regulación, fiscalización y sanción, normativa, solución de reclamos en segunda instancia administrativa y solución de controversias

Según la Ley de Concesiones Eléctricas Decreto Supremo N° 25844 (1992).
Ministerio de Energía y Minas.

Corte del suministro

"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:

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.

Cuando se consuma energía eléctrica sin contar con la previa autorización de la empresa o cuando se vulnere las condiciones del suministro.

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.

Interés compensatorio y recargo por mora

Según el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Decreto Supremo N° 009-93-EM (25 de febrero de 1993). Ministerio de Energía y Minas

'Artículo 176°.- Los concesionarios podrán aplicar a sus acreencias relacionadas con la prestación del Servicio Público de Electricidad un interés compensatorio y un recargo por mora.

El interés compensatorio será aplicable desde la fecha de vencimiento del comprobante de pago hasta su cancelación. A partir del décimo día se aplicará en adición a dicho interés, un recargo por mora equivalente al 15% de la tasa del referido interés compensatorio hasta que la obligación sea cancelada.

La tasa máxima de interés compensatorio aplicable será el promedio aritmético entre la tasa activa promedio en moneda nacional (TAMN) y la tasa pasiva promedio en moneda nacional (TIPMN), que publica diariamente la Superintendencia de Banca y Seguros. El concesionario informará al cliente que lo solicite el tipo de interés y los plazos aplicados.

Artículo 178°.- Los concesionarios están autorizados a cobrar un cargo mínimo mensual a aquellos usuarios, cuyos suministros se encuentren cortados o hayan solicitado suspensión temporal del servicio, que cubra los costos asociados al usuario establecidos en el inciso a) del Artículo 64° de la Ley. Para los suministros con tarifas binomías se les aplicará además los cargos fijos por potencia contratada por el plazo contractual.

Si la situación de corte se prolongara por un período superior a seis meses, el contrato de suministro quedará resuelto y el concesionario facultado a retirar la conexión.

Reconexión del suministro

Artículo 179°.- La reconexión del suministro sólo se efectuará cuando se hayan superado las causas que motivaron la suspensión y el usuario haya abonado al concesionario los consumos y cargos mínimos atrasados, más los intereses compensatorios y recargos por moras a que hubiera lugar, así como los correspondientes derechos de corte y reconexión.

Artículo 180.- Los importes de corte y reconexión deberán cubrir los costos eficientes en que se incurra para su realización.

El OSINERG aprobará los importes máximos de corte y reconexión correspondientes y la periodicidad de su vigencia, sobre la base de los criterios y procedimientos que establezca al efecto.

Cobranzas

La cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representan para su pago de cualquier obligación, factura o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos.

Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos

Mediante Decreto Supremo N° 020-97-EM, se aprobó la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos -NTCSE, que establece los niveles mínimos de calidad de los servicios eléctricos, incluyendo el alumbrado público, y las obligaciones de las empresas del sector eléctrico y los clientes que operan en el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas.

La NTCSE contempla procedimientos de medición y tolerancias a través de los cuales se fijan estándares de calidad para el suministro de fa electricidad y el servicio de alumbrado público, disponiendo su observancia por parte de las empresas eléctricas. Asimismo, regula la aplicación de penalidades y compensaciones en casos de incumplimiento de los parámetros establecidos por la NTCSE. La Ley N° 28832 otorga al COES-SINAC la facultad de asignar responsabilidades en caso de transgresiones a la NTCSE, así como calcular las compensaciones que correspondan.

2.1.2. Estados Financieros

2.1.2.1. *Nuevos Estados Financieros*

(APAZA MEZA, 2011) De acuerdo al consejo de Normas Internacionales de Contabilidad se emitió una versión revisada sobre la presentación de los Nuevos Estados Financieros dentro de ellos, la denominación es la siguiente:

- ✓ Estado de situación financiera
- ✓ Estado de resultados
- ✓ Estado de resultados integrales
- ✓ Estado de cambios en el patrimonio neto
- ✓ Estado de flujo de efectivo

✓ Las notas, incluyen un resumen de las políticas de contabilidad significativas.

2.1.2.2. Objetivos de los Estados Financieros

(APAZA MEZA, 2011) Es suministrar información acerca de la situación financiera y del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la empresa, que sea útil en una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas, así mismo muestran los resultados de la gestión que realizada por los administradores con los recursos que se les ha confiado y lo realizan de acuerdo a los siguientes elementos que cuenta la entidad:

- ✓ Activos
- ✓ Pasivos
- ✓ Patrimonio neto
- ✓ Gastos e ingresos en los que incluye las pérdidas y ganancias
- ✓ Otros cambios en el patrimonio neto
- ✓ Flujos del efectivo

2.1.2.3. Estado de Resultados Integrales

(APAZA MEZA, 2011) Refleja el total de ingresos y gastos del ejercicio, al efecto de calcular el resultado neto (utilidad o pérdida). Es un estado dinámico y refleja las transacciones a lo largo de un periodo determinado.

De acuerdo a la NIC en los párrafos 78 -80 señala que el Estado de Resultados Integrales que todas las partidas de ingresos y gastos deben ser reconocidas en el ejercicio, incluyendo los efectos de los cambios de las estimaciones contables, así mismo en el Estado de Resultado Integrales presenta rubricas adicionales que contengan otras partidas así como agrupaciones y subtotales de las mismas, mostrando una mejor comprensión del rendimiento financiero de la entidad.

El estado de Resultados Integrales está relacionada directamente con la bondad de la estructura y ordenación de la gestión contable en el sentido de que se capten los ingresos y gastos del ejercicio de acuerdo con un sistema útil para el análisis económico-financiero. En ese sentido es indispensable identificar separadamente por una parte de ingresos y gastos anómalos, extraordinarios y en general todas las partidas excepcionales. De esta manera se puedan obtener los resultados propios de la operación sin que queden enmascarados y alterados por aspectos ajenos a los procesos normales de la empresa.

2.1.2.3.1. ESTRUCTURA DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

De acuerdo a RGG N° 010-2008-EF/94.01.02 CONASEV Manual de Preparación de la información.

- VENTAS NETAS (INGRESOS OPERACIONALES)
- VENTAS NETAS; ingresos por venta de bienes o prestación de servicio derivados de la actividad principal del negocio, deducidos descuentos no financieros, rebajas y bonificaciones concedidas.
- OTROS INGRESOS OPERACIONALES: ingresos significativos que no provienen de la actividad principal de la empresa, pero que están relacionadas directamente con ella y que corresponden actividades conexas.
- COSTO DE VENTAS: representa erogaciones y cargos asociados directamente con la adquisición o la producción de bienes vendidos o la prestación de servicios, tales como el costo de materia prima, mano de obra, los gastos de fabricación que se hubieran incurrido para producir bienes vendidos o los costos incurridos para proporcionar los servicios que generan ingresos.
- GASTOS DE VENTAS: son los gastos directamente relacionados con las operaciones de distribución, comercialización o venta.
- GASTOS ADMINISTRATIVOS: son los gastos directamente relacionados con la gestión administrativa de la empresa.
- OTROS INGRESOS Y GASTOS
- Otros Ingresos.- ingresos distintos de los relacionados con la actividad principal del negocio de la empresa como subvenciones
- Otros gastos: gastos distintos a los relacionados con el giro del negocio de la empresa referidos a los gastos distintos de ventas, administración y financieros así como las multas.
- PARTICIPACION DE TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA
- Participaciones de trabajadores: Son las participaciones de los trabajadores corrientes y diferidos que la empresa debe detraer de sus utilidades generadas en el ejercicio.
- Impuesto a la renta: es el impuesto a la renta corriente y diferido que corresponde a las utilidades generadas en el periodo, excepto el correspondiente a operaciones discontinuadas e impuestos.
- UTILIDAD NETA

- La diferencia entre la utilidad de participación e impuesto a la renta y a las respectivas tasas de participación de los trabajadores y el impuesto a la renta. También indican lo que la empresa ha ganado (si el saldo es positivo) o lo que haya perdido (si el saldo es negativo) en dicho periodo.

La ganancia de una empresa define la utilidad de la misma en aquel ejercicio.

2.1.2.3.2. COMPARACION DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES:

(APAZA MEZA, 2011)El estado de resultados integrales resume las operaciones de una empresa durante un periodo determinado tiempo y muestra de tales operaciones en forma de utilidad o pérdida neta. Mediante una comparación de los Estados de Resultados Integrales de periodos sucesivos es posible observar el progreso de una empresa.

2.1.2.3.2.1. ANALISIS DE EL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

1. -ESTADOS FINANCIEROS

Glosario del Manual para la preparación de Información Financiera aprobado con Resolución de Gerencia General N° 010-2008-EF/94.01.2 (2008). Los Estados Financieros son aquellos estados que proveen información respecto a la posición financiera, resultados y estados de Flujos de Efectivo de una empresa, que es útil para los usuarios en la toma de decisiones de índole económica.

Glosario Tributario. Instituto de Administración Tributaria de la SUNAT: Los Estados Financieros son cuadros que presentan en forma sistemática y ordenada diversos aspectos de la situación financiera y económica de una empresa, de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

NIC 1 "Presentación de Estados Financieros" oficializada con Resolución del Consejo Normativo de Contabilidad N° 034-2005-EF/93.01. (2005). Indica que: Los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de una entidad.

(Flores, 2008). Los Estados Financieros se definen como resúmenes esquemáticos que incluyen cifras rubros y clasificaciones; Habiendo de reflejar hechos contabilizados, convencionalismos contables y criterios de las personas que los elaboran.

Según la NIC 1, que recién ha sido oficializada mediante Resolución del Consejo Normativo de Contabilidad N° 044-2010-EF/94 publicada el 28 de agosto 2010 (2), determinándose que rige a partir del 1 de enero de 2011, los estados financieros básicos son:

- a) Estado de situación financiera
- b) Estado del resultado integral
- c) Estado de cambios en el patrimonio
- d) Estados de flujos de efectivo

Estos estados deben ir acompañados de las Notas a los Estados Financieros y anexos de información complementaria los que deberán aclarar en forma detallada los diferentes aspectos de la naturaleza y características de los conceptos que contiene los mencionados estados.

2. -ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Amez, 2002) Análisis es la descomposición de un todo en partes para conocer cada uno de los elementos que lo integran para luego estudiar los efectos que cada uno realiza.

(Flores, 2008) El análisis e interpretación de los Estados financieros, aplicando diversos instrumentos financieros y un criterio razonable por parte del analista financiero, se investiga y enjuicia a través de la información que suministran los estados financieros, cuáles han sido las causas y los efectos de la gestión de la empresa que han originado la actual situación y así planificar, dentro de ciertos parámetros cuál será su desarrollo de la empresa en el futuro, y así tomar decisiones oportunas y eficientes.

(Arana, 2012) El análisis de los estados financieros, consiste en efectuar un sin número de operaciones matemáticas calculando variaciones en lo saldos de las partidas a través de los años, así como determinando sus porcentajes de cambio; se calcula razones financieras así como porcentajes integrales. Cabe recordar que los estados financieros representan partidas condensadas que puedan resumir un mayor número de cuentas. Las cifras que allí aparecen son como todos los números de naturaleza fría, sin significado alguno a menos que la mente humana trate de interpretarlos.

3. OBJETIVOS DEL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Para (Arana, 2012) El primordial objetivo que se propone la interpretación financiera es el de ayudar a los ejecutivos de una empresa a determinar si las decisiones acerca de los financiamientos determinando si fueron los más apropiados, y de esta manera determinar el futuro de las inversiones de la organización; sin embargo, existen otros elementos intrínsecos o extrínsecos que de igual manera están interesados en conocer e interpretar estos datos financieros, con el fin de determinar la situación en que se encuentra la empresa, debido a lo anterior a continuación se presenta un resumen enunciativo del beneficio o utilidad que obtienen las distintas personas interesadas en el contenido de los estados financieros.

Los objetivos específicos que comprenden la interpretación de datos financieros dentro de la administración y manejo de las actividades dentro de una empresa son los siguientes:

- a) Comprender los elementos de análisis que proporcionen la comparación de las razones financieras y las diferentes técnicas de análisis que se pueden aplicar dentro de una empresa.
- b) Describir algunas de las medidas que se deben considerar para la toma de decisiones y alternativas de solución para los distintos problemas que afecten a la empresa, y ayudar a la planeación de la dirección de las inversiones que realice la organización
- c) Utilizar las razones más comunes para analizar la liquidez y la actividad del inventario cuentas por cobrar, Cuentas por pagar, activos fijos y activos totales de una empresa.
- d) Analizar la relación entre endeudamiento y apalancamiento financiero que presenten los estados financieros, así como las razones que se pueden usar para evaluar la posición deudora de una empresa y su capacidad para cumplir con los pagos asociados a la deuda.
- e) Evaluar la rentabilidad de una compañía con respecto a sus ventas, inversión en activos, inversión de capital de los propietarios y el valor de las acciones.
- f) Determinar la posición que posee la empresa dentro del mercado competitivo dentro del cual se desempeña.

g) Proporcionar a los empleados la suficiente información que estos necesiten para mantener informados acerca de la situación bajo la cual trabaja la empresa.

4. -MÉTODOS PARA ANALIZAR LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los métodos de análisis de estados financieros que con frecuencia emplea el gerente financiero son:

A. MÉTODO DE ANÁLISIS HORIZONTAL

(Flores, 2008) Método que indica la evolución de cada una de las partidas conformantes del Balance General y del Estado de Ganancias y Pérdidas. El resultado que se determina durante varios periodos de tiempo. Las cifras que arroja se pueden expresar tanto en Nuevos soles como en porcentajes.

A lo largo del proceso de análisis, serán muchas las veces que, no conformes con la información proporcionada por los datos reales de la empresa, deberemos establecer una comparación de los mismos con unos datos de referencia que bien pueden ser los datos obtenidos en base a la información media del sector económico al que corresponde la empresa según la actividad desarrollada o bien pueden ser unos datos objetivos calculados expresamente para la empresa. La comparación tendrá como objetivo establecer nuestra posición respecto a la referencia. Se podrá efectuar comparaciones con valores absolutos, aunque lo más frecuente y el verdadero sentido de la comparación sea efectuar la comparación de valores relativos.

(Apaza, 2007). El análisis de los porcentajes de los incrementos y decrementos de las partidas relacionadas en los Estados financieros comparativos se llaman análisis horizontal, la cantidad de cada partida del estado más reciente se compara con la partida correspondiente a uno más estados anteriores se anota la cantidad en que aumenta o disminuye la partida junto con el porcentaje de incremento o decremento.

El análisis horizontal puede incluir una comparación entre estados. En este caso el estado inicial se utiliza como base. Este análisis puede incluir tres o más estados comparativos, en este caso la primera fecha o periodo puede utilizarse como base para comparar todas las fechas o periodos posteriores. Alternativamente cada estado puede compararse con su anterior inmediato.

B. MÉTODO DE ANÁLISIS VERTICAL

(Flores, 2008). Método de análisis financiero que determina el porcentaje de participación de una cuenta con relación a un grupo o subgrupo de cuentas del Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas.

El análisis vertical es una de las técnicas más sencillas dentro del análisis financiero. Consiste en tomar uno o varios estados financieros (Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas) y relacionar cada una de sus partes con el total determinado, dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. También podemos decir que es un análisis estático, pues estudia la situación financiera en un momento determinado, sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo.

Si se toma por ejemplo el Balance, se puede hacer un análisis tanto de la izquierda (activo) como de la parte de la derecha (Pasivo y Patrimonio). Dentro del activo se puede tomar cada uno de los rubros individuales y calcular que porcentaje corresponde sobre el total del activo. En lo que respecta al Estado de resultados, también se le puede aplicar el análisis vertical, tomando como base, por lo general el valor de ventas y hallando el porcentaje que los demás rubros representan con respecto a esta base.

(Apaza, 2007) El análisis de porcentajes también puede utilizarse para mostrar la relación de cada uno de los componentes con el total dentro de un estado.

Este tipo de análisis se denomina análisis vertical como el análisis horizontal, los estados pueden formularse en forma detallada o condensada. En este último caso, los detalles adicionales de los cambios en partidas separadas o independientes pueden presentar en cedulas auxiliares, en estas cedulas el análisis de porcentajes pueden basarse ya sea en el total de la cedula o en el total del estado. Si bien el análisis vertical se limita a un estado individual su importancia puede ampliarse al preparar estados comparativos.

El análisis vertical del balance general es cuando cada partida del activo se presenta como un porcentaje del total del activo. Cada partida del pasivo y del patrimonio neto de los accionistas se presenta como un porcentaje del total del pasivo y del patrimonio.

C. MÉTODO DE ANÁLISIS DE RAZONES FINANCIERAS

(Flores, 2008). Son Índices utilizados en el análisis financiero que permiten relacionar las cuentas de un Estado Financiero con otras cuentas del mismo estado financiero u otros Estados Financieros.

Estos índices nos indican la Liquidez, la solvencia y la Rentabilidad de una empresa, entre otras aplicaciones.

(Apaza, 2007). Además de los métodos de análisis anteriores pueden expresarse otras relaciones en razón o porcentajes, con frecuencia estas partidas se toman de los Estados financieros y por lo tanto son un tipo de análisis vertical la comparación de estas partidas, con partidas de periodos anteriores.

Los estados financieros proporcionan información sobre la posición financiera de una empresa en un punto en el tiempo, así como de sus operaciones a lo largo de algún periodo anterior. Sin embargo, el valor real de los Estados financieros radica en el hecho de que pueden utilizarse para ayudar a predecir la posición financiera de una empresa en el futuro y determinar sus utilidades y los dividendos esperados.

1. RATIOS FINANCIEROS

Para (Arana, 2012). Los Ratios financieros (también llamados razones financieras o indicadores financieros), son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación (por división) entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella.

(Torres, 2007) Indica que: Son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos.

Existen diversos ratios financieros, entre los que tenemos:

Indicadores de Rentabilidad: Nos sirven para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, específicamente analizando los beneficios. Se debe tener en cuenta un análisis en conjunto con sus factores, como por ejemplo, sus precios, gastos de producción, etc.

a) Margen de utilidad operativa**✓ Análisis de la Eficacia Comercial.-**

Análisis del giro operativo: a través de los ratios de eficacia se pretende mejorar el conocimiento análisis y diagnóstico de lo que podríamos denominar como eficacia y eficiencia de la gestión directiva o gerencial y que pueda evaluarse con datos económicos financieros. En este ámbito podrían distinguirse dos tipos de ratios, aquellos que miden la gestión del fondo de maniobra y aquellos que se centran en ciertas magnitudes relevantes, como los gastos o los beneficios, con la actividad de explotación.

Son los siguientes Ratios;

- Giro de clientes
- Giro de proveedores
- Giro de materias primas
- Giro de fabricación
- Giro de producción
- Giro de existencias

Análisis de los márgenes de venta.-Los márgenes constituyen sin duda alguna una de las primeras magnitudes de análisis relacionado con las ventas en una empresa. Se exponen a continuación varios ratios sobre márgenes en porcentajes tenemos los siguientes ratios:

- Margen bruto de ventas
- Margen industrial de ventas
- Margen comercial de ventas
- Margen neta de ventas

Análisis de eficiencia sobre las ventas: cuando el porcentaje de análisis sobre las ventas se utilizan en una dimensión dinámica, es de interés concentrarse en la evolución que cada uno de los capítulos de los gastos operativos mantiene, tanto dentro de la misma empresa a lo largo del tiempo como comparando dicha evolución con parámetros de referencia estándares o de naturaleza sectorial:

De este análisis se puede derivar una amplia gama de ratios en porcentajes, que a fin de su mejor exposición se resumen en el cuadro adjunto, todos ellos relacionando los gastos de operación con la evolución de las ventas

de la empresa. A través de estos sencillos ratios por porcentajes se puede contribuir a analizar mucho mejor la eficiencia operativa de la empresa. Tenemos los siguientes ratios:

- Eficiencia de consumos.
- Eficiencia de personal
- Eficiencia costos variables.
- Eficiencia costos fijos.
- Eficiencia costos comerciales.

b) Rentabilidad Sobre Capitales Propios

Análisis de la rentabilidad financiera: Si la rentabilidad económica tenía como objetivo conocer la capacidad de remunerar a la totalidad de los activos invertidos en la actividad empresarial, la rentabilidad financiera pretende medir la capacidad de remunerar a los propietarios o accionistas de la empresa.

$$\text{ROE(RATIO DE RENTABILIDAD FINANCIERA)} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$$

Este ratio mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios representando en última instancia para ellos el costo de oportunidad de los fondos que mantienen invertidos en la empresa y posibilita la comparación, al menos en principio, con los rendimientos de otras inversiones alternativas.

Factor de Apalancamiento Financiero: Este factor de apalancamiento se deriva de la relación que existe en la empresa entre las siguientes variables.

- ✓ Exigible total y recursos propios.
- ✓ Utilidades y gastos financieros.

$$\text{FAF} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{UAII}} \times \frac{\text{ACTIVO}}{\text{PATR}}$$

c) Rentabilidad sobre la inversión

✓ **Análisis de la rentabilidad económica.**-mediante los ratios de rentabilidad se puede calcular la evolución de los resultados de la empresa y de la rentabilidad de los capitales utilizados.

Con respecto al análisis de la rentabilidad económica, es decir a la tasa con lo que la empresa remunera a la totalidad de recursos utilizados en la explotación, los ratios más usados relacionan cuatro variables de gestión fundamental para la rentabilidad empresarial.

1. Cálculo de la rentabilidad económica: Es la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos utilizados en la explotación, los ratios más usados relacionan cuatro variables de gestión fundamentales para la rentabilidad empresarial, se tienen los siguientes ratios:

- ROT, rentabilidad económica
- Margen de ventas
- Rotación de activos.

2. Cálculo de ROI: Es también usualmente conocido como ratio de rentabilidad del activo, ratio de rentabilidad de inversión e incluso, como ROI, es conocido como el ratio rey debido a la aceptación universal y su popularidad.

En cuanto al numerador del ratio, el UAI, es un excedente económico que depende básicamente en la actividad realizada por la empresa según su propia estructura económica, por tanto, su cálculo periódico se vea afectado por la estructura financiera empresarial. Con respecto al denominador del ratio, se toma el activo total neto porque representa la estructura productiva de la empresa, o estructura económica, independientemente de las inversiones que hayan realizado los copropietarios. Es decir se utilizan como referencia las inversiones totales realizadas por la empresa.

$$ROI = \frac{UAI}{ACTIVO} + \frac{VENTAS}{VENTAS} = \frac{UAI}{VENTAS} \times \frac{VENTAS}{ACTIVO}$$

Y al proceder de esta forma, se ha conseguido que la rentabilidad económica se vea como resultante de dos componentes, el margen de ventas y la rotación de los activos.

2.1.3. Servicios de tercerización:

(29245, 2008) La tercerización es un mecanismo legal, al que puede recurrir una empresa para evitar que se incorpore en su planilla a nuevos trabajadores, generándole mayores costos laborales y previsionales como es el caso de los depósitos por CTS, gratificaciones legales, vacaciones anuales, utilidades; Es salud, SCTR, asignación familiar, etc. Las disposiciones legales al respecto, permiten que la empresa pueda tercerizar su actividad principal consustancial al giro del negocio desdoblado parte de su proceso productivo, encargándolo a un tercero empresa tercerizadora para que lleve a cabo la obra u servicio contratado siempre y cuando que lo asuma por cuenta propia, con sus propios trabajadores que deberán encontrarse bajo su exclusiva subordinación,

contar con sus propios recursos técnicos y financieros, etc. De allí, que resulta muy importante la selección, constitución de la empresa tercerizadora y elaboración del contrato que garantice el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las partes, previniendo contingencias de índole laboral o de responsabilidad civil.

Artículo 4º.- De la tercerización de servicios.

No constituye intermediación laboral los contratos de gerencia, conforme al artículo 193º de la Ley General de Sociedades, los contratos de obra, los procesos de tercerización externa, los contratos que tienen por objeto que un tercero se haga cargo de una parte integral del proceso productivo de una empresa y los servicios prestados por empresas contratistas o subcontratistas

2.1.4. Causas de incumplimiento de obligaciones contractuales por parte de las Empresas Contratistas.

2.1.4.1. Causas Económicas

Se entiende que concurren **causas económicas** cuando de los resultados de la empresa se desprenda una situación económica negativa, en casos tales como la existencia de pérdidas actuales o previstas, o la disminución persistente de su nivel de ingresos, que puedan afectar a su viabilidad o a su capacidad de mantener el volumen de empleo. A estos efectos, la empresa tendrá que acreditar los resultados alegados y justificar que de los mismos se deduce la razonabilidad de la decisión extintiva para preservar o favorecer su posición competitiva en el mercado.

2.1.4.2. Causas técnicas

Se entiende que concurren **causas técnicas** cuando se produzcan cambios, entre otros, en el ámbito de los medios o instrumentos de producción

2.1.4.3. Causas administrativas

Se entiende que concurren **causas administrativas** cuando se produzcan cambios, entre otros, en el ámbito de los sistemas y métodos de trabajo del personal

2.1.4.4. Causas productivas

Se entiende que concurren **causas productivas** cuando se produzcan cambios, entre otros, en la demanda de los productos o servicios que la empresa pretende colocar en el mercado. A estos efectos, la empresa deberá acreditar la concurrencia de alguna de las causas señaladas y justificar que de las mismas se

deduce la razonabilidad de la decisión extintiva para contribuir a prevenir una evolución negativa de la empresa o a mejorar la situación de la misma a través de una más adecuada organización de los recursos, que favorezca su posición competitiva en el mercado o una mejor respuesta a las exigencias de la demanda.

2.2. Marco conceptual

Cobranza de Recibos

Digitación y verificación de los talones ingresados en el día por paquetes en los centros que no tengan conexión ON LINE (Esta digitación será realizada en el CARC de cada una de las sedes tanto Puno y Juliaca, en el caso de los Servicios Eléctricos Norte y Sur los CAR serán los encargados de realizar esta digitación.)

La empresa cuenta con Sistema Comercial SIELSE II, la conexión es vía internet y es asumida por la contratista. Se deberá de contar para el desarrollo de este Sistema Comercial el Windows 07.

Entrega de los talones y las facturas y/o boletas al Área de Cobranza (Responsable del Servicio) con su respectivo arqueo y boleta de depósito

- ✓ Cancelación de paquetes cobrados y digitados, en el día a más tardar 19:00 horas, en el caso de la cobranza sede Juliaca.
- ✓ Recepción, cobro de las facturas y/o boletas en oficinas de ELECTRO PUNO S.A.A. y CAD descentralizados.
- ✓ Digitación y verificación de las facturas y/o boletas ingresados en el día por paquetes.
- ✓ Arqueo de caja
- ✓ Digitación de movimientos bancarios.
- ✓ Entrega del dinero al Banco con el cual se trabaja con toda la documentación del caso de manera diaria.
- ✓ Entrega de Arqueos de Recibos de consumo de energía cobrados; tanto de Puno, Juliaca y Provincias adjuntando sus respectivas consistencias de cobranzas y depósitos debidamente verificados en los plazos establecidos, a la oficina de cobranzas.
- ✓ Entrega diaria de Arqueos de las facturas y boletas de venta de Puno, Juliaca y Provincias cobradas con sus respectivos Registros de Ventas, las Facturas y Boletas con sus respectivos depósitos (con su copia respectiva), debidamente verificados respecto a la correlatividad de las facturas y/o Boletas

así como de la correcta emisión.

✓ El cobrador deberá de recibir el depósito bancario de los pagos mayores a S/3,500.00, o realizar el depósito del mismo en forma independiente, haciendo entrega del Boucher respectivo al cliente previa fotocopia del original.

Cobranza de Comprobantes de Pago

Centros de Atención Descentralizada (CAD)

Centro Autorizado de Cobranza Descentralizada, centros de atención de cobranza distribuidos en las ciudades de Puno, Juliaca y algunos distritos del departamento de Puno (podrán estar dentro de locales comerciales, no existe un espacio mínimo para la atención de los usuarios, pero deberá brindar la comodidad necesaria para una buena atención en el caso de acumulación de clientes).

Centros Autorizados de Recaudación en Oficinas de Electro Puno CAR)",

Centro Autorizado de Recaudación, ubicado en oficinas de Electro Puno S.A.A.

Servicios de Actividades Comerciales

A. Actividades de Facturación

- ✓ Lectura de medidores con equipos online
- ✓ Lectura de medidores de clientes mayores
- ✓ Distribución de recibos y notificaciones con equipos online
- ✓ Distribución de comunicaciones dispersas con equipos online

B. Actividades de Operaciones Comerciales

- ✓ Nuevas conexiones y mantenimiento de conexiones
- ✓ Cortes y reconexiones
- ✓ Actividades de control de perdidas

✓ Otras actividades comerciales

C. Servicios de Actividades Operativas:

✓ Mantenimiento de Líneas y Redes Primarias, Subestaciones de Distribución, Redes Secundarias, Alumbrado Público y Otros servicios conexos a Mantenimiento y Operación de redes eléctricas del sistema de distribución del Servicio Eléctrico Puno.

✓ Mantenimiento de Líneas y Redes Primarias, Subestaciones de Distribución, Redes Secundarias, Alumbrado Público y Otros servicios conexos a

Mantenimiento y Operación de redes eléctricas del sistema de distribución del Servicio Eléctrico Juliaca.

✓ Mantenimiento de Líneas y Redes Primarias, Subestaciones de Distribución, Redes Secundarias, Alumbrado Público y Otros servicios conexos a Mantenimiento y Operación de redes eléctricas del sistema de distribución de los Servicios Eléctricos Ilave, Juli, Yunguyo y Desaguadero.

✓ Mantenimiento de Líneas y Redes Primarias, Subestaciones de Distribución, Redes Secundarias, Alumbrado Público y Otros servicios conexos a Mantenimiento y Operación de redes eléctricas del sistema de distribución de los Servicios Eléctricos Huancané, Azángaro, Ananea , Ayaviri, Antauta, Ollachea, y Sandia.

Calidad

Constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosas; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia.

Calidad de Servicio

La calidad de servicio es el conjunto de características, técnicas y comerciales inherentes al suministro eléctrico exigibles por los sujetos consumidores y por los órganos competentes de la administración.

La calidad de servicio eléctrico se configura por el siguiente contenido:

✓ Continuidad del suministro, relativa al número de y duración de las interrupciones del suministro.

✓ Calidad de producto , relativa las características de la onda de tensión

✓ Calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación.

Aptitud de Servicio

Es la capacidad, disposición para realizar un trabajo, así mismo es la manera de cómo nos proyectamos hacia los demás.

Es así que cuando se ofrece un producto o servicio se debe tener en cuenta que el cliente es lo más importante y estamos obligados a servirlo y

atenderlo de la mejor manera y para eso hay cosas que nos pueden ayudar a que este trabajo sea mejor y tener en cuenta los siguiente:

Agilidad; capacidad de ahorrar tiempo al momento de prestar el servicio.

Exactitud de información; tener claridad acerca de los productos que se está ofreciendo.

Escucha; saber entender las necesidades de los clientes al momento de preguntar lo que necesitan.

Cliente

Aquel individuo o grupo de ellos que pagaban por los bienes o servicios de una empresa

Control de Calidad

Proceso seguido por una empresa de negocios para asegurarse de que sus productos o servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad establecidos por la propia empresa.

Eficiencia

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Eficacia

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Mejora de Calidad

Parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.

Personal

Elemento lingüístico que posee la categoría gramatical de persona
Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fábrica, taller, etc.

Política de Calidad

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Proceso

Un conjunto de acciones integradas y dirigidas hacia un fin, una acción continua u operación o serie de cambios o tareas que ocurren de manera definida. La acción y el efecto de continuar, de avanzar, en especial del tiempo.

Satisfacción

Se define conceptualmente como cumplimiento realización de una necesidad, deseo o gusto', lo cual, en términos de investigación de mercados, se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada.

Satisfacción del Cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Seguridad

Es la serie de precauciones que se toman para garantizar la seguridad de los clientes. Libre y exento de todo peligro, daño o riesgo. Cierto, indubitable y en cierta manera infalible firme, constante y que no está en peligro de faltar o caerse.

Servicio al Cliente

Es conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Usuario

Es el consumidor de la energía eléctrica, con quién la empresa de servicio público de electricidad suscribe un contrato de suministro.

Empresa Privada

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

Gestión

Actividades, tareas y acciones expresadas en programas, proyectos operaciones a cargo de una organización, dirigidas a la producción de bienes o servicios para satisfacer propósitos, metas objetivos previamente determinados

Gestión Empresarial

Es el conjunto de actividades que desarrolla una empresa con el fin de asignar recursos de capital, tecnológicos y humanos a los que se disponen para alcanzar con sus objetivos. Se dice también que es el conjunto de planes, medidas, sistemas y procedimientos trazados y aplicados para cumplir con los fines utilitarios de una empresa, Incluye la Gestión Financiera, Gestión Comercial,

Gestión Técnica, Gestión Contable, Gestión de Seguridad Administrativa todos en conjunto tratan de cumplir con los fines y objetivos previstos

Gestión Financiera

El término de gestión financiera indica resultados de las decisiones gerenciales de inversión y financiamiento, es decir la operatividad propiamente dicha.

Morosidad

Se entiende como el no pago oportuno de las facturas de servicios públicos domiciliarios en la fecha establecida en la factura para su cancelación.

Mora

Es el retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase.

Proceso de Cobranza

Después que se ha entregado los recibos de electricidad a cada usuario en sus domicilios, en este proceso la empresa concesionaria pone a disposición de los usuarios puntos de recepción del pago de los importes que figuran en los recibos, que pueden estar ubicados en sus oficinas comerciales y/o en otras empresas a las que contrata para efectuar la recaudación; debiendo registrar entre otros la hora y la fecha exactas del pago del servicio.

Políticas de Cobranza

Son los procedimientos adoptados para la recuperación de las cuentas pendientes cuando estas vencen, la eficacia de estas políticas son evaluadas parcialmente tomando en cuenta el nivel de gasto por cuentas incobrables este nivel está ligado tanto a las políticas de cobranza como a la concesión de crédito, estas políticas incluyen cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y de acción legal.

Organización Es la división y distribución del trabajo entre las personas que se considere han de realizarlo, determinar las relaciones que ha de existir entre ellos, fijan sus responsabilidades y delimitar su autoridad.

Ratios

El ratio es la razón o relación entre las cantidades de los estados primarios, usadas para el análisis de los mismos. Los ratios obtenidos representan una buena guía para operar con eficiencia.

Venta

Acuerdo o contrato mediante el cual un vendedor transmite una propiedad real o personal a un comprador a cambio de un precio pagado con dinero.

Empresa Principal

Empresa que encarga o delega el desarrollo de una o más partes de su actividad principal a una empresa tercerizadora.

Empresa Tercerizadora

Empresa que lleva a cabo el servicio u obra contratado por la empresa principal, a través de sus propios trabajadores, quienes cuentan bajo su exclusiva subordinación. Son consideradas como empresas contratistas y subcontratistas.

subcontratación

Es aquel realizado, en virtud de un contrato de trabajo, por un trabajador para un empleador, denominado contratista o subcontratista, quien en razón de un acuerdo contractual, ejecuta obras o servicios por cuenta y riesgo propio y con trabajadores bajo su dependencia, para una tercera persona natural o jurídica dueña de la obra, empresa o faena, denominada la empresa principal, en la que se desarrollan los servicios o ejecutan las obras contratadas.

Clientes de Bloque

Se considera así a los clientes colectivos que tienen un solo medidor usualmente se presentan en las zonas rurales.

Análisis

Es la preparación en elementos o parte que integra un todo a fin de evaluarlas.

Análisis Financiero

El análisis financiero es la utilización de los instrumentos necesarios para verificar continuamente el estado financiero de una determinada empresa a fin de implementar programas correctivos, tan pronto se presenten futuros riesgos.

Análisis económico

Aquel que estudia los estados de una empresa a través de sus componentes, costo, ingreso, y la diferencia de ellas que viene a ser la utilidad, es un análisis de ganancias y pérdidas en función de los elementos integrantes.

Análisis de los Estados financieros

El análisis de los Estados Financieros consiste en la aplicación de técnicas y operaciones matemáticas con la finalidad de obtener medidas, relaciones y

variaciones a efecto de evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y asimismo para tomar decisiones acertadas.

Actividad empresarial

Es el conjunto de acciones que desarrolla la empresa asumiendo recursos de capital, tecnológicos y humanos en un proceso productivo o de servicios con el objeto de cumplir con sus fines y alcanzar las metas previstas en sus planes empresariales.

Capital de trabajo

Es el exceso del activo corriente sobre el pasivo corriente, que indica la liquidez relativa de la empresa.

Cliente

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

Costo

Para los activos, es el importe de efectivo y otras partidas equivalentes pagadas, o por pagar, más el valor razonable de las demás contraprestaciones entregadas en el momento de su compra o construcción; para los pasivos es el valor recibido a cambio de incurrir en deudas.

Ratios financieros

Es la relación financiera entre dos o más elementos extraídos de datos financieros o comerciales, los ratios obtenidos proporcionan una buena guía para operar con eficiencia.

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

Facultad: Capacidad aptitud natural, física o moral, que tiene la persona para hacer cosas, el lenguaje es la facultad humana de comunicarse de cualquier forma; es muy mayor y está perdiendo facultades .Autoridad o derecho que tiene una persona para hacer algo: tiene la facultad de administrar todos mis bienes hasta que sea mayor de edad.

Medidas correctivas

Según el estándar internacional ISO 9001:2008, obedece a una investigación que debe desarrollar la empresa para identificar la causa raíz que genera la no

conformidad, y una vez implementada la acción correctiva, cerciorarse de que no se presente su recurrencia. Vale decir, una vez realizada la investigación, y el remedio instaurado, el problema no debe volver a presentarse.

Una metodología para el tratamiento adecuado de la Acción Correctiva consta de los siguientes pasos:

Detección de una No conformidad, considerando las posibles fuentes que pueden producir una no conformidad.

Aminorar el Efecto, mediante acciones inmediatas para resolver los desperfectos que la no conformidad ha causado.

Análisis de los Síntomas, teniendo en cuenta que un síntoma es la evidencia externa y medible de un problema.

Análisis de Causalidad para llegar a la identificación de la raíz de las causas ya conocidas, producto del análisis de síntomas.

Definir la Acción Correctiva, que evite la repetición del problema.

Implantación de la Acción Correctiva

2.3. Hipotesis

2.3.1. Hipotesis General :

El Estado de Resultados Integrales se ve afectado en gran medida por el incumplimiento de obligaciones contractuales, la propuesta de lineamientos para mejorar la calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en la empresa Electro Puno S.A.A.

2.3.2. Hipotesis Especificas:

- El Estado de Resultados Integrales de la Empresa Electro Puno S.A.A en los periodos 2012- 2013, muestra una rentabilidad baja debido al incumplimiento de obligaciones contractuales.

- Causas económicas, administrativas, técnicas y otros, inducen a la deficiente calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas de la zona de estudio en los periodos 2012- 2013.

2.4. Operacionalizacion de variables

2.4.1. De la Hipótesis General

a) Variable Independiente

Incumplimiento de obligaciones contractuales.

b) Variable Dependiente

Estado de Resultados Integrales.

2.4.2. De la Hipótesis específica(1)

a) Variable Independiente

Obligaciones Contractuales.

b) Variable Dependiente

Estado de Resultados Integrales

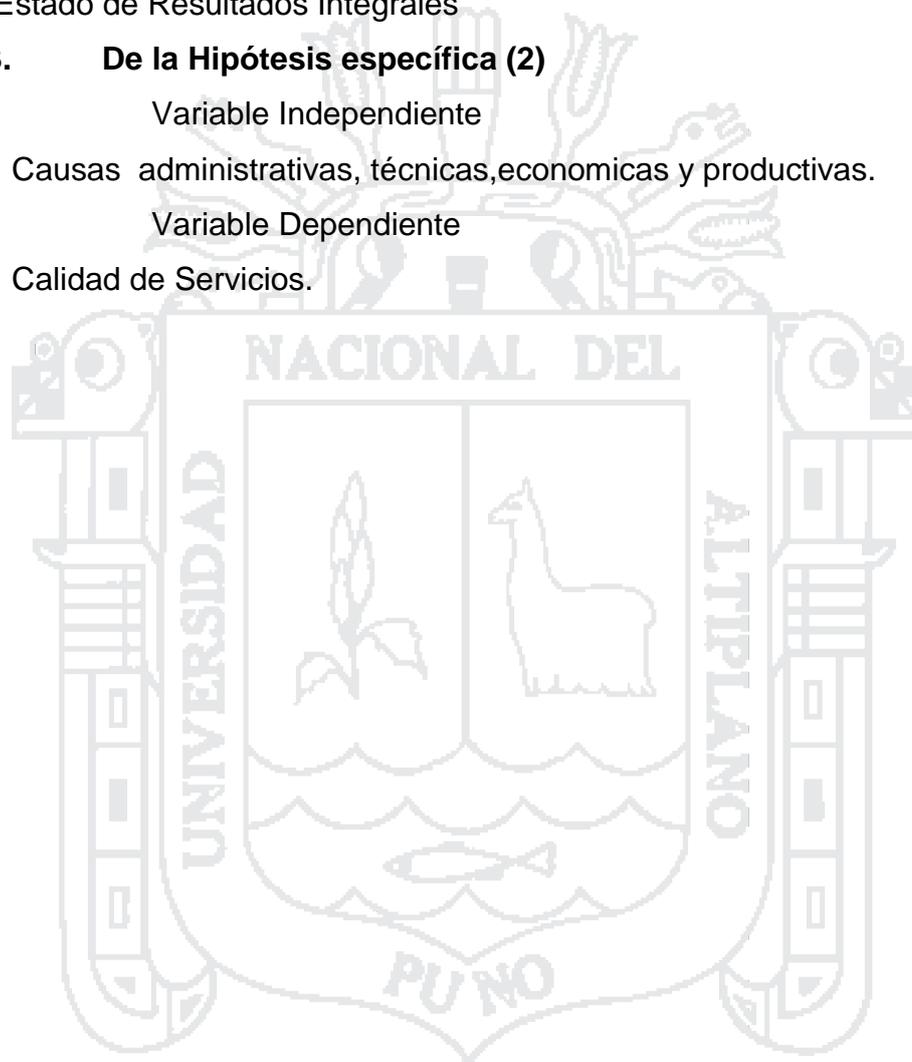
2.4.3. De la Hipótesis específica (2)

a) Variable Independiente

Causas administrativas, técnicas, económicas y productivas.

b) Variable Dependiente

Calidad de Servicios.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodo

Se utilizaron los siguientes métodos para la presente investigación:

3.1.1. Método Descriptivo:

El método descriptivo es el método donde se aplica, discute, analiza los datos, coeficientes, como el desagregado del Estado de Resultados para conocer exactamente los detalles y características del todo que se investiga. Lo que dará un significado específico al hecho de los resultados a obtenerse de la evaluación, además encontrar la diferencia del valor la información en un momento dado, tomando el valor de la misma en un tiempo determinado.

En el presente trabajo de investigación se utilizó este método, para evaluar el Estado de Resultados por cuadros y resúmenes numéricos, para demostrar los resultados de la empresa “Electro Puno S.A.A..

3.1.2. Método Analítico

Este método nos permitió descomponer un todo en sus partes, con la finalidad de estudiar y conocer sus características, naturaleza y propiedades de los elementos para encontrar la verdad.

Además este método nos permitió analizar la normatividad documentaria de cada componente de la muestra. Mediante este método se buscó los componentes lógicos (Los Ratios Financieros) y se extrajeron las conclusiones a cerca del comportamiento general del todo (Empresa) y algunas sugerencias para la toma de decisiones.

3.1.3. Método Deductivo

Este método indica que el estudio parte de lo general a lo particular, de la ley al hecho, puede afirmarse que va de arriba hacia abajo. En el que hacer científico de las acciones, principios y postulantes se obtienen derivaciones de la

aplicación práctica. Se utilizó la información teórica y conceptual que se tiene de los estados financieros, para después analizar y evaluar su aplicación concreta de la Empresa "Electro Puno S.A.A.

3.2. Población y Muestra

Población.- La población del trabajo de investigación estuvo dada por la empresa "Electro Puno S.A.A. del departamento de Puno, el cual servirá como unidad de análisis.

Muestra.- La muestra considerada para la trabajo de investigación fueron los Servicios Tercerizados a Empresas Contratistas por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A., correspondiente a los periodos 2012 y 2013

3.3. Fuentes de información

La investigación se desarrolló con datos documentarios extraídos de las valorizaciones mensuales que emiten las Empresas Contratistas y el Estado de Resultados periodos, 2012 - 2013 de la Empresa "Electro Puno S.A.A.

3.4. Técnicas de investigación

Observación.- Se interactuó con la realidad a través de la observación de la fuente documentaria y visita a la Empresa Electro Puno S.A.A. y las instalaciones de las Empresas Contratistas

Análisis Documental.- La información documental consiste en una selección y análisis de los documentos que contiene datos importantes relacionados con la empresa sobre los servicios tercerizados y los procedimientos que realiza;

Las fuentes principales para la obtención de información para el presente trabajo, serán los documentos que a continuación se detallan:

- ✓ Valorizaciones Mensuales de Empresas Contratistas correspondientes al periodo 2012 y 2013.
- ✓ Bases de los Procesos llevados para la tercerización de servicios
- ✓ Reportes mensuales de Ordenes de Trabajo emitidas por la Empresa Electro Puno S.A.A.
- ✓ Estado de Resultados Integrales correspondiente a los periodos 2012 y 2013.
- ✓ Contratos de Prestación de Servicios con las Empresas

3.5. Instrumentos de investigación:

Encuesta.-Es una técnica que permite obtener información de una muestra representativa en una determinada población. Es un proceso a través del cual conseguimos datos de primera mano y todos aquellos que permitan explicar mejor el problema. Es la formulación del cuestionario de preguntas lógicamente elaboradas para la obtención de información sobre aspectos relacionados recaudación tributaria.

Entrevista.-Es la técnica que se realiza mediante la comunicación directa con el arrendador y el arrendatario, bajo esta modalidad se podrá obtener información útil y confiable.

Revisión documental.-Esta técnica permitirá recolectar y sistematizar información requerida, de boletines, libros, revistas, tesis, etc. Para organizar adecuadamente la información y formular el marco teórico y posteriormente realizar la contratación de la teoría con la práctica.

Cuaderno de Apuntes.- Sirvió para la verificación de los datos en la misma sede de la empresa "Empresa Electro Puno S.A.A."

3.6. Procesamiento de la información

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

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Ámbito de la investigación

El ámbito de estudio se da en el departamento de Puno situado en el sureste del país. Ocupa 67 mil km² de territorio conformado por la mitad occidental de la Meseta del Collao, al oeste del lago Titicaca, y las yungas amazónicas al norte. Limita al este con territorio boliviano, al suroeste con los departamentos de Tacna, Moquegua y Arequipa, al oeste con el del Cuzco y al norte con Madre de Dios, en la cual se encuentra ubicado la empresa sujeto a la investigación y que damos a conocer.

4.1. Descripción de la Empresa:

Datos Generales

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en el Departamento de Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional de Electro Sur Este S.A.A. aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 09 de julio de 1999, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui-Oficina Puno, el día 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467, iniciando sus operaciones el 01 de noviembre de 1999.

La Empresa basa su funcionamiento en la Ley de Concesiones Eléctricas D.L. N° 25844 y su reglamento D.S. 009-93-EM, desarrollando sus actividades en el ámbito del Departamento de Puno, donde se ubican sus instalaciones electromecánicas de distribución, transmisión y generación; implementada con una estructura organizacional con personal capacitado con el objetivo de tener una gestión eficiente, ágil y moderna, para brindar a sus clientes un servicio de calidad.

ILUSTRACIÓN 01

IDENTIFICACION ELECTRO PUNO S.A.A.



FUENTE: Google /Imágenes

ELABORADO POR: La Ejecutora

Giro del Negocio: Distribución y Comercialización de la energía eléctrica, con utilización de nuestros Sistemas de Transmisión y Generación para las localidades aisladas de la zona de concesión.

Aspectos Organizativos

El Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado-FONAFE, es una Institución de Derecho Público adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, creada por la Ley N° 27170, promulgada el 08 de setiembre de 1999, publicada el 09 de setiembre de 1999 y entró en vigencia el 10 de setiembre de 1999. El FONAFE es la entidad encargada de normar y dirigir la actividad empresarial del Estado.

La Empresa al 31 de diciembre del 2013 posee un capital social suscrito y pagado ascendente a: S/. 129,775,548. el cual representa las inversiones o aportes de los accionistas de la Empresa, integrados por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, con el 99.61% de las acciones y por los accionistas privados quienes son propietarios del 0.39% de las acciones restantes, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera

CUADRO 01

**ELECTRO PUNO S.A.A, ESTRUCTURA DE CAPITAL DE ELECTRO PUNO S.A.A.;
PERIODOS 2012-2013,
(UNIDADES)**

CLASE	ACCIONISTAS	N° ACCIONES	VALOR EN S/.	% DE PARTICIPACION
A	FONAFE	119,512,352.00	119,512,352.00	92.09158%
B	FONAFE	9,729,202.00	9,729,202.00	7.49695%
B	ACCIONES PRIVADAS	506,218.00	506,218.00	0.39007%
C	FONAFE	27,776.00	27,776.00	0.02140%
		129,775,548.00	129,775,548.00	100%
TOTAL CAPITAL SOCIAL :		129,775,548.00		

FUENTE: Memoria Anual 2013

ELABORADO POR: La Ejecutora

CUADRO 02

**ELECTRO PUNO S.A.A, DIRECTORIO GERENCIA, Y EJECUTIVOS PRINCIPALES PUNO
S.A.A.; PERIODOS 2012-2013.
(UNIDADES)**

CARGO	NOMBRES:
• PRESIDENTE	MARINA MARTIARENA MENDOZA
• DIRECTORES	• JAVIER SOCRATES PINEDA ANCCO • RUBEN CONSTANTINO RUELAS FLORES
PLANA GERENCIAL	
• GERENTE GENERAL	• Luis Alberto Mamani Coyla
• GERENTE DE ADMINISTRACION Y VALORI	• Elvis Mendoza Ccopa
• GERENTE DE OPERACIONES	• Isidro Merma Flores
• GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN	• Luis Alberto Landa Antayhua
FUNCIONARIOS	
JEFE DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	• Artemio Loayza Ortiz
JEFE DE ASESORIA LEGAL	• Giancarlo Perez Salinas
JEFE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	• Percy Fabian Arriaga Arredondo
SUPERVISOR SERVICIO ELECTRICO JULIACA	• Henry Ramos Cordova
JEFE DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	• Yuber Torres Romero
CONTADOR GENERAL	• Julio Cesar Nina Huanca
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	
JEFE DEL ORGANO DE CONTROL INTERNO	• Felix Raymundo Quilca Yanqui

FUENTE: Memoria Anual 2013

ELABORADO POR: La Ejecutora

Detalle de los Servicios Eléctricos - Área de la Concesión:

De acuerdo a la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, la Concesión otorgada a Electro Puno se efectuó mediante Resolución Suprema N° 106-2000-EM de fecha 07 de diciembre del 2000, actualizada mediante Resolución Suprema No 051-2006-EM. El área de concesión de Electro Puno S.A.A. es la Región Puno que cuenta con 1,389,684 habitantes (población

proyectada sobre los Censos Nacionales 2007 realizados por el INEI), con un Área de Concesión de 6,899.91 km² y con 322,195 clientes en el año 2013, para lo cual la Empresa cuenta con 10 Sistemas Eléctricos, que inician su recorrido desde las Barras de Compra en Juliaca, Puno, Azángaro, Ayaviri y San Gabán.

CUADRO 03
ELECTRO PUNO S.A.A, SISTEMAS ELÉCTRICOS PERIODOS 2012-2013.
(UNIDADES)

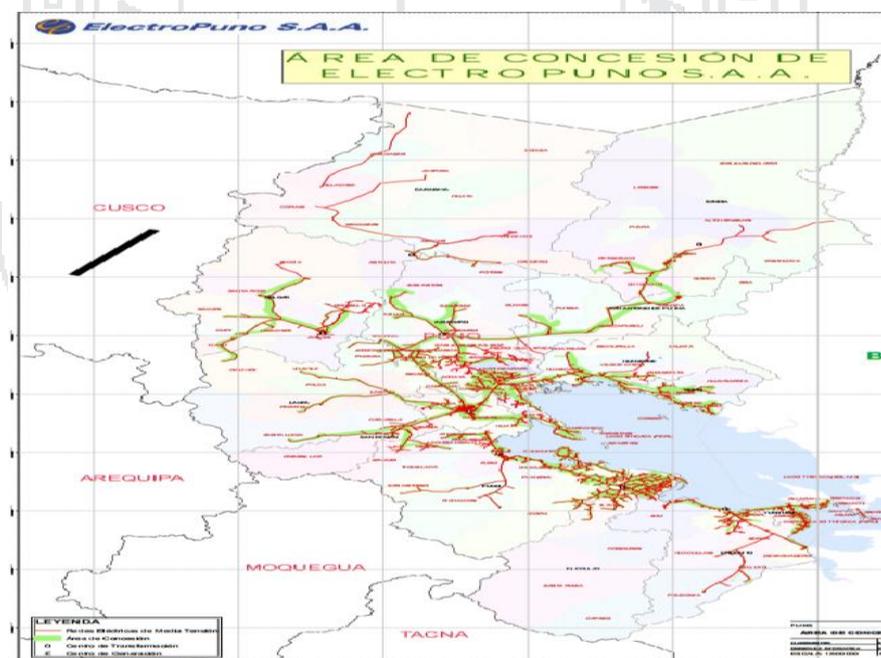
N°	Codigo	Sistema Elctrico	Sector Típico	Area de Influencia (Alimentadores)	Barra de Compra
1	SE0025	JULIACA	2	Juliaca(5004,5005,5006,5008)	juliaca 10Kv
2	SE0238	JULIACA RURAL	6	juliaca(507,5010,5011)	juliaca 10Kv
3	SE0026	PUNO	2	puno(0102,0103,0104)	puno 60 Kv
4	SE0239	PUNO BAJA DENSIDAD	5	puno(0101,0105,0106,0201)	puno 60 Kv
5.1	SE0030	ILAVE POMATA	6	ilave(1001,1002,1003)	puno 60 Kv
5.2	SE0031	ILAVE POMATA	6	pomata (2001,2002,2003,2004)	puno 60 Kv
6	SE0029	AYAVIRI	4	ayaviri(6001,6002,6003)	ayaviri 10Kv
7	SE0027	AZANGARO	3	azangaro(8002,7501,7502)	azangaro 10Kv
8	SE0237	AZANGARO RURAL	5	azangaro(8001)	azangaro 22.9 Kv
9	SE0028	ANTAUTA	4	antauta(9001,9002)	azangaro 60 Kv
10	SE0220	SAN GABAN	5	san gaban(9501)	san gaban 13.8 Kv

FUENTE: Memoria Anual Electro Puno S.A.A.

ELABORADO POR: La Ejecutora

LUSTRACIÓN 02

AREA DE CONCESION DE ELECTRO PUNO S.A.A.



FUENTE: Google /Imágenes

ELABORADO POR: La Ejecutora

4.1.1. Zona de Concesion

Sistemas de Sub Transmisión Electro Puno S.A.A. cuenta con líneas de sub transmisión de 60 kV, en una extensión de 138,5 km ubicados en los tramos de Juliaca-Puno y Puno-Ilave-Pomata

CUADRO N°4
ELECTRO PUNO S.A.A, LINEAS DE TRANSMISION; PERIODOS 2012-2013.
(KILOVATIOS-KILOMETROS)

Línea de Transmisión	Tensión	Longitud (Km)
L.T. Juliaca – Puno	60 Kv	34,50
L.T. Puno – Ilave	60 kV	60,00
L.T. Ilave–Pomata	60 kV	44,00
-	-	-

FUENTE: Memoria Anual Electro Puno S.A.A.

ELABORADO POR: La Ejecutora

Sistemas de Generación Electro Puno S.A.A. opera con 2 grupos hidráulicos de 1,2 MW cada uno, instalados en la Central Hidroeléctrica de Chijisia, Provincia de Sandía

Sistemas de Distribución:

Así mismo se cuenta con cuatro centros de transformación de potencia: Uno de 60/10kV; tres de 60/22,9kV. Estos centros de transformación se encuentran ubicados en Puno, Ilave, Pomata y Antauta respectivamente

Además la Empresa cuenta con 1 921 transformadores de distribución, 2 258,18 km de redes primarias y 4 960,57 km en redes secundarias, calificadas en los sectores típicos 2, 3 y 4.

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo nos permite mostrar los resultados obtenidos del proceso de investigación realizada, de acuerdo a los objetivos planteados en la presente:

5.1. Análisis del Primer Objetivo Especifico

Analizar de qué manera incide el incumplimiento de obligaciones contractuales por parte de las Empresas Contratistas las denominadas Service, las encargadas de prestar el servicio de las principales actividades del giro de negocio de Electro Puno S.A.A., en las diversas cuentas de ingresos y gastos del Estado de Resultados Integrales; así mismo en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. en los periodos 2012-2013.

El análisis e interpretación del incumplimiento de las obligaciones contractuales tipificados en los contratos de prestación de servicio en el Estado de Resultados Integrales, se realizó a base de análisis de las valorizaciones mensuales de trabajos realizados presentados por las Service y de las ordenes de trabajo emitidas diariamente a las Empresas Contratistas mediante el Sistema Informático SIELSE COMERCIAL 1.0, y su incidencia en las cuentas de ingresos y gastos del Estado de Resultados Integrales, las mismas que serán expuestas mediante cuadros y gráficos.

5.1.1. Análisis del Incumplimiento de Obligaciones Contractuales de Servicios Tercerizados.

A. Relación de Servicios Tercerizados

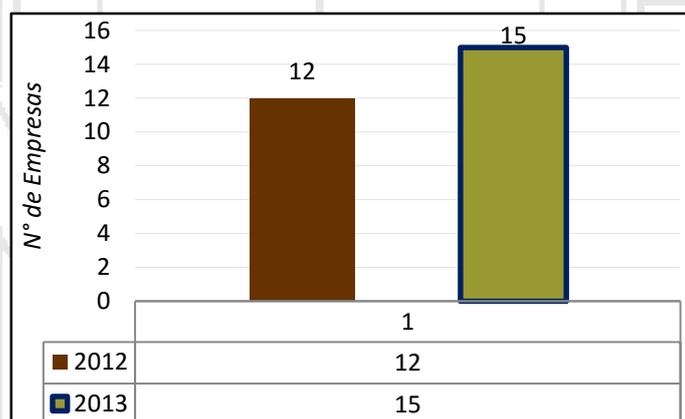
**CUADRO 05
ELECTRO PUNO S.A.A, SERVICIOS TERCERIZADOS A EMPRESAS CONTRATISTAS
PERIODOS 2012-2013,
(UNIDADES)**

N°	SERVICIO	RUC	EMPRESAS CONTRATISTAS	2012	2013
1	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	20539365470	DIMERA SERVICIOS MULTIPLES S.A.C.		X
2	SERVICIO DE CALL CENTER	20527274720	ELITE CORPORATION S.C.R.Ltda.	X	X
3	SERVICIO DE COBRANZAS	20363730168	DATA SERVIC S.R.LTDA.	X	X
4	SERVICIO DE COBRANZAS	20406470238	EMPRESA DE SERVICIOS MULTIPLES EMPERATRIZ S.C.R.LTDA	X	X
5	SERVICIO DE CONTRASTE Y CALIBRACION MEDIDORES	20363389890	M & C CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	X	X
6	SERVICIO DE CONTRASTE Y CALIBRACION MEDIDORES	20502194616	SERVICIO DE CONTRASTE S.A.	X	X
7	SERVICIO DE CONTRASTE Y CALIBRACION MEDIDORES	20427328776	MALCOM S.A. CONTRATISTAS GENERALES		X
8	SERVICIO DE CORTES , RECONEXIONES E INSTALACIONES NUEVAS	20455265267	SERVICIOS INTEGRALES ELECTRICOS S.A.C	X	X
9	SERVICIO DE CORTES , RECONEXIONES E INSTALACIONES NUEVAS	20448334334	VOLTEC CONTRATISTAS GENERALES S.C.R.L.	X	X
10	SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES , REPARTO DE RECIBOS.	20725210161	CONSULTORES GENERALES E.I.R.L.		X
11	SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES , REPARTO DE RECIBOS.	20447733928	CORPORACION SERVICE PERU INGENIEROS.S.A.C.		X
12	SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES , REPARTO DE RECIBOS	20527210161	RMJK CONTRATISTAS Y CONSULTORES GENERALES E.I.R.L.	X	X
13	SERVICIO DE LIMPIEZA	20455067465	SERMANSA S.A.C.	X	X
14	SERVICIO DE SEGURIDAD	20406244220	AGENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA ESCORPION S.C.R.Ltda	X	X
15	SERVICIO DE SUPERVISION OSINERGMIN	20448460631	KVA INGENIEROS E.I.R.L.	X	X
TOTALES :				12	15

FUENTE: Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones 2012-2013.

ELABORADO POR: La Ejecutora

**GRAFICO 02
EMPRESAS CONTRATISTAS DE ELECTRO PUNO S.A.A**



FUENTE: Cuadro 05

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 05, de acuerdo al Plan de Contrataciones y Adquisiciones de la Entidad (PAAC) nos muestra los servicios tercerizados a Empresas Contratistas para brindar sus servicios en las actividades comerciales y operativas del rubro de negocio de la Empresa Electro Puno S.A.A., se puede observar que entre el año 2012 y 2013 ha incrementado la contratación de servicios por esta modalidad, teniéndose en el año 2012 un total de 12 Empresas Contratistas para prestar sus servicios en actividades comerciales y operativas (servicios de lectura de medidores, servicios de cobranzas, servicios de cortes y reconexiones, servicios de instalaciones nuevas, servicios de contraste de medidores, servicios de seguridad y servicios de limpieza) y en el 2013 un total de 15 Empresas Contratistas para los mismos servicios antes mencionados.

El incremento de las mismas se da debido a que la cantidad de usuarios a incrementado mensualmente en todas las zonas de concesión y en porcentajes significativos en las zonas alejadas de la sede central Puno y Juliaca motivo por el cual se debe satisfacer en su totalidad el servicio de suministro de energía.

B. Clientes Atendidos

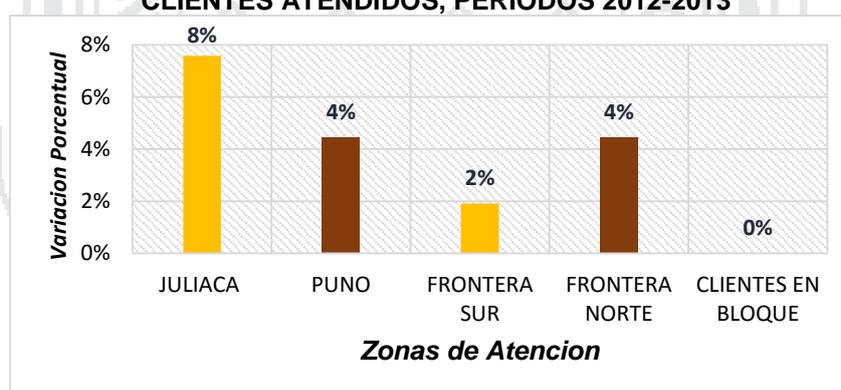
CUADRO 06
ELECTRO PUNO S.A.A. CLIENTES ATENDIDOS, PERIODOS 2012-2013,
(UNIDADES)

ITEM	ZONAS	AÑO		DEFIRENCIA	DIFERENCIA %
		2012	2013		
1	JULIACA	80358	86453	6095	8%
2	PUNO	37539	39207	1668	4%
3	FRONTERA SUR	38171	38901	730	2%
4	FRONTERA NORTE	65441	68349	2908	4%
	TOTAL	221509	232910	11401	5%
5	CLIENTES EN BLOQUE	89285	89285	0	0%
TOTAL		310794	322195	11401	4%
		VARIACION ANUAL			4%

FUENTE: Sielse Comercial 1.0-Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 03
CLIENTES ATENDIDOS, PERIODOS 2012-2013



FUENTE: Sielse Comercial 1.0-Electro Puno S.A.A.

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 06, El número total de clientes atendidos en todos los Servicios Eléctricos al cierre de los periodos 2013 y 2012 fue de 322,195 y 310,794 usuarios respectivamente, representando una variación anual de 4% con respecto al año 2012, así mismo se puede observar un incremento considerable

de clientes atendidos en la zona de Juliaca de 80,358 a 86,453 representado por un 8% promedio anual, en las demás zonas como en la Frontera Sur se muestra un incremento de 33171 a 38901 que representa el 2% promedio anual comprendida por las zonas de Desaguadero, Juli e Ilave.

El incremento de clientes atendidos se debe al incremento de usuarios nuevos en todas las zonas de la en la concesión de Electro Puno S.A.A., como se refleja en el cuadro 06 siguientes debido a que el incremento de la población de personas de acuerdo al Censo (INEI) 2013, se tiene una población de 1.390 000 habitantes en la región de Puno, se nota una variación porcentual de habitantes en la zona de Juliaca de un 2.53% del año 2012 al 2013, motivo por el cual las empresas contratistas deben cubrir la necesidades y resolver cualquier tipo de incomodidades que tienen los usuarios en todas las zonas de concesión de la Empresa Electro Puno S.A.A., con estos porcentajes se refleja que la atención de clientes solo se da en mayores porcentajes en la sedes centrales de la Empresa Puno S.A.A mas no en la zonas alejadas como Frontera Sur y Norte esto debido a que las Empresas Contratistas tienen su personal trabajando en la sede central y no envían personal suficiente a las demás zonas incrementando de esta manera que los usuarios lleguen a la sede central para presentar su reclamo a realizar sus consultas e impresiones de duplicados de su recibos que bien puede ser atendido en la misma zona.

C. Compra y venta de energía

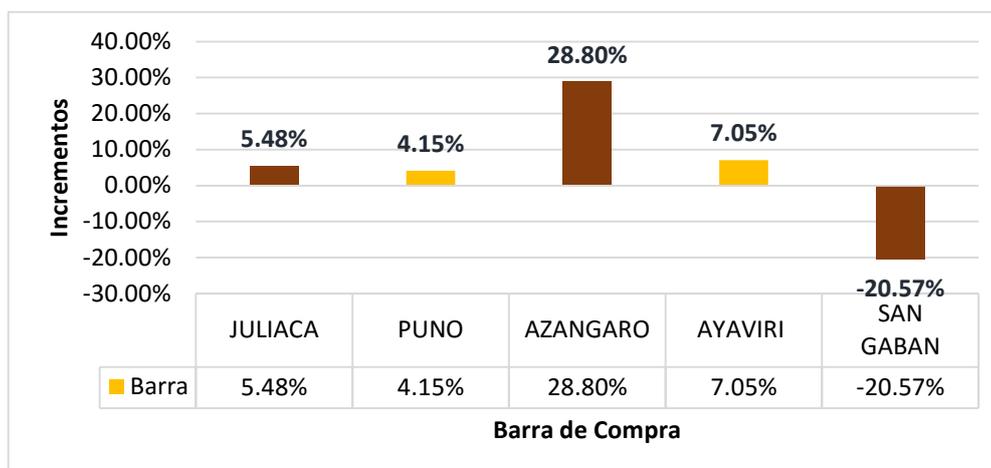
CUADRO 07
ELECTRO PUNO S.A.A, COMPRA DE ENERGIA, PERIODOS 2012-2013,
(MEGAVATIOS-HORA)

ITEM	BARRA DE COMPRA	AÑO				DIFERENCIA	DIFERENCIA %
		2012		2013			
		MWh	%	MWh	%		
1	JULIACA	134,302	47%	141,662	45%	7,36	5.48%
2	PUNO	91,898	32%	95,714	31%	3,816	4.15%
3	AZANGARO	48,857	17%	62,929	20%	14,072	28.80%
4	AYAVIRI	8,507	3%	9,107	3%	600	7.05%
5	SAN GABAN	2,892	1%	2,297	1%	-595	-20.57%
TOTAL COMPRA		286,456	100%	311,709	100%	25,253	8.82%
VARIACION ANUAL						8.82%	

FUENTE: Sielse Comercial 1.0-Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 04
COMPRA DE ENERGIA ELECTRICA, PERIODOS 2012-2013



FUENTE: Cuadro 07

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 07, se puede apreciar que la compra neta de energía eléctrica al cierre del ejercicio 2013 fue de 311,709 MWh, y en el periodo 2012 fue de 286,459 MWh viéndose un incremento de 8.82% con referencia al año anterior, así mismo la compra de energía en la barra del Servicio Eléctrico de San Gabán a disminuido en un 20.57% debido a que se instaló la subestación de generación eléctrica de Chijisia, así mismo podemos observar que la compra a disminuido de un 47% a un 45% en la Zonas de Puno y de un 32 % a un 31% en la barra de compra de Juliaca, y la distribución de la barra de Azángaro se ha incrementado a 62,929MWh representando de un 17% aun 20% anual.

Con la finalidad de suministrar energía eléctrica a sus clientes dentro de su área de concesión, Electro Puno S.A.A. se provee del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN), mediante los contratos suscritos con las Empresas San Gabán, EDEGEL y SN Power, complementando con la producción propia de la Central Hidroeléctrica de Chijisia, que alcanza una potencia instalada de 3.69 MW y una potencia efectiva de 3.40 MW respectivamente. En ciertos meses del año, existen retiros sin Contrato del SEIN debido a que la demanda de los usuarios supera la potencia contratada con los suministradores y la generación que hay en San Gabán Chijisia es la que cubre las distribuciones.

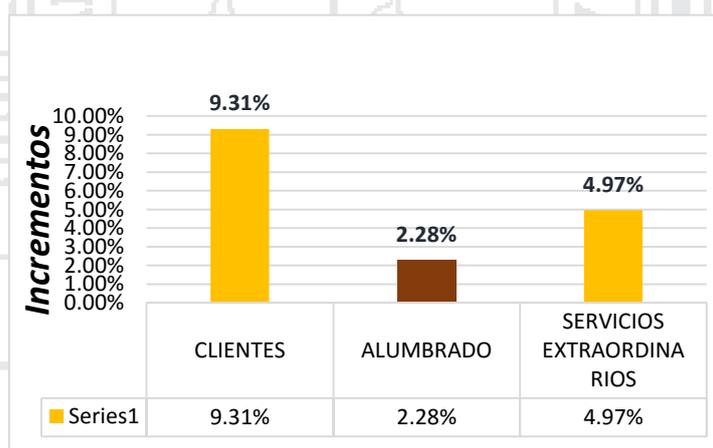
CUADRO 08
ELECTRO PUNO S.A.A, VENTA DE ENERGIA, PERIODOS 2012-2013,
(MEGAVATIO-HORA)

ITEM	VENTA	AÑO		DIFERENCIA	DIFERENCIA %
		2012 MWh	2013 MWh		
1	CLIENTES	230,744	252,227	21483	9.31%
2	ALUMBRADO	21,27	21,754	484	2.28%
3	SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	6,019	6,318	299	4.97%
TOTAL DISTRIBUIDO		258,033	280,299	22266	8.63%
VARIACION ANUAL				8.63%	

FUENTE: Sielse Comercial 1.0-Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR : La Ejecutora

GRAFICO 05
VENTA DE ENERGIA ELECTRICA, PERIODOS 2012 AL 2013



FUENTE: Cuadro 08

ELABORADO POR: La Ejecutora

CUADRO 09
RESUMEN DE COMPRA Y VENTA DE ENERGIAELECTRO PUNO S.A.A., PERIODOS
2012-2013, (MEGAVATIO-HORA)

ITEM	OPERACIÓN	MWh	
		2012	2013
1	COMPRA	286,456	311,709
2	VENTA	258,033	280,299
PERDIDA DE DISTRIBUCION		28,423	31,41
%		10%	10%

FUENTE: Cuadro 07 y Cuadro 08

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 09, se puede apreciar que la pérdida de distribución en el periodo 2012 fue de 28,243 Mwh y en el periodo 2013 fue de 31410 Mwh los cuales representan el 10% de la compra total.

La pérdida que genera el proceso de transmisión y distribución de energía eléctrica del 10% de la distribución se refiere a las pérdidas que se producen en la transmisión entre fuentes de suministro y puntos de distribución, así mismo en la distribución a los consumidores finales esto incluye también el hurto de energía eléctrica en varias barras de distribución debido a que los usuarios no tienen las instalación de la Empresa Electro Puno S.A.A. por estar en zonas alejadas.

D. Servicios de Facturación

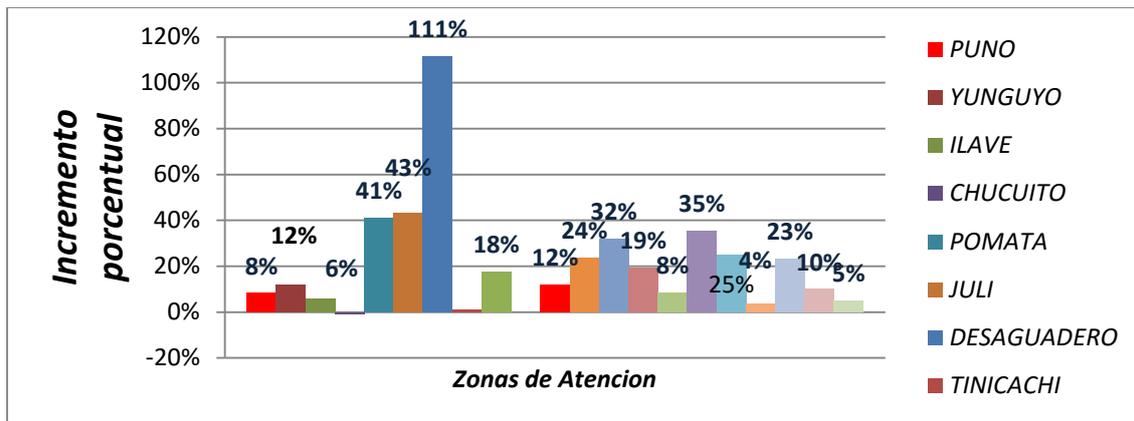
**CUADRO 10
ELECTROPUNO S.A. A., USUARIOS POR FACTURAR,
PERIODOS 2012-2013
(UNIDADES)**

LOCALIDAD	A 01/01/2012	A 01/01/2013	VARIACION ANUAL		01/07/2013	DIFERENCIA	%
	TOTAL	TOTAL	CANTIDAD	%	TOTAL	CANTIDAD	
PUNO	35211	38116	2905	8%	45,264	7,148	19%
YUNGUYO	3794	4247	453	12%	5,043	796	19%
ILAVE	15033	15932	899	6%	18,920	2,988	19%
CHUCUITO	3106	3084	-22	-1%	3,662	578	19%
POMATA	852	1203	351	41%	1,429	226	19%
JULI	3672	5266	1594	43%	6,253	987	19%
DESAGUADERO	3873	8185	4312	111%	9,720	1,535	19%
TINICACHI	113	114	1	1%	135	21	18%
VILQUE	512	603	91	18%	716	113	19%
ANAPIA	5	5	0	0%	6	1	20%
JULIACA	72985	81652	8667	12%	97,669	16,017	20%
LAMPA	3789	4682	893	24%	5,601	919	20%
AYAVIRI	9127	12026	2899	32%	14,385	2,359	20%
AZANGARO	15666	18686	3020	19%	22,352	3,666	20%
SANDIA	1154	1250	96	8%	1,495	245	20%
ANANEA	2576	3488	912	35%	4,172	684	20%
HUANCANE	8847	11053	2206	25%	13,221	2,168	20%
MOHO	4356	4516	160	4%	5,402	886	20%
CRUCERO	2869	3533	664	23%	4,226	693	20%
SAN GABAN	553	608	55	10%	727	119	20%
PUTINA	6125	6424	299	5%	7,684	1,260	20%
TOTALES	194218	224673	30455	16%	268,082	43409	22%

FUENTE: Bases Integradas CP N°001-2012/ELPU Y CP N° 001-2013/ELPU

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 06
USUARIOS POR FACTURAR, PERIODOS 2012 AL 2013



FUENTE: Cuadro 10
ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 10, se puede observar que la variación anual de los años 2012 al 2013 se dio en un 16%, teniéndose para el 2012 un total de 194,218 usuarios y para el 2013 un total de 224,673 usuarios, en las zonas céntricas donde se ubica las sedes principales de Juliaca y Puno se nota una variación 8% y 12% respectivamente, en las Zonas Norte y Sur de la región comprendidas en el área de concesión la variación porcentual es más alta en la ciudad de Desaguadero y Juli con un 111% y 43% respectivamente y crecimiento mínimo en las zonas de Moho e Ilave con un 4% y 6%. Así mismo a partir de Julio del 2013 ya se refleja una variación más avanzada en todas las zonas de la concesión de un 22% promedio anual.

Mediante el cuadro mostrado se puede observar que los usuarios de suministro de electricidad incrementan día a día debido al crecimiento de la población, los mayores porcentajes se ven en las zonas más alejadas a la sede central como Pomata, Juli y Desaguadero, zonas en las cuales las Empresas Contratistas encargadas de los servicios de facturación deberían cubrir los servicios solicitados por la población, tanto en las Zonas Norte y Sur no incrementan el personal y equipamiento para cumplir con todas las ordenes de trabajo aun cuando el pago de servicio es por unidad de servicio prestado u orden de trabajo cumplida, las Empresas Contratistas de usuarios que soliciten el servicio en todas las zonas de concesión.

CUADRO 11

ELECTROPUNO S.A.A., SERVICIO DE FACTURACION-VALOR REFERENCIAL, PERIODOS
2012-2013

(UNIDADES)

PERIODO	ITEM	DESCRIPCION	UNID	CANTIDAD ANUAL	PRECIO PROMEDIO S/.	TOTAL PRECIO REFERENCIAL S/.	TOTAL	VARIACION %
2012	1	Puno, provincias de Zona Sur, Juliaca y provincias Frontera Norte	Unid	1,567,170	0.55	S/. 861,943.50	S/. 861,943.50	384%
2013	1	Puno y provincias de Zona Sur	Unid	1,729,265	0.65	S/. 1,124,022.25	S/. 3,305,947.75	
	2	Julaica y provincias de Zona Norte	Unid	3,356,808	0.65	S/. 2,181,925.50		

FUENTE: Bases Integradas CP N°001-2012/ELPU Y CP N° 001-2013/ELPU**ELABORADO POR:** La Ejecutora

Según el cuadro 11, muestra que al 01 de Enero del 2012 se convoca un proceso de selección Concurso Público para el Servicio de Facturación que comprende un solo ítem de lugar de prestación de servicio que comprendía toda la zona de concesión (Puno, Zona Sur, Zona Norte y Juliaca) para un total de 1'567,170 usuarios y en el 2013 se convoca el proceso de selección Concurso Público para servicios de facturación en dos ítem, separando las zonas a prestar el servicio 1° Puno y Provincias Zona Sur y 2° Juliaca y Provincias Zona norte de manera que se adjudicó a dos empresas contratistas para un total de 5'086,073 usuarios, así mismo incrementa el valor referencial por pagar por usuario de s/.0.55 y s/.0.65 para los años 2012-2013 respectivamente.

El cuadro muestra que en los años 2012 al 2013 se ha incrementado el número de Empresas Contratistas para brindar el servicio de Facturación, separando la Zona Norte y Sur para el 2013 debido al incremento de usuarios y la no satisfacción de usuarios con respecto al año anterior, así mismo el valor por pagar por cada servicio prestado se incremento de acuerdo a un nuevo estudio de mercado, con el objetivo de mejorar el servicio que prestan a los usuarios tanto en calidad y cantidad, montos que significan ingresos considerados en la cuenta 12 Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros 12120 Facturación Clientes por Cobrar, y así evitar las pérdidas de distribución pero se observa que aun con estas estrategias de mejora de parte de la Empresa Electro Puno S.A.A..

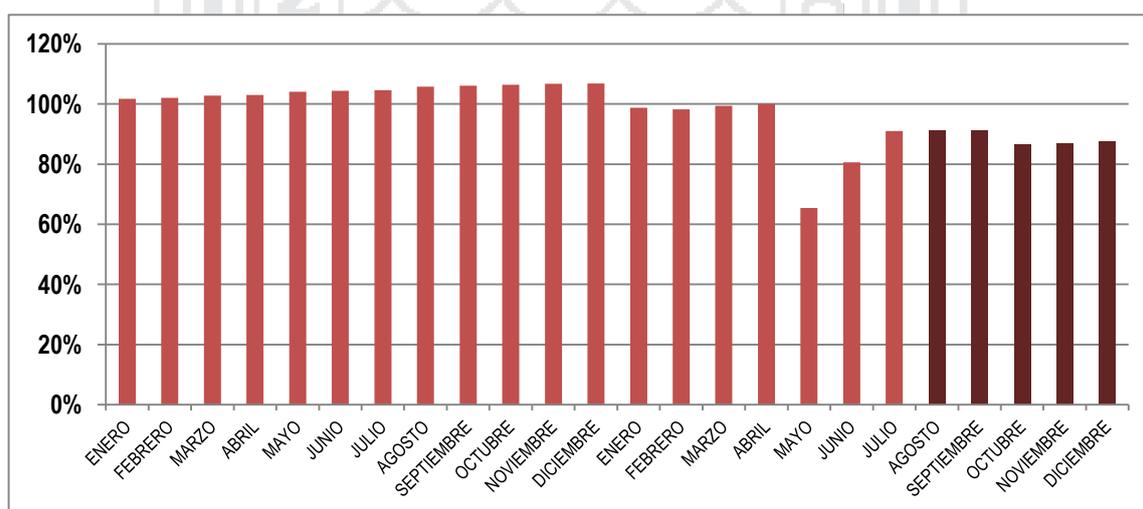
CUADRO 12
ELECTROPUNO S.A.A., USUARIOS FACTURADOS, PERIODOS 2012-2013
(UNIDADES)

AÑO	PERIODO	ZONAS	USUARIOS POR FACTURAR	FACTURACION				
				USUARIOS FACTURADOS	MES	MESES ANTERIORES	TOTAL	%
					(FM)		(FD)	
2012	ENERO	PUNO	35,221	35,825	2,233,205.03	446,807.44	2,680,012.47	102%
	FEBRERO	PUNO	35,221	35,940	2,365,179.16	440,626.24	2,805,805.40	102%
	MARZO	PUNO	35,221	36,206	2,286,765.56	402,458.08	2,689,223.64	103%
	ABRIL	PUNO	35,221	36,300	1,962,430.98	328,268.53	2,290,699.51	103%
	MAYO	PUNO	35,221	36,672	2,396,986.92	352,796.68	2,749,783.60	104%
	JUNIO	PUNO	35,221	36,782	2,558,013.40	449,537.91	3,007,551.31	104%
	JULIO	PUNO	35,221	36,861	2,494,787.37	397,805.99	2,892,593.36	105%
	AGOSTO	PUNO	35,221	37,241	2,584,235.30	362,039.88	2,946,275.18	106%
	SEPTIEMBRE	PUNO	35,221	37,370	2,527,082.90	488,369.72	3,015,452.62	106%
	OCTUBRE	PUNO	35,221	37,473	2,481,593.21	420,558.61	2,902,151.82	106%
	NOVIEMBRE	PUNO	35,221	37,603	2,485,523.73	483,325.85	2,968,849.58	107%
	DICIEMBRE	PUNO	35,221	37,642	2,486,144.55	525,452.35	3,011,596.90	107%
2013	ENERO	PUNO	38,116	37,630	2,432,778.72	484,665.31	2,917,444.03	99%
	FEBRERO	PUNO	38,116	37,458	1,897,237.12	365,463.05	2,262,700.17	98%
	MARZO	PUNO	38,116	37,885	2,382,370.95	435,632.03	2,818,002.98	99%
	ABRIL	PUNO	38,116	38,129	2,590,912.39	335,086.12	2,925,998.51	100%
	MAYO	PUNO	38,116	24,929	1,693,092.37	249,016.54	1,942,108.91	65%
	JUNIO	PUNO	38,116	30,721	2,265,388.42	483,897.40	2,749,285.82	81%
	JULIO	TODAS	268,082	243,984	12,284,179.00	6,656,989.30	18,941,168.30	91%
	AGOSTO	TODAS	268,082	244,417	12,546,516.00	7,079,676.14	19,626,192.14	91%
	SEPTIEMBRE	TODAS	268,082	244,878	12,875,207.20	7,231,355.22	20,106,562.42	91%
	OCTUBRE	TODAS	268,082	232,153	12,439,679.50	5,920,230.81	18,359,910.31	87%
	NOVIEMBRE	TODAS	268,082	233,265	14,406,598.30	5,261,220.02	19,667,818.32	87%
	DICIEMBRE	TODAS	268,082	234,319	13,537,758.80	6,919,169.92	20,456,928.72	87%

FUENTE: Facturación 2012-2013.

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 07
USUARIOS A FACTURADOS



FUENTE: Usuarios Facturados 2012-2013.

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 12, de acuerdo a las Bases Integradas para el Servicio de Facturación se tiene un total de 35,221 usuarios al 01 de Enero del 2012 en la Sede Central Puno, así mismo la Empresa contratistas encargada del servicio de facturación entrega una valorización al 31 Enero del 2012 una relación real de 35,221 usuarios facturados, se observa que se ha cumplido con un total de 102% en el servicio de facturación, así mismo se observa que en el total se tiene 268,082 usuarios al 01 de Julio del 2013 de los cuales la valorización mensual enviada de sus trabajos realizados por parte de las empresas contratistas es 243,984 usuarios el cual representa un 91% del trabajo realizado .A partir de 01 de Julio del 2014 en un análisis de las demás las zonas de la concesión se tiene un facturación de 268, 082 usuarios de los cuales se ha cumplido con un 91% del total de servicio y se refleja un disminución hasta un 87%.

El cuadro mostrado refleja que las Empresas Contratistas encargadas del Servicio de Facturación cumplen sus obligaciones encargadas u órdenes de trabajo solo en las sede principales incrementando porcentajes mínimos durante el año 2012, y en el año 2013 las variaciones de trabajos realizados son aun más bajas que el año precedente aclarando que la cantidad de usuarios incremento como incremento el número de empresas contratistas encargadas de este servicio aun cuando el valor por pagar por cada usuario se ha incrementado, en un análisis a partir de Julio del 2013 se observa que no se cubre el total de clientes que se tiene por facturar, los porcentajes de clientes facturados ha disminuido considerablemente a un 87% el cual se mantiene al cierre del año 2013, se muestra que las Empresas Contratistas realizan los trabajos encargados del área de facturación solo en la sede central sin considerar que los incrementos de usuarios se dan en mayores porcentajes en las Zonas Sur y Norte del área de concesión de Electro Puno S.A.A., de acuerdo al cuadro 10, estos incumplimientos significan disminución en la cuenta ingresos en las cuentas 12 Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros, el cual afecta directamente en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. y el margen de perdida en distribución aumenta más debido a que los usuarios no reportan la no facturación del servicio consumido y siguen consumiendo hasta que la Empresa Contratista realice o cumpla con la orden de trabajo, una vez consumido más de dos meses el servicio de electricidad y no haber pagado el usuario no se hace responsables de los siguientes meses consumidos de acuerdo a la reglamentación de

suministro de electricidad del OSINERGMIN es responsabilidad de la Empresa encargada del suministro de electricidad.



E. Servicios de Cobranzas de recibos y comprobantes de pago en centros de atención descentralizada (cad) y centros autorizados de recaudación en oficinas Electro Puno (CAR)”,

CUADRO 13
ELECTROPUNO S.A.A., SERVICIOS DE COBRANZA, PERIODOS ENERO-DICIEMBRE 2012
(SOLES)

2012	FACTURACION				COBRANZAS				SALDOS		
	USUARIOS	MES	MESES ANT	TOTAL	CLI	MES	MESES ANT	TOTAL	MES	RECAU	TOTAL
ENE	35,825	2,233,205.03	446,807.44	2,680,012.47	29,991	1,801,949.20	349,975.64	2,151,924.84	431,255.83	96,831.80	528,087.63
FEBR	35,940	2,365,179.16	440,626.24	2,805,805.40	30,464	1,994,838.63	347,482.52	2,342,321.15	370,340.53	93,143.72	463,484.25
MAR	36,206	2,286,765.56	402,458.08	2,689,223.64	30,372	1,848,070.46	347,091.66	2,195,162.12	438,695.10	55,366.42	494,061.52
ABRI	36,300	1,962,430.98	328,268.53	2,290,699.51	31,218	1,697,282.20	290,848.15	1,988,130.35	265,148.78	37,420.38	302,569.16
MAY	36,672	2,396,986.92	352,796.68	2,749,783.60	30,098	1,960,077.45	283,639.98	2,243,717.43	436,909.47	69,156.70	506,066.17
JUN	36,782	2,558,013.40	449,537.91	3,007,551.31	31,747	2,157,212.75	382,279.69	2,539,492.44	400,800.65	67,258.22	468,058.87
JUL	36,861	2,494,787.37	397,805.99	2,892,593.36	30,865	2,134,253.06	341,564.80	2,475,817.86	360,534.31	56,241.19	416,775.50
AGO	37,241	2,584,235.30	362,039.88	2,946,275.18	30,441	2,098,143.14	298,739.16	2,396,882.30	486,092.16	63,300.72	549,392.88
SEP	37,370	2,527,082.90	488,369.72	3,015,452.62	31,520	2,145,206.55	418,057.61	2,563,264.16	381,876.35	70,312.11	452,188.46
OCT	37,473	2,481,593.21	420,558.61	2,902,151.82	31,267	2,059,433.96	338,716.03	2,398,149.99	422,159.25	81,842.58	504,001.83
NOV	37,603	2,485,523.73	483,325.85	2,968,849.58	31,515	2,148,113.79	349,009.66	2,497,123.45	337,409.94	134,316.19	471,726.13
DIC	37,642	2,486,144.55	525,452.35	3,011,596.90	32,273	2,030,929.18	469,195.49	2,500,124.67	455,215.37	56,256.86	511,472.23
	441,915	28,861,948.11	5,098,047.28	33,959,995.39	371,771	24,075,510.37	4,216,600.39	28,292,110.76	4,786,437.74	881,446.89	5,667,884.63

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Cobranzas

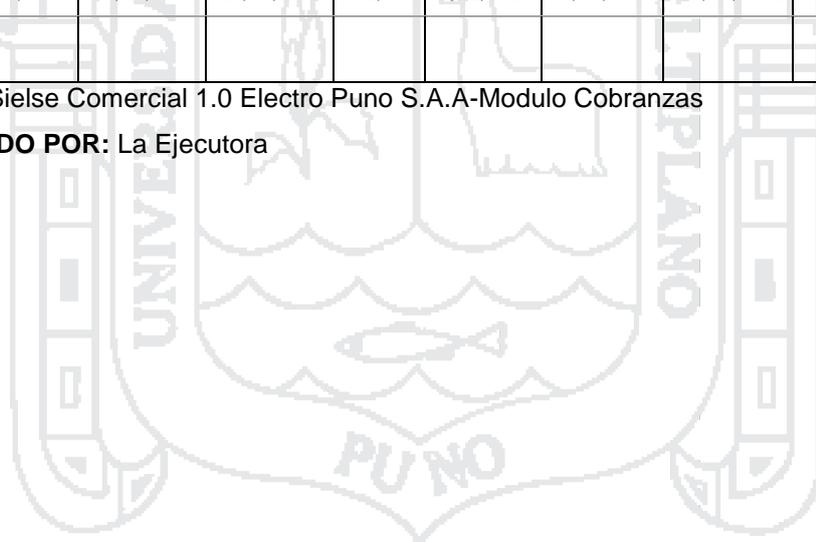
ELABORADO POR: La Ejecutora

CUADRO 14
ELECTROPUNO S.A.A., FACTURACION Y COBRANZAS, PERIODOS ENERO-DICIEMBRE
2013
(SOLES)

2013	FACTURACION				COBRANZAS				SALDOS		
	USUARIOS	MES	MESES ANT	TOTAL	USUARIOS	MES	MESES ANT	TOTAL	MES	MESES ANT	TOTAL
ENE	37,630	2,432,778.72	484,665.31	2,917,444.03	31,241	2,003,725.38	412,600.95	2,416,326.33	429,053.34	72,064.36	501,117.70
FEBR	37,458	1,897,237.12	365,463.05	2,262,700.17	30,809	1,565,486.28	319,960.66	1,885,446.94	331,750.84	45,502.39	377,253.23
MAR	37,885	2,382,370.95	435,632.03	2,818,002.98	32,150	2,076,007.03	390,925.66	2,466,932.69	306,363.92	44,706.37	351,070.29
ABR	38,129	2,590,912.39	335,086.12	2,925,998.51	32,531	2,259,978.38	286,662.97	2,546,641.35	330,934.01	48,423.15	379,357.16
MAY	24,929	1,693,092.37	249,016.54	1,942,108.91	19,766	1,360,412.96	205,522.11	1,565,935.07	332,679.41	43,494.43	376,173.84
JUN	30,721	2,265,388.42	483,897.40	2,749,285.82	26,757	1,937,731.13	361,082.43	2,298,813.56	327,657.29	122,814.97	450,472.26
JUL	243,984	12,284,179.00	6,656,989.30	18,941,168.30	117,550	8,936,011.00	2,051,033.37	10,987,044.37	3,348,168.00	4,605,955.93	7,954,123.93
AGOS	244,417	12,546,516.00	7,079,676.14	19,626,192.14	176,344	9,078,746.30	2,289,034.98	11,367,781.28	3,467,769.70	4,790,641.16	8,258,410.86
SEP	244,878	12,875,207.20	7,231,355.22	20,106,562.42	174,442	9,021,655.12	2,369,398.23	11,391,053.35	3,853,552.08	4,861,956.99	8,715,509.07
OCT	232,153	12,439,679.50	5,920,230.81	18,359,910.31	178,075	8,080,317.38	3,769,720.13	11,850,037.51	4,359,362.12	2,150,510.68	6,509,872.80
NOV	233,265	14,406,598.30	5,261,220.02	19,667,818.32	177,469	9,657,270.90	2,291,440.06	11,948,710.96	4,749,327.40	2,969,779.96	7,719,107.36
DIC	234,319	13,537,758.80	6,919,169.92	20,456,928.72	182,493	9,142,959.29	3,776,039.03	12,918,998.32	4,394,799.51	3,143,130.89	7,537,930.40
											49,130,398.90

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Cobranzas

ELABORADO POR: La Ejecutora



Según el cuadro 13, El servicio de cobranza en la sede central Puno valorizado se da que de una facturación total de s/. 33, 959,955 nuevos soles se recaudó un total de s/. 28,292,110 nuevos soles quedando un saldo por cobrar de 5,667,884 para el periodo 2012, el cual representa un índice de recaudación anual promedio de 83.31%, así mismo en el cuadro 14 durante un análisis del año 2013 durante los meses de enero a junio dentro de la sede central mantiene los porcentajes de recaudación en todos los meses mencionados, y así mismo el cuadro muestra que durante los meses de julio a diciembre del 2013 muestra un índice de recaudación de 60.17% en todas las zonas de la concesión.

Se refleja que las Empresas Contratistas encargadas de prestar el Servicio de Cobranzas en ambas modalidades valorizan sus servicios prestados en porcentajes promedio mensuales de Cobranza entre el 80% a 85 % en las sedes centrales de Electro Puno S.A.A. y un promedio de Cobranza mensuales entre el 58% al 62% en todas las demás sedes de la concesión con el cuadro se refleja que no se cumple ni cubren todas las necesidades de los usuarios en las zonas más alejadas de la concesión de Electro Puno S.A.A., cabe indicar que no se tiene ningún tipo de penalización por parte de los supervisores de contrato por este incumplimiento de obligaciones hacia las Empresas Contratistas pero si se tiene multas por parte de la entidad supervisora OSINERGMIN por no cumplir con los requisitos mínimos de seguridad en el servicio de cobranzas del rubro del negocio de la Empresa Electro Puno S.A.A por ejemplo no evitan las largas colas que se generan al fin de mes, ni tienen lugares adecuados para cobranzas en las demás Zonas de la Concesión. Así mismo estas diferencia significan disminuciones en la cuenta 70 ingresos por venta de energía y servicio complementarios, todas las multas son asumidas por la Empresa Electro Puno S.A.A., debido a que los contratos suscritos no especifican claramente las penalidades.

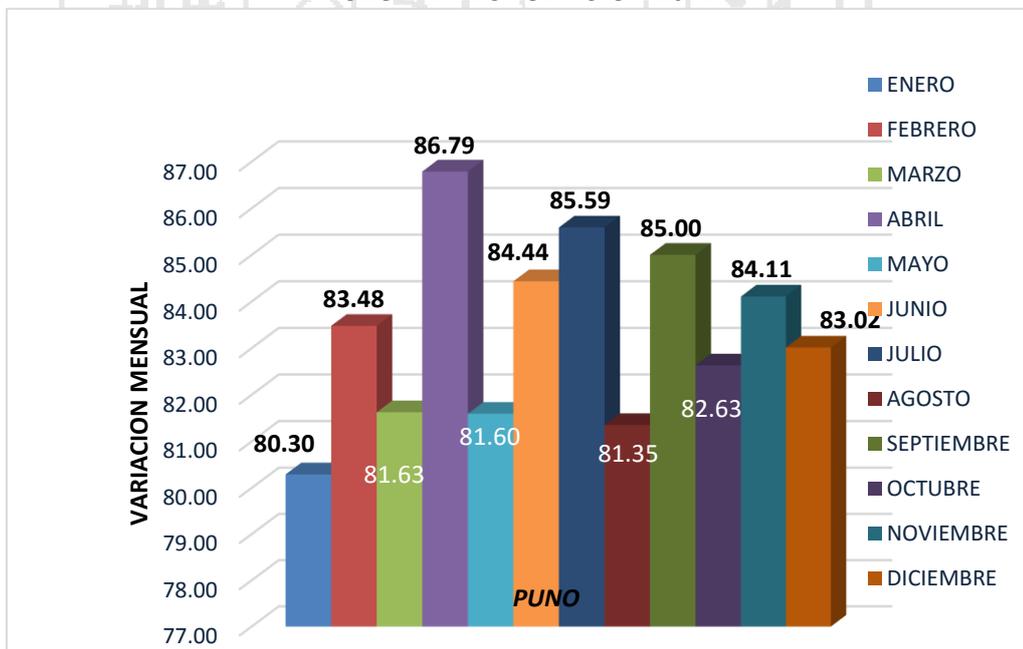
CUADRO 15
ELECTROPUNO S.A.A., INDICES DE GESTION Y RECAUDACION,
PERIODOS ENERO-DICIEMBRE 2012
(PORCENTAJES)

2012	SALDOS			INDICES		IND.MOROSIDAD			IND.COBRANZA	
				RECAUDACION		DEUDA	TOTAL	MES	DEUDA	
	MES	RECAU	TOTAL	MES	%				%	%
				%						
ENERO	431,255.83	96,831.80	528,087.63	80.30	16.09	3.61	19.70	80.69	19.31	
FEBRERO	370,340.53	93,143.72	463,484.25	83.48	13.20	3.32	16.52	84.34	15.66	
MARZO	438,695.10	55,366.42	494,061.52	81.63	16.31	2.06	18.37	80.82	19.18	
ABRIL	265,148.78	37,420.38	302,569.16	86.79	11.58	1.63	13.21	86.49	13.51	
MAYO	436,909.47	69,156.70	506,066.17	81.60	15.89	2.51	18.40	81.77	18.23	
JUNIO	400,800.65	67,258.22	468,058.87	84.44	13.33	2.24	15.57	84.33	15.67	
JULIO	360,534.31	56,241.19	416,775.50	85.59	12.46	1.94	14.40	85.55	14.45	
AGOSTO	486,092.16	63,300.72	549,392.88	81.35	16.50	2.15	18.65	81.19	18.81	
SEPTIEMBRE	381,876.35	70,312.11	452,188.46	85.00	12.66	2.33	14.99	84.89	15.11	
OCTUBRE	422,159.25	81,842.58	504,001.83	82.63	14.55	2.82	17.37	82.99	17.01	
NOVIEMBRE	337,409.94	134,316.19	471,726.13	84.11	11.37	4.52	15.89	86.42	13.58	
DICIEMBRE	455,215.37	56,256.86	511,472.23	83.02	15.12	1.87	16.99	81.69	18.31	
	4,786,437.74	881,446.89	5,667,884.63	83.31	14.09	2.60	16.46	83.42	16.58	

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Cobranzas

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 08
INDICES DE RECAUDACION 2012



FFUENTE: Cuadro 12

ELABORADO POR: La Ejecutora

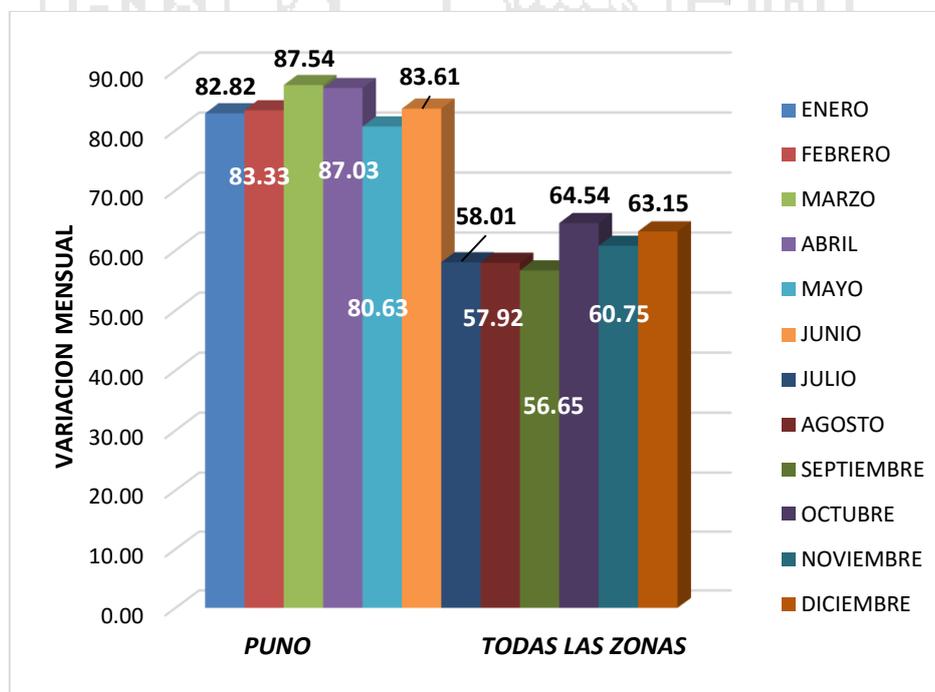
CUADRO 16
ELECTROPUNO S.A.A., INDICES DE GESTION Y RECAUDACION,
PERIODOS ENERO-DICIEMBRE 2013
(PORCENTAJES)

2013	SALDOS			INDICES	IND.MOROSIDAD			IND.COBRANZA	
	MES	MESES ANTERIORES	TOTAL	RECAU	%	%	%	%	%
				MES					
ENERO	429,053.34	72,064.36	501,117.70	82.82	14.71	2.47	17.18	82.36	17.64
FEBRERO	331,750.84	45,502.39	377,253.23	83.33	14.66	2.01	16.67	82.51	17.49
MARZO	306,363.92	44,706.37	351,070.29	87.54	10.87	1.59	12.46	87.14	12.86
ABRIL	330,934.01	48,423.15	379,357.16	87.03	11.31	1.65	12.97	87.23	12.77
MAYO	332,679.41	43,494.43	376,173.84	80.63	17.13	2.24	19.37	80.35	19.65
JUNIO	327,657.29	122,814.97	450,472.26	83.61	11.92	4.47	16.39	85.54	14.46
JULIO	3,348,168.00	4,605,955.93	7,954,123.93	58.01	17.68	24.32	41.99	72.74	27.26
AGOSTO	3,467,769.70	4,790,641.16	8,258,410.86	57.92	17.67	24.41	42.08	72.36	27.64
SEPTIEMBRE	3,853,552.08	4,861,956.99	8,715,509.07	56.65	19.17	24.18	43.35	70.07	29.93
OCTUBRE	4,359,362.12	2,150,510.68	6,509,872.80	64.54	23.74	11.71	35.46	64.96	35.04
NOVIEMBRE	4,749,327.40	2,969,779.96	7,719,107.36	60.75	24.15	15.10	39.25	67.03	32.97
DICIEMBRE	4,394,799.51	3,143,130.89	7,537,930.40	63.15	21.48	15.36	36.85	67.54	32.46
			49,130,398.90	60.17	20.65	19.18	39.83	69.12	30.88

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Cobranzas

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 09
INDICES DE RECAUDACION 2013



FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Cobranzas

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 15, se muestra un índice de recaudación mensual promedio de 83.31% del total de la facturación en la sede central Puno, un índice de morosidad mensual promedio de 14.09%, un índice de morosidad promedio de meses anteriores de 2.60% siendo un total de índice de morosidad anual promedio acumulado de 16.46% en la sede central Puno, así mismo el cuadro 16 muestra durante los meses enero a junio en la sede central porcentajes que se mantienen con respecto al año anterior, y en un análisis de los meses julio a diciembre del 2013 en todas las zonas de la concesión refleja un índice de recaudación promedio de 60.17%, un índice de morosidad de 39.83% y un índice de cobranza mensual de 69.12% al cierre del año 2013.

Los servicios de cobranzas por el servicio de suministros de electricidad y servicios complementarios (nuevas instalaciones, reconexiones, etc.), han disminuido en todas las zonas alejadas debido a que las Empresas Contratistas prestan su servicio en la sede central Puno y Juliaca, así mismo no se cubren los incrementos de usuarios ni se realiza la implementación de nuevos locales de cobranzas; esto para brindar un servicio adecuado en cada una de las zonas de la concesión de Electro Puno S.A.A., de esta manera evitar colas exagerables a fin de mes y que los usuarios no tengan que llegar a las sedes centrales para realizar el pago del servicio, cabe indicar que este es el servicio más importante y debería ser el servicio más supervisado esto por manejar la totalidad de ingresos físicos de todas las operaciones del rubro comercial de la Empresa Electro Puno S.A.A., estos ingresos están registrados en las cuenta 12 del Estado de Situación Financiera, así mismo en 70 dentro del Estado de Resultados se reflejan en la cuenta de ingresos 70411 ingresos por venta de energía y 70412 ingresos por servicios complementarios, las multas por no levantar estas observaciones por parte del OSINERGMIN son afectadas al personal que labora en las Empresas Contratista pese a que las mismas observaciones son referentes a la mala calidad de servicio en cuanto a infraestructura y equipos personal.

F. Servicios de Lectura de Medidores

CUADRO 17
ELECTRO PUNO S.A.A., REFACTURACION DE SUMINISTROS, PERIODOS 2012-2103
(SOLES)

Año	Sum	Recibo	Otros								TOTAL
			Afectos								
			AP	CF	Mtto	Int. Comp	IGV	Deuda	Otros	Total	
2012	1000	TOTAL FACTURADO	10399.88	2558.92	805.75	682.50	27011.76	7313.06	36214.18	23924.71	237215.04
		TOTAL REFACTURADO	6925.19	2587.93	815.50	339.13	18276.86	10459.01	28995.14	21336.12	127473.85
		DIFERENCIA	3474.69	-29.01	-9.75	343.37	8734.90	-3145.95	7219.04	45260.83	109741.19

Año	Sum	Energía	Otros								TOTAL
			Afectos								
			AP	CF	Mtto	Int.Comp	IGV	Deuda	Otros	Total	
2013	675	75791.22	4729.91	1627.33	412.96	199.17	16517.69	9004.11	19566.35	22951.24	150799.98
		38196.82	3489.11	1644.17	453.63	180.06	7994.47	450.10	11903.17	-8312.48	55999.05
		37594.40	1240.80	-16.84	-40.67	19.11	8523.22	8554.01	7663.18	31263.72	94800.93

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Facturación

ELABORADO POR: La Ejecutora

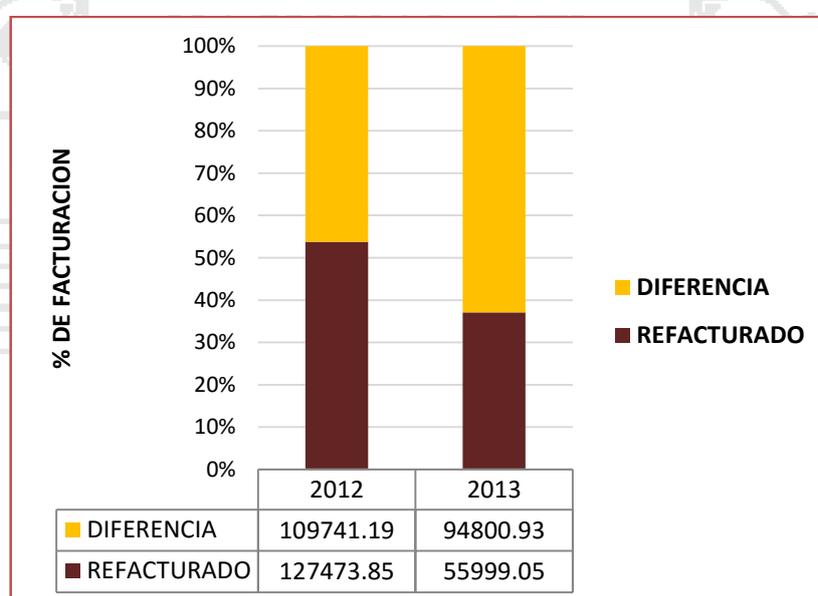
CUADRO 18
ELECTROPUNO S.A.A., RESUMEN DE REFACTURACION, PERIODOS 2012-2013
(PORCENAJES)

SERVICIO	2012	2013
SUMINISTRO	1000	675
TOTAL FACTURADO	S/. 237,215.04	S/. 150,799.98
TOTAL REFACTURADO	S/. 127,473.85	S/. 55,999.05
DIFERENCIA	S/. 109,741.19	S/. 94,800.93
% DIFERENCIA	53.74%	37.13%

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Facturación

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 10
SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES, PERIODO 2012-2013



FUENTE: Cuadro 18

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 17, se puede apreciar que las Re-facturaciones existe un total de 1000 suministros por un total de s/.127,473 para el año 2012, el cual representa el 53.74% del total de la facturación de suministros errados, así mismo para el año 2013 se tiene una Re-facturación de 675 suministros, por un total de s/.55,999.05 el cual representa el 37.13% del total de la facturación de suministros errados, por lo tanto cabe indicar que el porcentaje de error en la lectura de medidores ha disminuido considerablemente pero aun así sigue siendo alto.

Las Re-facturaciones han disminuido debido a que la Empresas

Contratistas encargadas a brindar de este servicio, han sido penalizadas mensualmente por montos que superan los S/.70,000 nuevos soles, así mismo se empezó un Proceso Judicial para la desnaturalización del contrato, debido a que la penalización máxima del 10% según el SEACE ya fue alcanzada. Sin embargo los reclamos por Re-facturaciones generan una gran cantidad de reclamos por los usuarios de las zonas mas alejadas, por la facturación de cargos superior a los consumidos, se aprecia que la lectura de medidores tiene demasiados errores ya sea por facturar montos superiores que si son reportados por los usuarios y la facturación de montos menores los cuales no son reportados por los usuarios, porcentajes que disminuyen los, esta disminución que se presenta en el servicio de Lectura de Medidores incrementa las pérdidas de distribución al usuario final, así mismo se presenta incontables reclamos por este servicio.

G. Servicios de cortes

CUADRO 19
ELECTRO PUNO S.A.A., SERVICIO DE CORTES DE ENERGIA ELECTRICA,
PERIODOS 2012-2013

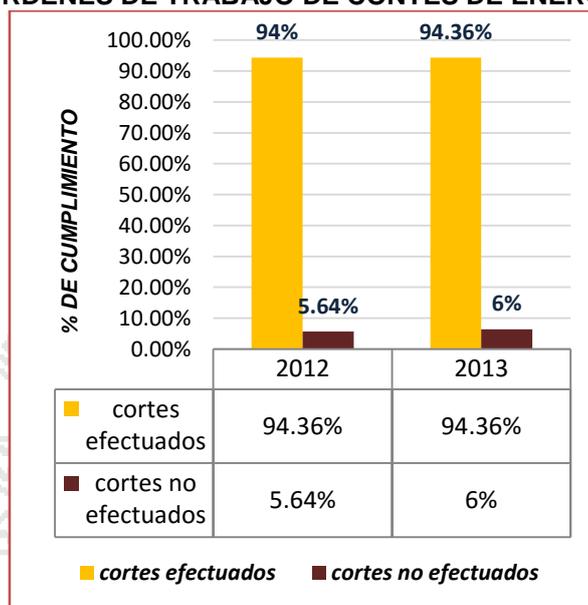
(UNIDADES)

N°	CODIGO	CORTE S 2012	CORTES EFECTUADOS 2012	CORTES NO EFECTUADOS 2012	% CORTES EFECTUADOS 2012	CORTES 2013	CORTES EFECTUADOS 2013	CORTES NO EFECTUADO S 2013	CORTES NO EFECTUADOS 2013
1	ENERO	1509	1442	67	96%	657	603	54	92%
2	FEBRERO	1275	1176	99	92%	2323	2264	59	97%
3	MARZO	522	521	1	100%	2016	1877	139	93%
4	ABRIL	365	363	2	99%	2313	2147	166	93%
5	MAYO	1181	1087	94	92%	2428	2217	211	91%
6	JUNIO	654	638	16	98%	2389	2232	157	93%
7	JULIO	690	673	17	98%	0	0	0	0%
8	AGOSTO	1087	913	174	84%	1532	1343	189	88%
9	SEPTIEMBRE	491	471	20	96%	1720	1693	27	98%
10	OCTUBRE	0	0	0	0%	2348	2108	240	90%
11	NOVIEMBRE	102	102	0	100%	2703	2651	52	98%
12	DICIEMBRE	1203	1181	22	98%	2467	2304	163	93%
	TOTALES	9079	8567	512	94%	22896	21439	1457	94%

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A- Ordenes de trabajo

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 11
ORDENES DE TRABAJO DE CORTES DE ENERGIA



FUENTE: Cuadro 19

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 19, se puede apreciar las ordenes de trabajo de cortes de suministros vencidos fue de 9079 y 22,896 para los años 2012 y 2013 respectivamente, asimismo los cortes efectuados fueron de 8567 para el 2012 y de 21439 para el 2013 los cuales representan el 94.36% y 94% respectivamente, se aprecia un incremento considerable de órdenes de trabajo en cortes y el cumplimiento de las ordenes de trabajo sigue manteniéndose, también se puede apreciar que se tiene un 5.64% y 6% de órdenes de trabajo en cortes no realizados por las empresas contratistas encargadas de prestar este servicio, los cuales siguen consumiendo energía y esto significaría un perdida situación económica de la empresa.

Las ordenes de trabajo de cortes de energía no son cumplidos a un 100% por lo tanto el consumo de energía eléctrica sigue corriendo y estas variaciones ya no pueden ser facturar debido a que la Empresa Electro Puno S.A.A., es responsable por no haber realizado el corte a los dos meses de no haber sido cancelado el servicio, esto de acuerdo al OSINERGMIN, estas facturaciones significan una disminución o perdida de distribución para la empresa Electro Puno S.A.A , cabe mencionar que las Empresas Contratistas realizan los trabajos de cortes en el Sede central (Puno y Juliaca), mas no en las zonas alejadas y/o

provincias. Estas pérdidas de distribución se reflejan las cuenta 70 ingresos por venta de energía el cual Ingreso clave para el giro del negocio de Electro Puno S.A.A. y afectan a los ingresos por la venta de energía al usuario final, mencionando que los usuarios no reportan los servicios vencidos, incluso hasta por 6 meses para que fuesen asumidos por la Empresa Electro Puno S.A.A

H. Servicios de Reconexiones

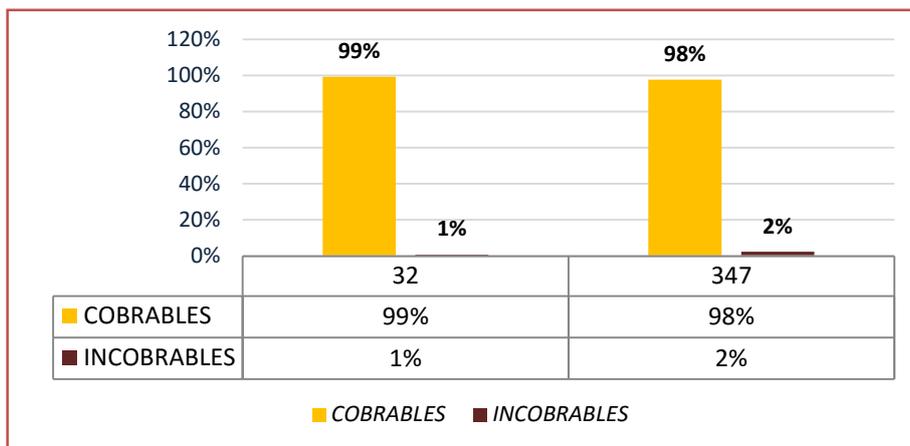
CUADRO 20
ELECTROPUNO S.A.A., RECONEXIONES DE ENERGIA ELECTRICA,
PERIODOS 2012-2013
(UNIDADES)

ITEM	CODIGO	RECONEX 2012	RECONEX COBRAB 2012	RECONEX NO COBRAB 2012	% DE RECONEX COBRAB	RECONEX 2013	RECONEX COBRAB 2013	RECONEX NO COBRAB 2013	% DE RECONEX COBRAB 2013
1	ENERO	937	932	5	99%	407	407	0	100%
2	FEBRERO	709	707	2	100%	1552	1544	8	99%
3	MARZO	409	407	2	100%	1200	1196	4	100%
4	ABRIL	159	154	5	97%	1597	1586	11	99%
5	MAYO	499	490	9	98%	1259	1226	33	97%
6	JUNIO	203	203	0	100%	1687	1603	84	95%
7	JULIO	13	13	0	100%	0	0	0	0%
8	AGOSTO	173	170	3	98%	823	817	6	99%
9	SEPTIEMBRE	112	112	0	100%	1150	1094	56	95%
10	OCTUBRE	0	0	0	0%	1603	1557	46	97%
11	NOVIEMBRE	23	23	0	100%	1912	1823	89	95%
12	DICIEMBRE	777	771	6	99%	1692	1682	10	99%
	TOTALES	4014	3982	32	99%	14882.00	14535	347	98%

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A- Ordenes de trabajo

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 12
SERVICIO DE RECONEXIONES DE ENERGIA ELECTRICA



FUENTE: Cuadro 20

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 20, se puede apreciar que las ordenes de trabajo emitidas para el servicio de reconexiones entregadas a las Empresas Contratistas se cumplen a un 100 %, dentro de ello los servicios complementarios por reconexión son cobrables el un 99% en el periodo 2012 y en un 98% en el periodo 2013, los porcentajes mínimos del 1% en el periodo 2012 y 2% en el periodo 2013 son incobrables.

El cumplimiento de órdenes de trabajo por reconexiones se cumple a un 100% debido a la exigencia de los usuarios, estos son ingresos son registrados en la cuenta 7041204 ingresos por reconexión de suministros, cabe mencionar que los cortes no realizados son ingresos que se deberían registrar en esta cuenta, los mismos que se reflejas en el Estado de Resultados, así mismo se puede deducir que si todas las ordenes de trabajo emitidas para el corte de suministro de energía a usuarios que no hayan cumplido con cancelar fueran cumplidos en un 100%, la recaudación por consumo de energía eléctrica y servicios complementarios incrementaría considerablemente, así mismo se reduciría el margen de perdida en la distribución de energía eléctrica. Cabe indicar que los porcentajes mínimos incobrables en ambos periodos son reconexiones por errores en el servicio de corte de energía eléctrica.

I. Estado de Resultado Integral:

1.- Análisis Vertical de Estado de Resultados Integrales

CUADRO 21

ELECTRO PUNO S.A.A., ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL, PERIODOS 2011,2012 y 2013 (PORCENTAJES)

CUENTA	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Ingresos de actividades ordinarias	100,669,000	116,860,869	129,159,381	100.00%	100.00%	100.00%
Costo de Ventas	70,686,000	82,009,620	90,283,780	-70.22%	-70.18%	-69.90%
Ganancia (Pérdida) Bruta	29,983,000	34,851,249	38,875,601	29.78%	29.82%	30.10%
Gastos de Ventas y Distribución	10,660,000	10,791,462	11,993,727	-10.59%	-9.23%	-9.29%
Gastos de Administración	5,939,000	5,798,981	6,165,143	-5.90%	-4.96%	-4.77%
Otros Ingresos Operativos	343,000	375,670	599,008	0.34%	0.32%	0.46%
Otros Gastos Operativos	4,079,000	2,089,945	5,518,162	-4.05%	-1.79%	-4.27%
Otras ganancias (pérdidas)						
Ganancia (Pérdida) por actividades de	9,648,000	16,546,531	15,797,577	9.58%	14.16%	12.23%
Ingresos Financieros	415,000	522,080	1,394,962	0.41%	0.45%	1.08%
Gastos Financieros	15,000					
Diferencias de Cambio neto		14450	86,311	0.00%	0.01%	-0.07%
Resultado antes de Impuesto a las	10,048,000	17,083,061	17,106,228	9.98%	14.62%	13.24%
Gasto por Impuesto a las Ganancias(Impuesto a	-3,330,000	-5,267,939	5,131,868	-3.31%	-4.51%	-3.97%
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones	6,718,000	11,815,122	11,974,360	6.67%	10.11%	9.27%
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	6,718,000	11,815,122	11,974,360	6.67%	10.11%	9.27%

FUENTE: Estados Financieros Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR: La Ejecutora

En el cuadro 21, se puede apreciar el Análisis Vertical del Estado de Resultado Integral de la Empresa Electro Puno S.A.A., correspondiente a los ejercicios 2011, 2012 y 2013, en el cual se pueden establecer las siguientes variaciones cuantitativas y porcentuales.

- **Costo de Servicio;** Este rubro para el ejercicio económico 2011 representó el 70.22% del total de ventas, en el periodo 2012 represento el 70.18% y 69.90% en el 2013 que en cifras absolutas es de S/.70, 686M, S/. 82,009M y 90,283M respectivamente. Esta disminución se debe a que los costos de generación han disminuido paralelamente, así mismo los costos de distribución por usuario se incrementa a la par con la atención de más usuarios y el incremento de compra en barra de energía eléctrica.

- Debido a lo considerado anteriormente, se tiene una **Utilidad Bruta** representa el 29.78% del total de ventas en el 2011,el 29.82% en el periodo 2012 y 30.10% en el 2013 que en cifras absolutas es de S/.29,983M, S/. 34,951M y

38,875M respectivamente. Que si bien tiene un incremento de acuerdo a las consideraciones expuestas de la gestión del costo de servicio.

- **Gastos de ventas y comercialización;** Este rubro para el ejercicio económico 2011 representó el 10.59% del total de ventas, en el periodo 2012 represento el 9.23% y 9.29% en el 2013 que en cifras absolutas es de S/10,660M, S/.10, 791M y 11,993M respectivamente. Se revela un incremento mínimo debido a todas las partidas han incrementado de razón a la atención de más usuarios, así mismo la partida de provisión de cobranza dudosa no se considera de acuerdo a la implementación de las NIIF para el año 2013.

- **Gastos Generales de Administración;** Este rubro para el ejercicio económico 2011 representó el 5.90% del total de ventas, en el periodo 2012 el 4.96% y 4.77% en el 2013 que en cifras absolutas es de S/.5, 939M, S/.5,798M y 6,165M respectivamente. Se revela un incremento debido a todas las partidas han incrementado de razón a la atención de más usuarios, de la misma forma que la depreciación de inmuebles y maquinarias designadas para esta actividad es alta en referencia al año anterior.

- **Otros Gastos de Gestión;** Este rubro para el ejercicio 2011 represento el 1.05% del total de las ventas, en el periodo 2012 fue de 1.79% y 4.27% en el 2013 que en cifras absolutas es de S/.4,079M, S/.2.089M y S/.5.518M respectivamente. Se revela un incremento significativo debido a que las sanciones administrativas por parte de OSINERGMIN han aumentado por la mala calidad de servicio que presta en actividades comerciales y operativas, así mismo en este rubro también se consignan las multas por contribuciones reembolsables las cuales han disminuido en referencia a años anteriores.

- Debido a lo considerado anteriormente, se tiene una **Utilidad operativa** representa el 9.58% del total de ventas en el 2011, en el 2012 el 14.16% y 12.23% en el 2013 que en cifras absolutas es de S/. 9,648M, S/.16,546M y S/.15,797M respectivamente. Mostrando una disminución considerable que va la par con el alto monto que pagan en las sanciones administrativas.

- **Utilidad Neta;** Este rubro para el ejercicio económico 2011 representó el 6.67% del total de ventas, en el 2012 represento el 10.11% y 9.27% en el 2013 que en cifras absolutas es de S/.6,718M, S/.11.815M y 11,974M

respectivamente. Lo cual indica la deficiente gestión de la Empresa en cuanto a la prestación de servicios eléctricos.

2.- Análisis Horizontal de Estado de Resultados Integrales

CUADRO 22

**ELECTRO PUNO S.A.A., ANALISIS HORIZONTAL DE ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL,
PERIODOS 2011,2012 y 2013
(PORCENTAJES)**

CUENTA	2011	2012	2013	2011-2012	2011-2012	2012-2013	2012-2013
Ingresos de actividades ordinarias	100,669,000	116,860,869	129,159,381	16,191,869	16.08%	12,298,512	10.52%
Costo de Ventas	70,686,000	82,009,620	90,283,780	11,323,620	16.02%	8,274,160	10.09%
Ganancia (Pérdida) Bruta	29,983,000	34,851,249	38,875,601	4,868,249	16.24%	4,024,352	11.55%
Gastos de Ventas y Distribución	10,660,000	10,791,462	11,993,727	131,462	1.23%	1,202,265	11.14%
Gastos de Administración	5,939,000	5,798,981	6,165,143	-140,019	-2.36%	366,162	6.31%
Otros Ingresos Operativos	343,000	375,670	599,008	32,670	9.52%	223,338	59.45%
Otros Gastos Operativos	4,079,000	2,089,945	5,518,162	-1,989,055	-48.76%	3,428,217	164.03%
Otras ganancias (pérdidas)				0			
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	9,648,000	16,546,531	15,797,577	6,898,531	71.50%	-748,954	-4.53%
Ingresos Financieros	415,000	522,080	1,394,962	107,080	25.80%	872,882	167.19%
Gastos Financieros	15,000			-15,000	-100.00%		
Diferencias de Cambio neto		14450	86,311	14,450	100.00%	71,861	497.31%
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	10,048,000	17,083,061	17,106,228	7,035,061	70.01%	23,167	0.14%
Gasto por Impuesto a las Ganancias (Impuesto a la	3,330,000	5,267,939	5,131,868	1,937,939	58.20%	-136,071	-2.58%
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas	6,718,000	11,815,122	11,974,360	5,097,122	75.87%	159,238	1.35%
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	6,718,000	11,815,122	11,974,360	5,097,122	75.87%	159,238	1.35%

FUENTE: Estados Financieros Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR: La Ejecutora

En el cuadro 22 se puede apreciar el Análisis Horizontal del Estado de Resultado Integral de la Empresa Electro Puno S.A.A., correspondiente a los ejercicios 2011, 2012 y 2013, en el cual se pueden establecer las siguientes variaciones cuantitativas y porcentuales.

- **Ventas Netas;** Este rubro para el año 2011-2012 ha tenido una variación de 16.08%, para los periodos 2012-2013 ha tenido una variación porcentual de 10.52%. Que en cifras absolutas es de S/16,181M y S/12,298M respectivamente, este incremento va a la par con el número de clientes atendidos, lo mismo sucede con el costo de ventas para los periodos 2011-2012 una variación de 16.02% y para los periodos 2012-2013 el 10.09%, el aumento en ambos rubros van de la mano debido a que cuando más clientes se atienden sube la venta de energía pero también incrementa el costo de distribución o comercialización.

- **Otros gastos operativos;** En este rubro en el año 2011-2012 se tiene una variación de 46.78% y para los periodos 2012 -2013 se ha tenido una

variación porcentual de 164.03%, que en cifras absolutas es S/.1,989M y S/.3,428M respectivamente, este incremento se debe a incremento de las sanciones administrativas por la mala calidad de servicio que se presta y al mal cálculo de las contribuciones reembolsables que realiza Electro Puno S.A.A.

- **Utilidad neta**, En este rubro para los periodos 2011-2012 se ha tenido una variación de 75.87% y para los periodos 2012-2013 se ha tenido un variación mínima porcentual de 1.35%, que en cifras absolutas es 5,287M y 159,328 nuevos soles respectivamente. Se puede observar que la utilidad neta entre los periodos han incrementado en el 2011 a 2012 considerablemente debido a el rubro de Otros Gastos de Gestión donde se incluyen las multas por la mala calidad de servicio que se presta al usuario a disminuido han disminuido en un 48.76% respecto al año 2011, en cambio en los periodos 2012-2013 el incremento es mínimo de un 1.35% respecto al periodo 2012 debido a que el rubro de Otros Gastos de gestión representa un porcentaje significativo incremental de 164.03% respecto al periodo 2012, aun cuando los usuarios consumidores, clientes atendidos, la compra de Energía y la tercerización de Empresas Contratistas encargadas de brindar el servicio del rubro del negocio de electro puno han incrementado considerablemente como muestra los cuadros anteriores.

J. Ratios de rentabilidad:

1. – MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA

CUADRO 23
ELECTRO PUNO S.A.A., MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA,
PERIODOS 2011-2012-2013

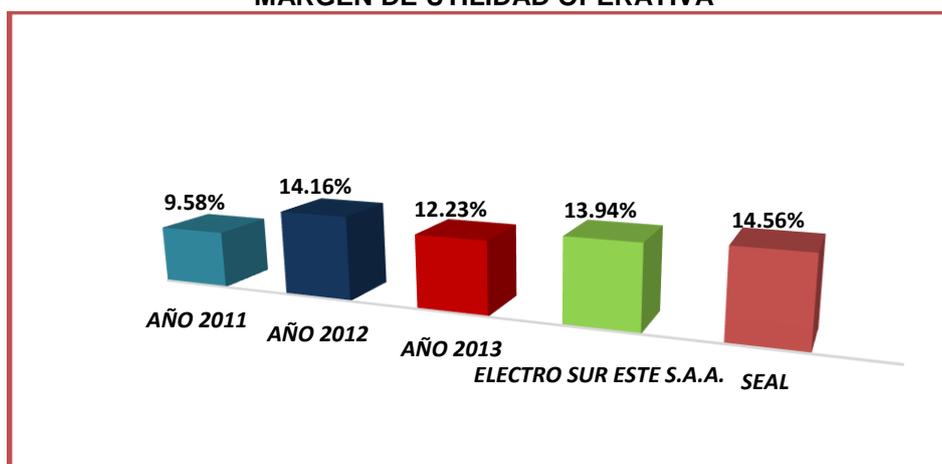
(PORCENTAJES)

UTILIDAD OPERATIVA		
VENTAS		
AÑO 2011	$\frac{9,648,000}{100,669,000} =$	9.58%
AÑO 2012	$\frac{16,546,531}{116,860,869} =$	14.16%
AÑO 2013	$\frac{15,797,577}{129,159,381} =$	12.23%
ELECTRO SUR ESTE S.A.A.	$\frac{31,550,772}{226,264,166} =$	13.94%
SEAL	$\frac{45,562,485}{312,893,060} =$	14.56%

FUENTE: Estados Financieros Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 13
MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA



FUENTE: Cuadro 23

ELABORADO POR: La Ejecutora

En el cuadro 23 se tiene un indicador de Margen de Utilidad Operativa de las empresas del mismo rubro de la ciudad de Arequipa (SEAL) y la ciudad de Cusco (ELECTROSUR ESTE S.A.A) un 14.56% y 13.94% respectivamente en comparación con Electro Puno S.A.A que en año 2011 fue de 9.58%, en el 2012 fue 14.16% y en el 2013 bajo a 12.23% lo cual indica que no se está teniendo una buena gestión operativa y administrativa. Se nota una clara disminución para el año 2013 debido a que el rubro de Otros Gastos de Gestión representan el 167%

2.-RENTABILIDAD FINANCIERA

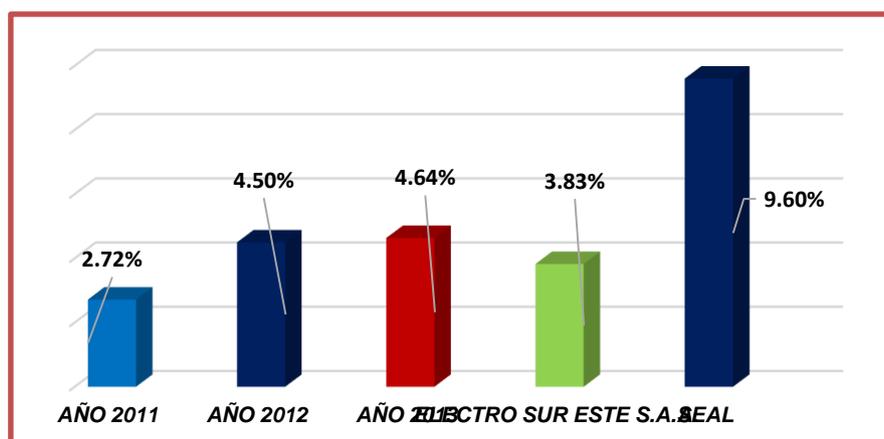
CUADRO 24
ELECTRO PUNO S.A.A., RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO,
PERIODOS 211-2012-2103 (PORCENTAJES)
UTILIDAD NETA

PATRIMONIO		
AÑO 2011	$\frac{6,718,000}{247,263,000}$	2.72%
AÑO 2012	$\frac{11,815,122}{262,499,709}$ =	4.50%
AÑO 2013	$\frac{11,974,360}{258,305,861}$ =	4.64%
ELECTRO SUR ESTE S.A.A.	$\frac{22,599,565}{590,533,397}$ =	3.83%
SEAL	$\frac{29,736,986}{309,750,810}$ =	9.60%

FUENTE: Estados Financieros Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR: La Ejecutora

**GRAFICO 14
RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO**



FUENTE: Cuadro 24

ELABORADO POR: La Ejecutora

En el cuadro 24, se tiene un indicador de Rentabilidad sobre capitales propios de las empresas del mismo rubro de la ciudad de Arequipa (SEAL) y la ciudad de Cusco (ELECTROSUR ESTE S.A.A) un 9.60% y 3.83% respectivamente (lo que indica que el accionista invierte debería de generar un rendimiento de 9.60% y 3.83% respectivamente) en comparación con Electro Puno S.A.A que en año 2011 fue de 2.72%, 2012 fue de 4.50% y en el 2013 bajo a 4.64%. Estas cifras se mantienen debido a que la utilidad neta ha tenido un incremento mínimo de 1.52% con respecto al año anterior.

3.-RENTABILIDAD ECONOMICA

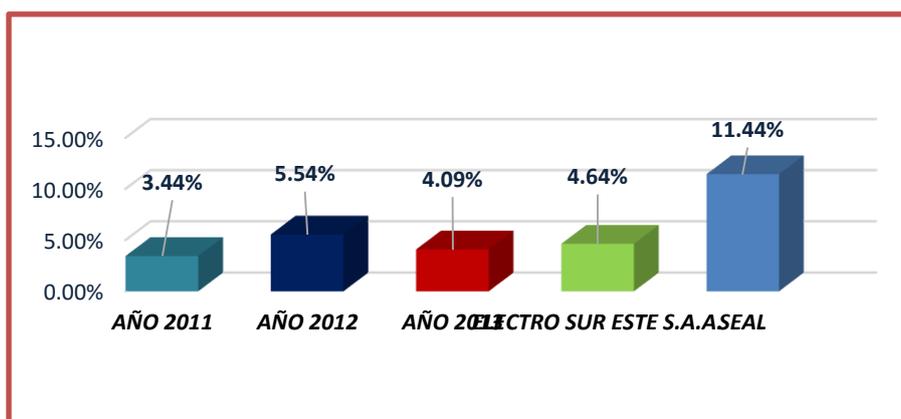
**CUADRO 25
ELECTRO PUNO S.A.A., RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION,
PERIODOS 2011-2012-2013(PORCENTAJES)
UTILIDAD OPERATIVA**

<i>TOTAL ACTIVO</i>			
AÑO 2011	$\frac{9,648,000}{280,395,000}$	=	3.44%
AÑO 2012	$\frac{16,546,531}{298,421,225}$	=	5.54%
AÑO 2013	$\frac{15,797,577}{386,649,825}$	=	4.09%
ELECTRO SUR ESTE S.A.A.	$\frac{31,550,772}{680,350,439}$	=	4.64%
SEAL	$\frac{45,562,485}{398,117,740}$	=	11.44%

FUENTE: Estados Financieros Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR: La Ejecutora

**GRAFICO 15
RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION**



FUENTE: Cuadro 25

ELABORADO POR: La Ejecutora

En el cuadro 25 se tiene un indicador de Rentabilidad sobre Inversión de las empresas del mismo rubro de la ciudad de Arequipa (SEAL) y la ciudad de Cusco (ELECTROSUR ESTE S.A.A) un 4.64% y 11.44% respectivamente en comparación con Electro Puno S.A.A que en año 2011 fue 3.44%, 2012 fue de 5.54% y en el 2013 bajo a 4.09%. Estas cifras indican que no se ha tenido una buena gestión económica y operativa por que los índices están por debajo de las demás Empresas del mismo rubro, y así mismo entre los años 2012 a 2013 ha disminuido.

K. SANCIONES ADMINISTRATIVAS

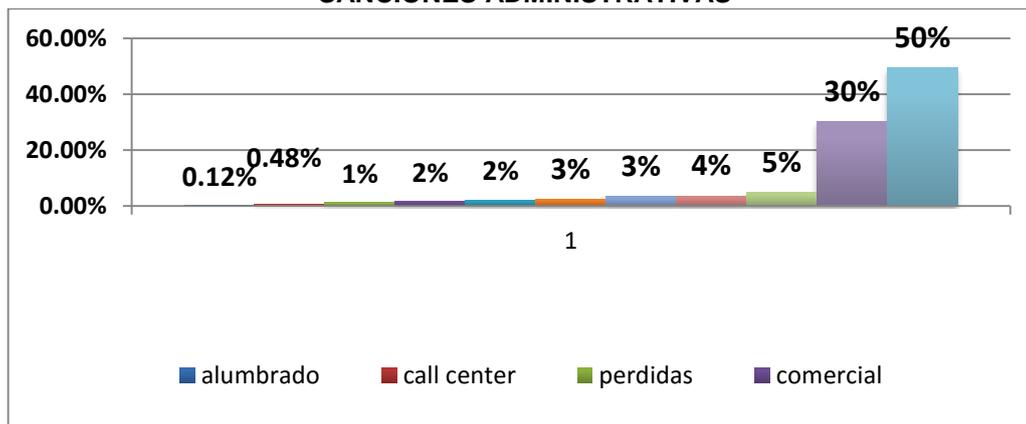
**CUADRO 26
ELECTROPUNO S.A.A., SANCIONES ADMINISTRATIVAS,
PERIODO 2013 (SOLES Y PORCENTAJES)**

SERVICIO	VALOR	%
alumbrado	2,832.72	0.12%
call center	11,100.00	0.48%
perdidas	29,600.00	1.29%
comercial	39,561.03	1.72%
reclamos	51,615.00	2.25%
seguridad	58,275.00	2.54%
contrastos	76,191.47	3.32%
norma tecnica	83,138.50	3.62%
ley conces	111,000.00	4.83%
lineas	695,706.38	30.30%
contribuciones	1,137,018.29	49.52%
totales	2,296,038.39	100%

FUENTE: Contabilidad-Área Obligaciones

ELABORADO POR: La Ejecutora

**GRAFICO 16
SANCIONES ADMINISTRATIVAS**



FUENTE: Cuadro 26

ELABORADO POR: La Ejecutora.

Según el cuadro 26, se puede apreciar que durante el periodo 2013 las sanciones administrativas superan los 2,296,038.96 nuevos soles, dentro de las actividades comerciales y operativas que prestan la entidad se tiene un total de se nota un incremento considerable al año anterior, lo cual se refleja dentro del Estado de Resultados Integrales en la cuenta 65 otros gastos de gestión, las sanciones para las actividades de actividades comerciales representativas de 3.62% se dan en los Servicios de Calidad de normas técnicas y 3.32% en el servicio de contraste de medidores, lo servicios de seguridad 2.54%, servicios de reclamos de usuarios por un 2.25% y en las actividades comerciales 1.72% y demás actividades.

Los cantidades por sanciones administrativas son considerables, debido a que los reclamos que realizan los usuarios no son atendidos a tiempo en Electro Puno y estos se dirigen a OSINERGMIN, la entidad supervisora realiza la notificación y en cuanto no es atendida el reclamo tiene la facultad se sancionar de acuerdo al caso que se presente, los reclamos de acuerdo al cuadro 18 son actividades comerciales y operativas, actividades delegadas a las Empresas Contratistas se dan mensualmente y como se observa en el cuadro son sanciones de trabajos o incumplimientos de servicios que realizan las empresas contratistas, así mismo las sanciones que recibe Electro Puno S.A.A., por estos motivos son cifras que no se descuentan a las Empresas Contratistas debido a que los supervisores deberían sancionar.

5.2. Análisis del Segundo Objetivo Específico de las causas que inducen al Incumplimiento de Obligaciones Contractuales.

Para alcanzar el objetivo N° 2, que se refiere a determinar las causas que inducen a los administradores de empresas contratistas al incumplimiento de sus obligaciones contractuales y la incidencia en la calidad de servicio que prestan al usuario final o consumidor final, tanto por parte de la Entidad Contratante Electro Puno S.A.A. y la Empresas Subcontratadas para prestar sus servicios en las diferentes actividades comerciales y operativas del rubro del negocio de Electro Puno S.A.A.

La encuesta se dirigió a 15 supervisores de los servicios eléctricos de toda el área de concesión de la Entidad, contando con la totalidad de supervisores de contrato de cada tipo de servicio, los encargados de supervisar el trabajo que realizan las empresas contratistas y sancionar si fuese el caso, con un número de 9 preguntas. Primeramente identificaremos las causas que inducen a los administradores de las Empresas Contratistas al incumplimiento de obligaciones contractuales y después identificar las acciones que toman la Entidad frente a esta situación; para después evaluar la incidencia de estas causas en el nivel de calidad de servicios que prestan al usuario final y/o consumidor final, específicamente al personal que labora dentro de las empresas subcontratadas (Service).

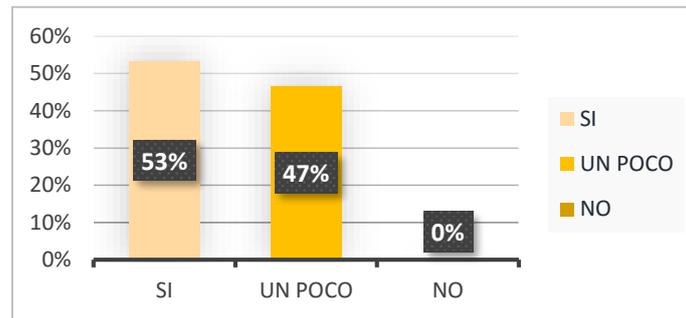
A. INSTRUMENTOS DE GESTION

CUADRO 27
ELECTROPUNO S.A.A., CONOCIMIENTO DEL TRABAJO DE LAS SERVICE,
PERIODOS 2012-2013

(CANTIDAD Y PORCENTAJES)

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	8	53%
UN POCO	7	47%
NO	0	0%
TOTAL :	15	100%
FUENTE:	Encuesta de Supervisores Electricos	
ELABORADO POR :	La Ejecutora	

GRAFICO 17
CONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES



FUENTE: Cuadro 27

ELABORADO POR: La Ejecutora.

Según el cuadro 27, De los resultados se puede observar que la mayoría (53%) de los supervisores si conocen el trabajo que deben realizar las SERVICE, mientras que tan solo un 47% indica que si conoce las obligaciones que tienen las Service pero no es su totalidad y dentro de los resultados no se tiene ningún Supervisor Eléctrico que no conozca las obligaciones que tienen las Empresas Contratistas con la entidad contratante.

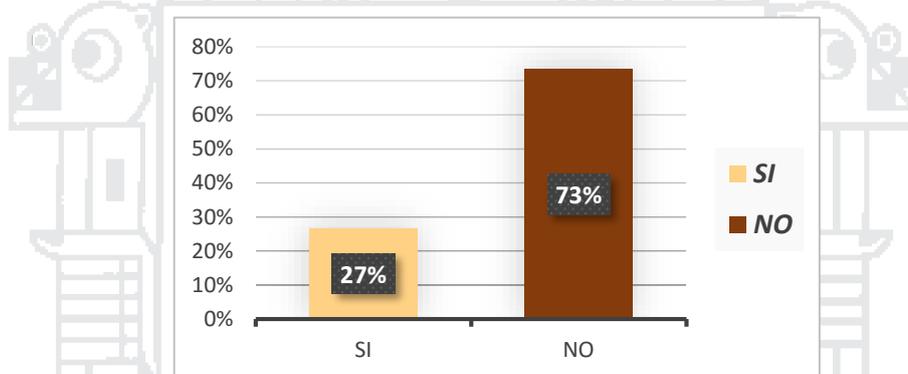
Todo el personal encuestado que son los Supervisores Eléctricos tiene el grado superior en sus estudios, dentro de la Empresa Electro Puno S.A.A así mismo tienen la categoría de nombrados, con 8 años mínimo de experiencia en el rubro del negocio y servicios prestados a la Entidad. Los Supervisores Eléctricos tienen la obligación de Supervisar el trabajo que se realizan las Empresas Contratistas en cada zona de la concesión de la cual ellos están encargados, dentro de ellas tiene la obligación de trabajar junto al personal que envían las Empresas Contratistas así mismo de emitir las ordenes de trabajo a cada una de ellas de acuerdo al servicio que prestan, pero cabe indicar que dentro de sus obligaciones no está la de penalizar o sancionar a las Empresas Contratistas, pero se tiene la facultad de reportar sobre las deficiencias e incumplimientos que tuvieran al Supervisor de Contrato del Proceso en el cual fue adjudicado la Empresa Contratistas esto para que pueda ser tomado en cuenta al momento de presentar la valorización y así penalizar dichos incumplimientos, debo indicar que esto no se realiza debido a que las Empresas Contratistas están muy bien acogidos por los supervisores del contratos y estos hacen caso omiso a los reportes emitidos de los Supervisores de los Servicios Eléctricos.

CUADRO 28
ELECTROPUNO S.A.A., EQUIPAMIENTO DE PERSONAL,
PERIODOS 2012-2013

(CANTIDAD Y PORCENTAJES)

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	4	27%
NO	11	73%
TOTAL :	15	100%
FUENTE:	Encuesta de Supervisores Electricos	
ELABORADO POR :	La Ejecutora	

GRAFICO N°18
EQUIPAMIENTO DE PERSONAL



FUENTE: Cuadro 28

ELABORADO POR: La Ejecutora.

Según el cuadro 28, De los resultados se puede observar que la mayoría (73%) de los supervisores mencionan que las Empresas Contratistas no cuentan con el personal necesario para cumplir con las ordenes de trabajo que ellos emiten en cada una de las zonas a la cual dirigen, mientras que tan solo un 27% indica que si se cuenta con el personal necesario para cumplir con las ordenes de trabajo en todas las actividades comerciales Tercerizados, respuestas que dieron los supervisores específicamente de la sede central.

Durante el Proceso de Selección las Empresas contratistas al ser supervisadas en el cumplimiento de términos de referencia del servicio, muestran el personal completo muy bien capacitado para cumplir las ordenes de trabajo que mas adelante se les designara, transcurren los meses y aproximadamente a los 3 meses de prestación de sus servicios cambian el personal tanto reducen la cantidad inicial y así mismo contratan nuevos trabajadores que no están bien

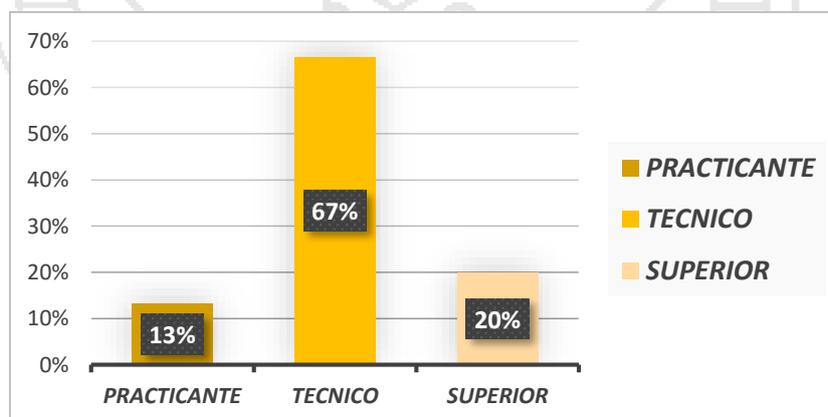
capacitados esto para reducir la remuneración, se dan casos que envían practicantes egresados a las provincias motivo por el cual los Supervisores de los Servicios Eléctricos tienen que enseñarles el trabajo que deben realizar y cabe indicar que estos no duran mucho tiempo en el servicio, es constante la renuncia de este tipo personal por lo cual quita tiempo y deja sin personal cada servicio eléctrico. Respuestas que representan el mayor porcentaje en esta pregunta son los mismos de los Servicios Eléctricos fuera de la sede central Puno y Juliaca, entendiéndose que la Empresas contratistas cumplen con sus obligaciones solo en la sede central mas no en las demás.

CUADRO 29
ELECTROPUNO S.A.A., NIVEL DE EDUCACION SUPERIOR,
PERIODOS 2012-2013

(CANTIDAD Y PORCENTAJES)

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
PRACTICANTE	2	13%
TECNICO	10	67%
SUPERIOR	3	20%
TOTAL :	15	100%
FUENTE:	Encuesta de Supervisores Electricos	
ELABORADO POR :	La Ejecutora	

GRAFICO 19
NIVEL DE EDUCACION SUPERIOR



FUENTE: Cuadro 29

ELABORADO POR: La Ejecutora.

Según el cuadro 29, De los resultados se puede observar que la mayoría (67%) de los supervisores eléctricos mencionan que el personal que labora en las Empresas Contratistas tienen el grado de técnicos, mientras que tan solo un 20% indica que el personal que labora en la Service tiene el grado superior en educación (Universitario) y un 13% indica que el personal encargado de realizar las actividades en las Service son practicantes profesionales (egresados universitarios).

En los servicios eléctricos de provincia se tiene al personal técnico y practicante prestando sus servicios para cumplir con las actividades comerciales del rubro del negocio de la Empresa y la atención a usuarios, así mismo el personal con educación superior prestan sus servicios en las sedes centrales de las concesión Puno y Juliaca, motivo por el cual las ordenes de trabajo que se realizan en las provincias generan una gran cantidad de reclamos y desabastecimiento de personal tanto en las Empresas Contratistas y la misma Empresa y esto genera que los usuarios de las zonas mas alejadas y/o provincias tengan que llegar a la ciudad de Puno donde esta la sede central para hacer llegar sus reclamos en la entidad Supervisoría ODINERGMIN.

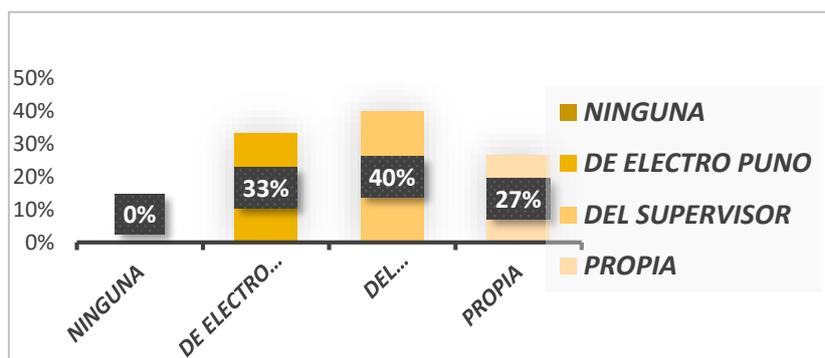
B. EVENTOS DE CAPACITACION

CUADRO 30
ELECTROPUNO S.A.A., CAPACITACION DE PERSONAL,
PERIODOS 2012-2013

(CANTIDAD Y PORCENTAJES)

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
NINGUNA	0	0%
DE ELECTRO		
PUNO	5	33%
DEL SUPERVISOR	6	40%
PROPIA	4	27%
TOTAL	15	100%
FUENTE:	Encuesta de Supervisores Eléctricos	
ELABORADO POR :	La Ejecutora	

**GRAFICO 20
CAPACITACION DE PERSONAL**



FUENTE: Cuadro 30

ELABORADO POR: La Ejecutora.

Según el cuadro 30, De los resultados se puede observar que la mayoría (40%) de los supervisores mencionan que brindan capacitación al personal que envía la Service, mientras que tan solo un 33% indica que la capacitación que recibe el personal de las Service es por parte de Electro Puno S.A.A y un 27% recibe capacitación propia para su mejor eficiencia en el trabajo.

Así mismo en el contrato de prestación de servicio en la cláusula obligaciones de postor en todos los servicios tercerizados indica que el personal que labora en las Service debe recibir una capacitación mensual y debe presentar su plan de capacitaciones anual al supervisor de contrato lo cual no es así ni es sancionado por los supervisores de contrato , se muestra en el cuadro anterior de la encuesta que ni la empresa contratista ni la empresa contratante brinda un capacitación adecuado al personal que labora en las empresa contratistas debido a que son ellos los que brindan el servicio al usuario final y de ellos depende la calidad del servicio que se brinda en el rubro del negocio

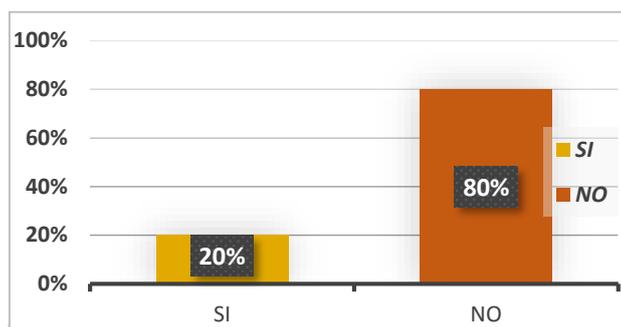
C. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.

**CUADRO 31
ELECTROPUNO S.A.A., INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO,
PERIODOS 2012-2013**

(CANTIDAD Y PORCENTAJES)

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	3	20%
NO	12	80%
TOTAL :	15	100%
FUENTE:	Encuesta de Supervisores Electricos	
ELABORADO POR :	La Ejecutora	

GRAFICO 21
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO



FUENTE: Cuadro 31

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 31, De los resultados se puede observar que la mayoría (80%) de los supervisores eléctricos mencionan el personal que envía las Service a las provincias no tiene el equipamiento ni infraestructura necesaria para cumplir con las ordenes de trabajo que se les exige, mientras que tan solo un 20% indica que si cuentan con la infraestructura y equipamiento necesario para cumplir con todas las ordenes de trabajo.

Se ha observado que las Service tienen toda la infraestructura y equipamiento en el momento que se lleva a cabo el proceso de selección, después de ya otorgada la Buena pro poco a poco disminuyen su equipamiento y cambian a otra infraestructura para disminuir costos y en la mayoría de casos el personal que es enviado a provincias no cuenta con toda esta implementación lo cual hace que no se preste un servicio con seguridad motivo por el cual el personal debe contar con su propio implemento de seguridad y equipamientos , para cumplir con las ordenes de trabajo que se les designa corriendo un riesgo muy alto al momento de prestar el servicio, sabiendo que los implementos que se deben utilizar para brindar este tipo de servicio debes tener especificación técnicas precisas. Este tipo de incumplimientos son sancionados con muy altos porcentajes por OSINERGMIN, debido a que no solo ocasionan peligro al momento de brindar el servicio en el personal que lo hace sino también se dan casos de que por desgracia llegan mayores a perjudicar hogares donde el servicio se hizo es pésimas condiciones así como cortos circuitos y otros, las indemnizaciones por esta causal con mayores afectando a personal de las Empresas Contratistas y a los usuarios los cuales han reportado quemaduras

hasta de 3º grado los cuales se deben cubrir de acuerdo a la normativa todo la indemnización, cabe indicar que estas indemnizaciones.

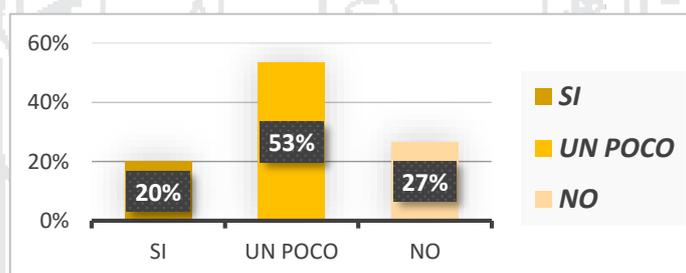
D. SUPERVISION DE SERVICIOS

**CUADRO 32
ELECTROPUNO S.A.A., SUPERVISION DE SERVICIOS,
PERIODOS 2012-2013**

(CANTIDAD Y PORCENTAJES)

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	3	20%
UN POCO	8	53%
NO	4	27%
TOTAL :	15	100%
FUENTE:	Encuesta de Supervisores Electricos	
ELABORADO POR :	La Ejecutora	

**GRAFICO 22
SUPERVISION DIRECTA DE ELECTRO PUNO S.A.A**



FUENTE: Cuadro 32

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 32, De los resultados se puede observar que 20% de los supervisores eléctricos mencionan si existe supervisión directa por parte de Electro Puno S.A.A al trabajo que realiza las Service mientras que el 53% indica que a veces existe supervisión, y el 27% indica que no hay supervisión del trabajo que realizan las Service en todos los servicios eléctricos alejados de la concesión de la Empresa.

La supervisión directa y presencial es una obligación del supervisor de contrato, así mismo él tiene la facultad de sancionar si el servicio no es prestado de acuerdo a los términos de referencia del proceso en el que se le otorgo la Buena pro, cabe mencionar que la supervisión debe ser presencial y debe ser realizada en cada zona de la concesión, y se observa de acuerdo a la encuesta que la supervisión solo se realiza en la sede central Puno y Juliaca, muy pocas

veces viajan a las provincias cercanas(Llave, Ayaviri) y las provincias más alejadas como Sandia, San gabán y Desaguadero nunca son supervisadas y los reportes por el trabajo realizado lo envían los Supervisores eléctricos, muchas veces no reportan los reclamos que no pudieron atender debido a represalias que esto generara, así mismo los reportes del mal servicio que prestan las empresas casi nunca son consideradas en el momento de emitir la conformidad mensual del servicio, esto se da debido a que los supervisores de Contrato realizan su función de supervisión de acuerdo al trabajo que realizan las Service solo en las sedes centrales y toman en cuenta las valorizaciones de cuerdo al trabajo que se realiza en las sedes centrales, lo cual genera que las conformidades por el servicio prestado sea cancelado como si hubiese sido cumplido en un 100% y sin aplicar ningún tipo de penalidad lo que genera que las Empresas Contratistas sigan teniendo las deficiencias.

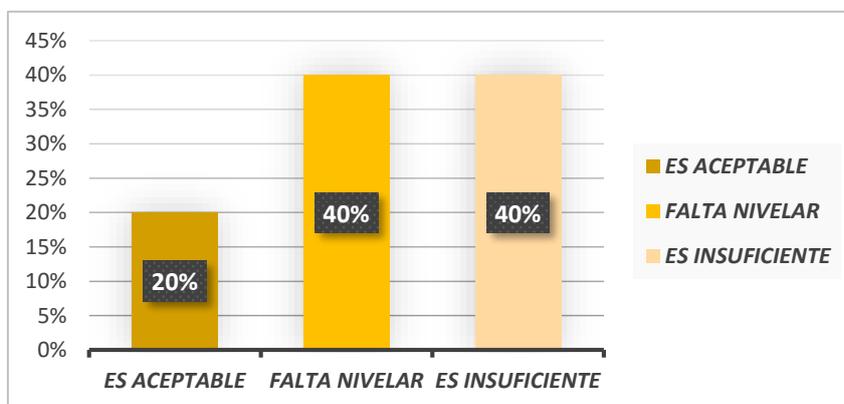
E. REMUNERACION

**CUADRO 33
ELECTROPUNO S.A.A., REMUNERACION, PERIODOS 2012-2013**

(CANTIDAD Y PORCENTAJES)

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
ES ACEPTABLE	3	20%
FALTA NIVELAR	6	40%
ES INSUFICIENTE	6	40%
TOTAL :	15	100%
FUENTE:	Encuesta de Supervisores Electricos	
ELABORADO POR :	La Ejecutora	

**GRAFICO 23
REMUNERACION DE TRABAJADORES**



FUENTE: Cuadro 33

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 33, de los resultados se puede observar que 20% de los supervisores eléctricos mencionan que la remuneración que se le brinda al personal de las Service es aceptable, mientras 40 % menciona que la remuneración falta nivelar y el otro 40% indica que es insuficiente la remuneración que se les brinda por sus trabajos realizados.

Los trabajadores de las service encargados de realizar directamente las ordenes de trabajo de las actividades comerciales y operativas (técnicos y practicantes) tienen como remuneración el sueldo mínimo de s/. 750.00 a s/.1000.00, el personal que labora en la cede central (gerente y /o administradores) son los que tienen un sueldo por encima de los S/. 2500.00, cabe mencionar que las penalidades aplicadas a las Service son descontadas al personal que realiza el trabajo directamente así mismo cabe mencionar que las Empresas Contratistas tienen un escala de remuneraciones según los términos de referencia del Proceso de Selección, para cumplir con este ítem ellas .tienen recibos por honorarios de personas que no realizan el trabajo y reportan en sus valorizaciones mensuales.

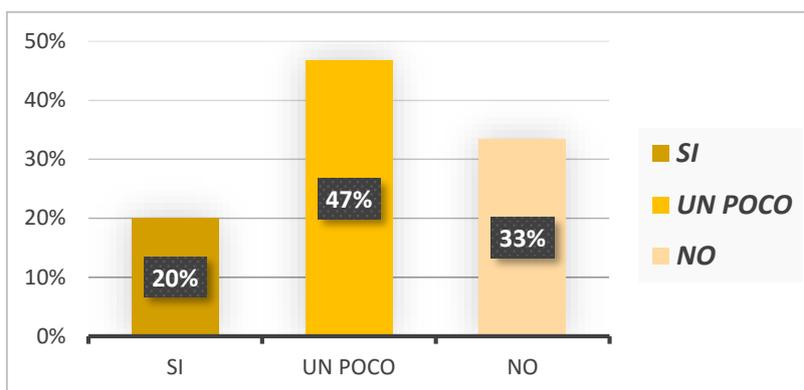
F. APTITUD DE SERVICIO

CUADRO 34
ELECTROPUNO S.A.A., DELEGACION DE FUNCIONES,
PERIODOS 2012-2013

(CANTIDAD Y PORCENTAJES)

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	3	20%
UN POCO	7	47%
NO	5	33%
TOTAL :	15	100%
FUENTE:	Encuesta de Supervisores Electricos	
ELABORADO POR :	La Ejecutora	

**GRAFICO 24
DELEGACION DE FUNCIONES**



FUENTE: Cuadro 34

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 34, De los resultados se puede observar que 20% de los supervisores eléctricos mencionan que si se pierde de vista al usuario, mientras 47 % menciona que no se pierde de vista pero en un porcentaje mínimo y el 33% menciona que no tiene conocimiento si se pierde o no de vista al usuario final.

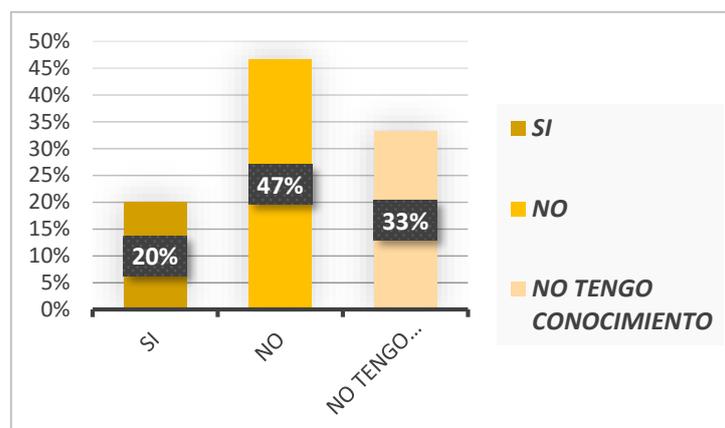
Dentro de las obligaciones de Electro Puno S.A.A esta de satisfacer todas las necesidades de la población, al delegar actividades principales a las Service se está entregando el cliente final; por tanto las service tratan directamente como si fuesen la Empresa que brinda el servicio y demás servicios junto a la Empresa Electro Puno S.A.A., y trabajar juntos empresas para el beneficio de la población, se puede observar en el cuadro que no se está trabajando de la mano con las Service .

G. CONOCIMIENTO DE CALIDAD DE SERVICIO

**CUADRO 35
ELECTROPUNO S.A.A., CONOCIMIENTO DE CALIDAD DE SERVICIO,
PERIODOS 2012-2013 (CANTIDAD Y PORCENTAJES)**

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	3	20%
NO	7	47%
NO TENGO CONOCIMIENTO	5	33%
TOTAL :	15	100%
FUENTE:	Encuesta de Supervisores Electricos	
ELABORADO POR :	La Ejecutora	

GRAFICO 25
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO



FUENTE: Cuadro 35

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 35, De los resultados se puede observar que 20% de los supervisores eléctricos mencionan que si existen estrategias para la mejora de la calidad de servicio con cada una de las Service, mientras 47 % menciona que no existe ninguna estrategia de la mano con las Service para mejorar la calidad de servicio y un 33% indica que no tiene conocimiento de estrategias para la mejora de la calidad dl servicio que prestan las Service.

Las estrategias para la mejora de calidad del servicio que se presta a los usuarios incluyendo capacitaciones mensuales debería ser programada entre ambas partes y mucho mas por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A., lo cual no se da en la actualidad todas las capacitaciones que realiza la Empresa Electro Puno S.A.A son dirigidas al personal que esta sujeto algún tipo de modalidad de contrato con la misma, muy pocas ocasiones se invita a formar parte de estos Cursos y Actividades al personal que labora en las Service, y en la mayoría de estas ocasiones el personal de Service no puede asistir debido al horario que se realizan, no existe también ningún tipo de documento o estrategia de mejorar el servicio que prestan ni acuerdo alguno de trabajar juntos, solo se emite la orden de trabajo y se espera que se cumpla con el servicio y luego pagar las valorizaciones mensuales que ellas presentan cada fin de mes .

H. ATENCION AL CLIENTE-RECLAMOS

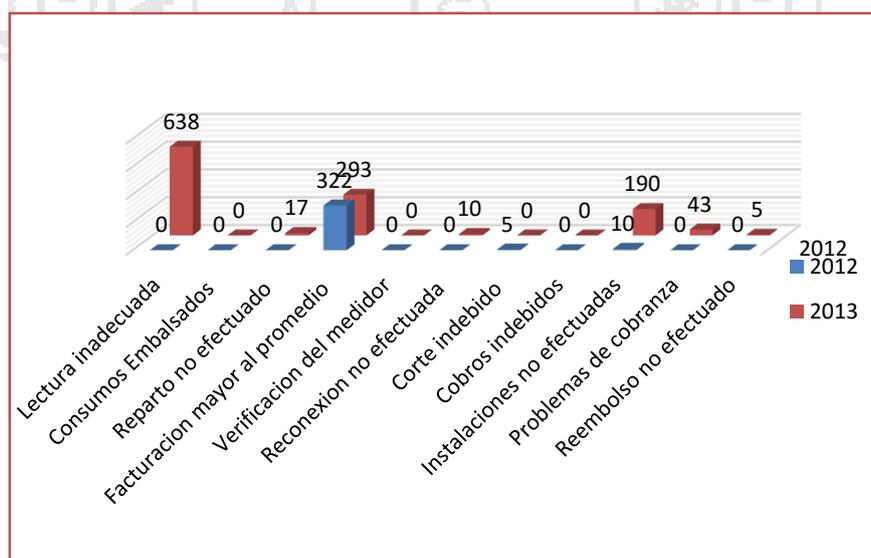
CUADRO 36
ELECTROPUNO S.A.A., RECLAMOS PRESENTADOS, PERIODOS ENERO-DICIEMBRE 2012
(UNIDADES)

AREA COMERCIAL	2012	2013
<i>lectura inadecuada</i>	0,00	638,00
<i>consumos embalsados</i>	0,00	0,00
<i>reparto no efectuado</i>	0,00	17,00
<i>facturación mayor al promedio</i>	322,00	293,00
<i>verificador de medidor</i>	0,00	0,00
<i>reconexión no efectuada</i>	0,00	10,00
<i>corte indebido</i>	5,00	0,00
<i>cobros indebidos</i>	0,00	0,00
<i>instalaciones no efectuadas</i>	10,00	190,00
<i>problemas de cobranzas</i>	0,00	43,00
<i>reembolso no efectuado</i>	0,00	5,00
Totales	337,00	1196,00

FUENTE: Reportes Seilse Comercial 1.0

ELABORADO POR: La Ejecutora

GRAFICO 26
DETALLE DE RECLAMOS PRESENTADOS



FUENTE: Cuadro 36

ELABORADO POR: La Ejecutora

Según el cuadro 36. El número total de reclamos presentados en el año 2013 fue de 2,456 siendo 6 veces mayor al total registrado en el año anterior, asimismo los reclamos ubicados en el área comercial (facturación, lectura, cortes y otros) han variado en el último año en 859 reclamos más, mientras que en el área técnica (calidad de servicio, alumbrado público, redes y otros) cuentan con una variación de 1,185 reclamos más con respecto al año anterior.

El cuadro refleja todo tipo de reclamos que presentan los usuarios en los lugares de atención al cliente, reclamos que se dan en la sede central Puno y Juliaca debido a que en ambas sedes se cuenta con un sistema SIELSE COMERCIAL 2.1 el cual se puede registrar los reclamos por cualquier modalidad a partir del 2013 con mucha más facilidad, los reclamos presentados en las actividades de las Zonas Sur y Norte no son registradas debido a que no cuentan con el sielse comercial solo con un sistema Operativo y muchas veces con registros escritos por mesa de partes y se realiza en mayor porcentaje reclamos directos con el Supervisor Eléctrico encargado de cada zona, reclamos que son atendidos de acuerdo a gravedad y de acuerdo si se cuenta con personal, según comentarios de la encuesta diariamente se presentan en promedio 50 reclamos por parte de los usuarios en las zonas como Sandia, Desaguadero y otras donde no hay acceso a una computadora e internet.

5.3. Proponer medidas correctivas que contribuyan a mejorar la calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en la Empresa Electro Puno S.A.A.

Para lograr este objetivo se tuvo que tomar los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, en la cuales establecen la rentabilidad baja que muestra la Empresa Electro Puno S.A.A., determinado por el incumplimiento de obligaciones contractuales de las Empresas Contratistas y las diferentes causas que las inducen.

La mejor manera de mejorar la calidad de servicio que prestan las empresas contratistas es atacando las causas que inducen al incumplimiento de obligaciones contractuales, asimismo, es evidente que el incumplimiento de las obligaciones contractuales afecta directamente la cuenta de ingresos por consiguiente se muestra una rentabilidad baja. Frente a este problema la puesta en práctica de la implementación de medidas correctivas mediante un Plan Estratégico que puedan adoptar los órganos competentes en ambas empresas, aquí el detalle de las medidas correctivas y la implementación de un plan estratégico:

- La Empresa Electro Puno S.A.A., mediante su Gerencia de Administración-División de Logística durante el Proceso de Selección debe verificar que la redacción de los términos de Referencia, Bases del Proceso y el

contrato por prestación de servicio sean claro, preciso y completo; y así evitar que las Empresas Contratistas se cuelguen de las cláusulas para evadir responsabilidades.

- La Empresa Electro Puno S.A.A., debe monitorear y supervisar de forma descentralizada con total análisis y responsabilidad, debido a que las Empresas Contratistas son las que prestan el servicio al usuario final; por tanto los Supervisores de Contrato deberán exigir el cumplimiento del total de las obligaciones de la Empresa Contratista y penalizar cualquier tipo de incumplimiento de acuerdo a la normatividad correspondiente, Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

- La Empresa Electro Puno S.A.A., debe implementar un trabajo en equipo con las Empresas Contratistas, supervisando directamente el servicio que se presta al usuario final y verificando que el personal, infraestructura y equipamiento que proveen las Empresas Contratistas cumplan con todos los requisitos exigidos en los términos de referencia, de igual manera fiscalizar que las Empresas Contratistas cumplan con todas sus obligaciones laborales con el personal a su cargo.

- Elaborar un Plan estratégico junto a los demás Supervisores Eléctricos de las Zonas más alejadas con el objetivo de contrarrestar aquellas causas que se han presentado y demostrado en la presente investigación, implementando maneras para mejorar y cubrir las exigencias de los usuarios en cantidad y calidad.(anexo n.º4)

- Mejorar la imagen de la Electro Puno S.A.A., brindando una atención de calidad a los usuarios que acuden a sus instalaciones, atención más rápida en plataforma a los reclamos presentados, para evitar que el usuario visite las instalaciones del ente supervisor OSINERGMIN.

5.4. Contrastación de Hipótesis

Para contrastar las hipótesis propuestas en el presente trabajo de investigación, se ha trabajado con los resultados obtenidos, siendo de la siguiente manera:

5.4.1. Contrastación de la primera hipótesis específica:

De acuerdo a la hipótesis planteada: El Estado de Resultados Integrales de la Empresa Electro Puno S.A.A en los periodos 2012-2013, muestra una

rentabilidad baja debido al incumplimiento de obligaciones contractuales.

Mediante el análisis del Estado de Resultados de la Empresa Electro Puno S.A.A, se observa que la rentabilidad anual a disminuido de un 10.11% a un 9.27% y es baja en comparación a empresas del mismo rubro de negocio Electro Sur Este(Cusco) y Seal (Arequipa), con referencia al año anterior debido a que los servicios tercerizados principales del rubro de negocio no cumplen con las ordenes de trabajo emitidas diariamente como Servicios de Facturación que se cumplen en un 99% en las sedes central y en un 87% en las Zonas Norte y Sur los servicios de cobranzas en todas las modalidades muestran un índice de recaudación de 83.31% del total de la facturación en la sede central y un índice de recaudación del 60.19% en las zonas más alejadas norte y sur. En cuanto a los de actividades comerciales y los Servicios de Actividades comerciales de cortes se cumplen en un 94% y las reconexiones en un 100% debido a la exigencia del usuario. Así mismo los ingresos por estos servicios representan solo un incremento de 10.52% con referencia al año anterior aun cuando las Empresas Contratistas que brindan este servicio han incrementado. Estas deficiencias que presentan las Empresas Contratistas fueron supervisadas y sancionadas por la entidad supervisora Osinergmin el cantidades que representan el 4.27% representado por s/. 5´518,162.00 del total de ingresos el mismo que disminuye la rentabilidad.

Por lo tanto se confirma que el incumplimiento de obligaciones contractuales de las Empresas contratistas que brindan sus servicios en las actividades principales del rubro del negocio de la Electro Puno S.A.A influye negativamente en la rentabilidad de la misma.

Hipótesis Especifica N° 1 SE ACEPTA.

5.4.2. Contrastación de la segunda hipótesis específica:

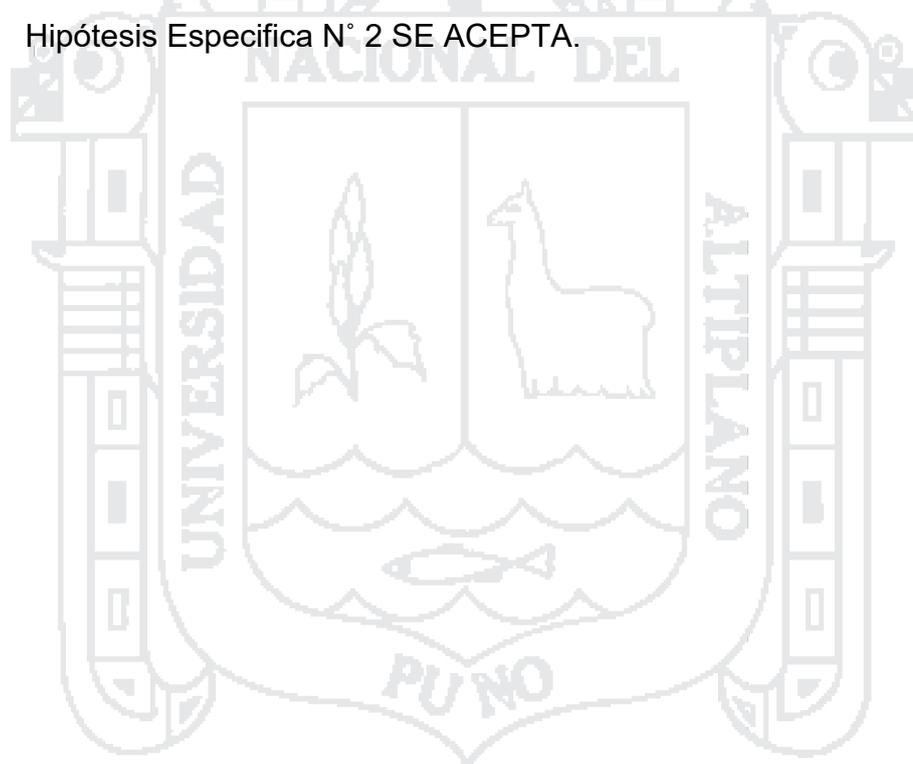
De acuerdo a la hipótesis planteada: Causas económicas, administrativas, técnicas y productivas, inducen a la deficiente calidad de servicio que prestan las empresas contratistas de la zona de estudio en los periodos 2012-2013.

Mediante el análisis de las causas que inducen a las Empresas Contratistas a brindar un servicio pésimo en las actividades que se les designa, dentro de estas se tienen causas administrativas que se muestra con la falta de instrumentos de gestión con el personal que cumplirá las ordenes de trabajo con el usuario final, así mismo se presentan causas económicas debido a la falta de

nivelación de la remuneración percibida por los trabajadores de las empresas contratistas y, hemos demostrado también que existen causas técnicas porque no existe supervisión directa por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A. ni por los administradores de las Empresas Contratistas al personal que realiza el trabajo final. Así mismo se demostró que existen causas productivas como la falta de equipamiento e infraestructura en las Zonas alejadas de la sede central y la falta de estrategias de mejorar la calidad de servicio de ambas partes y no existe trabajo en equipo.

Por lo tanto se confirma que son las causas administrativas, productivas, económicas y técnicas las que inducen al personal de las empresas contratistas a brindar deficiente calidad en sus servicios.

Hipótesis Especifica N° 2 SE ACEPTA.



CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis y evaluación del Estado de Resultados de la Empresas Electro Puno S. A.A., correspondientes a los periodos 2012 y 2013, se llega a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: El análisis Vertical y Horizontal del Estado de Resultados muestra que los ingresos por los diferentes servicios que presta la Empresa solo han incrementado mínimamente en un 10.52% debido a servicios tercerizados como los Servicios de facturación se cumplen aun 99% en la sede central y un 87% en las zonas alejadas, y los Servicios de Cobranzas muestran un índice de recaudación de 83.31% del total de la facturación en la sede central y un índice de recaudación de 60.19% en las demás zonas de la concesión, en cuanto a los servicios de Actividades Comerciales de cortes se cumple en un 94% y las reconexiones son demasiado exigibles por los usuarios y se cumplen en un 100%. Así mismo la disminución en la rentabilidad anual de un 10.11% en el periodo 2012 a un 9.27% en el periodo en el 2013, debido a que la cuenta de gastos diversos donde se incluyen los gastos por concepto de multas de parte del OSINERGMIN por la mala calidad de servicio prestado a incrementado de un 1.79% a un 4.27% entre ambos periodos.

SEGUNDA: De la evaluación y análisis de las causas se demuestra que la existencia de causas administrativas por la falta de instrumentos de gestión, capacitaciones, dentro las causas económicas se refleja la falta de nivelación de la remuneración, se refleja también causas de producción en la falta infraestructura y equipamiento y dentro de las

causas técnicas se demuestra la no existencia de estrategias de gestión de mejora para brindar el servicio final al usuario, motivos por las cuales se induce al personal de las Empresas Contratista a brindar un servicio pésimo que carece de calidad, eficiencia y eficacia.

TERCERA: Es sumamente necesario y urgente la implementación de medidas correctivas y la implementación de un Plan Estratégico que se elabore conjuntamente con los Supervisores Eléctricos de todas las Zonas de la Concesión, el mismo que tendrá que poner en conocimiento y aplicación con las Empresas Contratistas que brindaran los servicios finales en las actividades Comerciales de la Empresa Electro Puno S.A.A..



RECOMENDACIONES

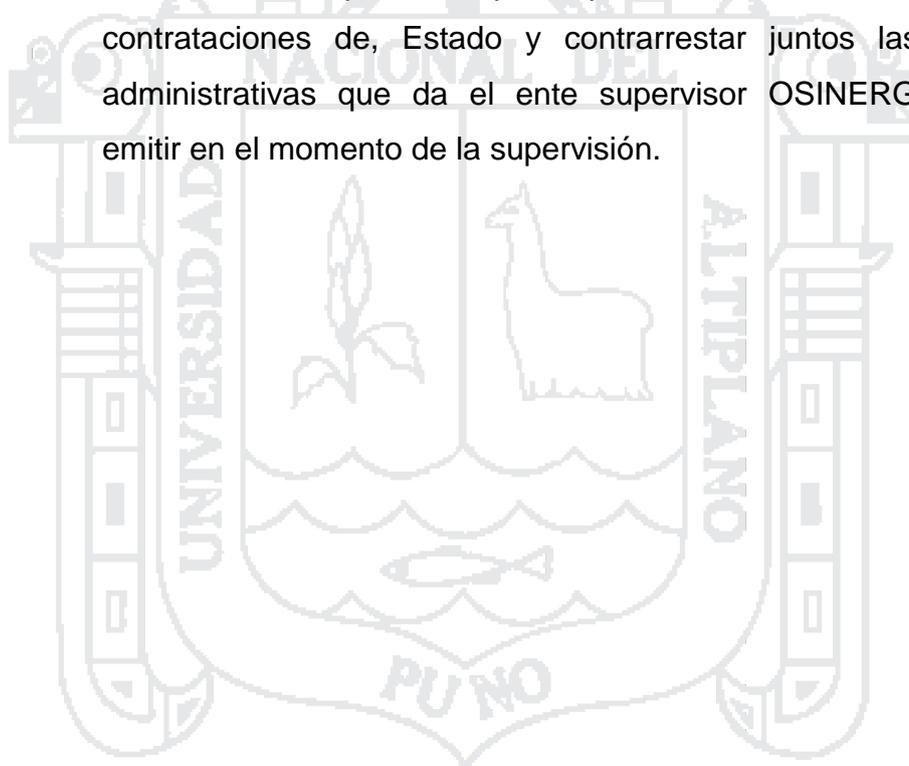
Al finalizar el análisis y evaluación del Estado de Resultados de la Empresas Electro Puno S.A.A., correspondientes a los periodos, 2012 y 2013, se llega a las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: En cuanto a la rentabilidad de la empresa específicamente en el rubro diversos gastos, por sanciones de mala calidad de servicio prestado en todas sus modalidades por parte del OSINERGMIN, se recomienda buscar estrategias de la mano con las Empresa Contratistas para mejorar y superar estas deficiencias, partiendo con la redacción correcta y concreta de los términos de referencia y el contrato en cuanto a penalidades; ya que es los dos últimos periodos se no se han ido tomando decisiones con referencia a este tema; haciendo que la rentabilidad de la Empresa disminuya considerablemente. Así mismo que los Supervisores de Contratos sean externos y no se cargue esa responsabilidad a trabajadores de la Empresa debido a que no cuentan con el tiempo suficiente para realizar las fiscalizaciones del trabajo que realizan las Empresas Contratistas.

SEGUNDA: Se recomienda que la Empresa Electro Puno S.A.A dentro de sus actividades anuales de capacitación incluya al personal que labora en las Empresas Contratistas pero sin dejar de exigir que las empresas contratistas tengan un plan anual de capacitación para mejorar el clima laboral y del mismo modo se realice un trabajo en equipo y exista una supervisión directa y permanente. Así mismo supervisar que las Empresas contratistas mantengan el personal, equipamiento e infraestructura durante todo el tiempo que se presta

el servicio y velar que cumplan con sus obligaciones laborales con su personal.

TERCERA: A los supervisores, ejecutivos y accionistas, es importante analizar, supervisar y realizar un trabajo en equipo con las Empresas Contratistas y los Supervisores Eléctricos de toda la zona de Concesión debido a que ellos por prestar el servicio final a los usuarios son los que llevan la imagen de la Empresas Electro Puno S.A.A en toda la zona de concesión y así mismo exigir que el trabajo se cumpla de acuerdo a las Bases y Términos de referencia por la cuales fueron adjudicadas las Empresas Contratistas y sancionar toda clase incumplimiento que se presentase de acuerdo a la Ley de contrataciones de, Estado y contrarrestar juntos las sanciones administrativas que da el ente supervisor OSINERGMIN pueda emitir en el momento de la supervisión.



BIBLIOGRAFÍA

- 25844, D. L. (1992). Ley de Concesiones Electricas .
- 29245, L. N. (2008). Ley de Tercerizacion de Empresas Contratistas . *DECRETO SUPREMO N°006-2008-TR*.
- Aguilar, H. (2010). Implicancias de la calidad de servicio en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A , peridos 2008-2009. (*TESIS FCCA*). PUNO.
- ALVAREZ, J. F., & ALVAREZ, A. P. (2011). *Presupuesto Publico comentado 2011, presupuesto por resultados y presupuesto participativo*. Lima: Pacifico Editores SAC.
- Amez, M. (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid, España: Ediciones Culturales Madrid.
- APAZA MEZA, M. (2011). *Estados Financieros -Formulacion , Analisis e Interpretacion a las NIIFs y al PGCE*. LIMA: Editorial El Pacifico S.A.C.
- Apaza, M. (2007). *Formulación, Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Lima: Pacifico Editores.
- Araca, E. (2010). *Evaluación Financiera de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. en los periodos 2007-2008, para conocer la situación financiera y su incidencia en la Toma de decisiones gerenciales*. Puno.
- Arana, D. (2012). *Gestión de Contabilidad Financiera* (Primera Edición ed.). Mexico.
- Calcina, P. S. (2009). Analisis de la calidad de servicio electrico y su incidencia en el estado de Ganancia y Perdidas de Electro Puno S.A.A Sector sub Estacion vallecito distrito Puno 2007'. FCCA, Puno.
- CENEC, I. C. (Agosto de 2010). *Perú: Indicadores Económicos - Financieros Empresariales*. Recuperado el 2012 de Agosto de 14, de <http://www.inei.gov.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0932/>
- CENSO INEI. (2007). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*.
- CONSTITUCIÓN POLITICA DEL PERÚ. (1993). *Norma Legal Art. 194°*. Congreso de la Republica.
- DE LA VEGA, L. F. (2008). *La Evaluación de políticas sociales: La Relación de equidad entre estado y la ciudadanía*. Santiago de Chile.
- DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM. (2013). *Aprueba la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Precidencia del Consejo de Ministros.
- DECRETO SUPREMO N° 102-2007-EF. (2007). *Reglamento del Sistema Nacional de Inversión Pública*. Congreso de la Republica.
- DIPTICO RESULTA. (2013). *Presupuesto por Resultados*. Ministerio de Economia y Finanzas - DGPP.
- DIRECTIVA N° 002-2012-EF/50.01. (2012). *Directiva para los programas presupuestales en el marco de la programación y formulación del presupuesto del sector público 2013*. Ministerio de Economía y Finanzas.
- DIRECTIVA N° 006-2012-EF/50.01. (2012). *Directiva Para La Evaluación Semestral Y Anual De Los Presupuestos Institucionales De Los Gobiernos Locales*. Ministerio de Economia y Finanzas – DNPP.
- Flores Soria, J. (2014). *MANUAL PRACTICO DE ESTADOS FINANCIEROS*. BREÑA: Instituto Pacifico S.A.C.
- Flores, J. (2008). *Estados Financieros*. Lima, Perú: Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas.
- Foraquita, P. (2012). Análisis de los ingresos por venta de energía Eléctrica de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A periodo 2001-2002. (*TESIS FCCA*). Puno.

- GÓMEZ, M. V., & SABEH, E. N. (30 de 06 de 2015). *Definicionabc*. Obtenido de www.google.com: http://www.definicionabc.com/social/calidad-de-vida.php
- HERNÁNDEZ, R. S. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- HORNE, V. (1992). *VAdministración Financiera*. Estados Unidos de Norteamérica: Prentice Hall.
- LEY N° 27293. (2000). *Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública*. Publicada el 28-06-2000: Congreso de la Republica.
- LEY N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Publicado el 27.05.03: Congreso de la Republica.
- LEY N° 28112. (2003). *Ley marco de la Administración Financiera del Sector Público*. Publicado el 28-11-2003: Congreso de la República.
- LEY N° 28411. (2004). *Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto*. Publicada el 08-12-2004: Congreso de la República.
- MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS. (2014). *EL PROCESO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL EN EL PERÚ: UNA ARTICULACIÓN ENTRE NIVELES DE GOBIERNO*.
- N°020-97-EM, D. S. (s.f.). Norma Técnica de Calidad de los Servicios Electricos -. *NTCSE*.
- ORTEGA, A. C., & GARCÍA, H. A. (2004). *Hacienda Pública*. Bogotá-Colombia: Ecoe Ediciones.
- OSBORNE, D., & GAEBLER, T. (1992). *La reinención del gobierno: La influencia del espíritu empresarial en el Sector Público*. Paidós- Barcelona: Reinventing government.
- PALOMBA, R. (24 de 07 de 2002). *Calidad de Vida: Concepto*. Obtenido de www.google.com: http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf
- PAMPILLÓN, R. (2009). *Economía española, Economía Global, Economía Mundial*. Diccionario de Economía.
- PORTAL MEF. (2015). <http://www.mef.gob.pe>.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. (2012). *Indice de Desarrollo Humano*. ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.
- Publicaciones Programa Económico. (2009-2011). *Marco Macroeconómico Multianual del crecimiento económico al bienestar social*. Ministerio de Economía y Finanzas.
- S.A.A, E. P. (2013). *MEMORIA ANUAL* . 82,83.
- SALHUANA, R. C. (2008). *Presupuesto por resultados, concepto y líneas de acción: .* Lima-Perú: Imprenta GRAFMAR.
- Sampieri, R. H. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Sánchez, L. (2005). *Análisis Económico y Financiero de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad Electro Puno S.A.A. para la toma de decisiones, periodos 2001-2003*. Puno.
- Torres, C. (2007). *Metodología de la Investigación* (5ta. Edición. ed.). Lima, Perú: Editorial san Marcos.
- USAID - PERU. (2011). *Guía del Presupuesto Participativo basado en Resultados DNPP – MEF. Pro descentralización*, Pág. 9.
- VARGAS, K. (2000). *Evaluación financiera y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa regional de servicio de electricidad Electro Puno S.A.A , periodo 1999-2000 . (TESIS FCCA)*. Puno.

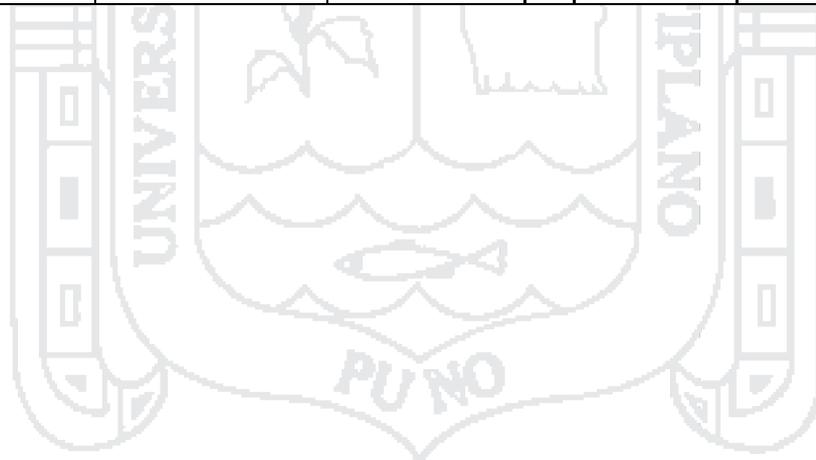
VENTURA, R. (27 de AGOSTO de 2012). *Biblioteca Juridica Virtual del Instituto de Investigaciones Juridicas de la UNAM.*



ANEXOS

INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS CONTRATISTAS EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. , PERIODOS 2012-2013.

	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS		VARIABLES	INDICADORES	INST. DE MEDICION
GENERAL	¿Cual es la incidencia de la calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en el Estado de Resultados Integrales de la Empresa Electro Puno S.A.A , periodos 2012-2013?	El estado de Resultados Integrales se ve afectado en gran medida por el incumplimiento de obligaciones contractuales , la propuesta de lineamientos para mejorar la calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en la empresa Electro Puno S.A.A	Determinar la incidencia de la calidad de servicios que prestan las Empresas Contratistas en el Estado de Resultados Integrales de la empresa Electro Puno S.A.A. , periodos 2012-2013.	INDP.	Incumplimiento de obligaciones contractuales	Calidad de servicios facturación	Cantidad.
						Calidad en servicio cobranzas	Cantidad.
				DEP.	Estado de Resultados Integrales	Calidad en servicio de lectura de medidores .	Cantidad.
						Calidad de servicios de actividades comerciales (cortes y reconexiones)	Cantidad.
		calidad de servicios	Nivel de estudios y capacitacion	Encuesta.			
ESPECIFICO	¿Como incide el incumplimiento de obligaciones contractuales de las empresas contratistas en el Estado de Resultados Integrales de la empresa Electro Puno S.A.A , periodos 2012-2013?	El Estado de Resultados Integrales de la Empresa Electro Puno S.A.A en los periodos 2012- 2013 , muestra una rentabilidad baja debido al incumplimiento de obligaciones contractuales .	Evaluar la incidencia del incumplimiento de obligaciones contractuales en el estado de Resultados Integrales de la empresa Electro Puno S.A.A en los periodos 2012- 2013.	INDP.	Obligaciones contractuales	Servicios de facturación	Cantidad.
						Servicios de Cobranzas	Cantidad.
				DEP.	Estado de Resultados Integrales	Servicios de lectura de medidores	Cantidad.
						Servicios de actividades comerciales (cortes y reconexiones)	Cantidad.
			Infomes de supervision	Entrevista			
	¿Cuales son las causas que inducen a los administradores de las empresas contratistas al incumplimiento de sus obligaciones contractuales con la empresa Electro Puno S.A.A ?	Causas económicas, administrativas, técnicas y otros , inducen a la deficiente calidad de servicio que prestan las empresas contratistas de la zona de estudio en los periodos 2012- 2013 .	Determinar las causas de la deficiente calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en la Empresa Electro Puno S.A.A , periodos 2012- 2013.	INDP.	Causas administrativas, técnicas , economicas y productivas.	Ratios de rentabilidad	Porcentaje.
						Estado de Resultados Integrales	Cantidad.
				DEP.	Calidad de Servicios	Sanciones administrativas	Cantidad.
						Indicadores de morosidad	Porcentaje.
	¿ Que medidas correctivas se debe implementar para mejorar la calidad de servicio que prestan las empresas contratistas en la Empresa Electro Puno S.A.A. ?	Proponer medidas correctivas que contribuyan a mejorar la calidad de servicio que prestan las empresas contratistas en la Empresa Electro Puno S.A.A .		INDP.		Instrumentos de gestión	Encuesta.
						Eventos de capacitacion	Encuesta.
				DEP.		Supervision de servicio	Entrevista
Equipamiento e Infraestructura.						Encuesta.	
		Remuneracion	Encuesta.				
		Aptitud de servicio	Encuesta.				
		Conocimiento de calidad de servicio	Encuesta.				
		Atencion al cliente	Cantidad.				
		Reclamos	Cantidad.				



Estado de Situación Financiera

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A. - ELECTROPUNO

ESTADOS FINANCIEROS | Individual | Anual al 31 de Diciembre del 2011-2012- 2013 (en miles de NUEVOS SOLES)

CUENTA	NOTA	2013	2012	2011
Activos	0			
Activos Corrientes	0			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	3	51,475	30,718	19004
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	0	29,239	26,504	0
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	4	22,285	16,902	13975
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	6	6,314	8,713	4965
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	5	43	37	42
Anticipos	8	597	852	0
Inventarios	7	8,966	9,345	11109
Activos por Impuestos a las Ganancias	0	0	909	
Gastos pagados por anticipado	0	0	0	717
Total Activos Corrientes Distintos de los Activos o Grupos de	0	89,680	67,476	49812
Total Activos Corrientes	0	89,680	67,476	49812
Activos No Corrientes	0			
Otros Activos Financieros	0	0	0	0
Inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas	0	0	0	0
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
Cuentas por Cobrar Comerciales	0	0	0	0
Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	0
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	0	0	0	0
Anticipos	0	0	0	0
Activos Biológicos	0	0	0	0
Propiedades de Inversión	0	0	0	0
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	9	280,580	229,545	228891
Activos intangibles distintos de la plusvalía	10	193	264	339
Activos por impuestos diferidos	11	15,941	684	884
Plusvalía	0	0	0	0
Otros Activos no financieros	0	256	452	469
Total Activos No Corrientes	0	296,970	230,945	230583
TOTAL DE ACTIVOS	0	386,650	298,421	280395
Pasivos y Patrimonio	0			
Pasivos Corrientes	0			
Otros Pasivos Financieros	0			
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	0	15,972	13,801	0
Cuentas por Pagar Comerciales	12	8,622	6,543	9524
Otras Cuentas por Pagar	13	5,875	4,732	5612
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	14	1,475	2,526	3
Ingresos diferidos	0	0	0	0
Provisión por Beneficios a los Empleados	15	1,979	1,771	0
Total de Pasivos Corrientes distintos de Pasivos incluidos en Grupos	0	17,951	15,572	15139
Total Pasivos Corrientes	0	17,951	15,572	15139
Pasivos No Corrientes	0	0	0	0
Otros Pasivos Financieros	16	64,937	14,161	11963
Otras Cuentas por Pagar	0	0	0	2187
Provisión por Beneficios a los Empleados	17	1,680	2,184	
Otras provisiones	18	33,548	4,004	3463
Otros pasivos no financieros	0	10,228	0	0
Total Pasivos No Corrientes	0	110,393	20,349	17613
Total Pasivos	0	128,344	35,921	32752
Patrimonio	0	0	0	0
Capital Emitido	19	129,776	129,776	129776
Acciones de Inversión	20	103,995	114,534	
Otras Reservas de Capital	21	2,204	2,204	2,204
Resultados Acumulados	22	22,331	15,986	6243
Otras Reservas de Patrimonio	0	0	0	109420
Total Patrimonio	0	258,306	262,500	247643
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	0	386,650	298,421	280395

Estado de Resultados

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A. - ELECTROPUNO

ESTADOS FINANCIEROS | Individual | Anual al 31 de Diciembre del 2011-2012-2013 (en NUEVOS SOLES)

CUENTA	2013	2012	2011
Ingresos de actividades ordinarias	129,159,381	116,860,869	100,669,000
Costo de Ventas	-90,283,780	-82,009,620	-70,686,000
Ganancia (Pérdida) Bruta	38,875,601	34,851,249	29,983,000
Gastos de Ventas y Distribución	-11,993,727	-10,791,462	-10,660,000
Gastos de Administración	-6,165,143	-5,798,981	-5,939,000
Otros Ingresos Operativos	599,008	375,670	343,000
Otros Gastos Operativos	-5,518,162	-2,089,945	-4,079,000
Otras ganancias (pérdidas)	0	0	0
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	15,797,577	16,546,531	9,648,000
Ingresos Financieros	1,394,962	522,080	415,000
Gastos Financieros	0	0	0
Diferencias de Cambio neto	-86,311	14450	-15000
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	17,106,228	17,083,061	10,048,000
Gasto por Impuesto a las Ganancias (Impuesto a ala renta)	-5,131,868	-5,267,939	-3,330,000
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas	11,974,360	11,815,122	6,718,000
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	11,974,360	11,815,122	6,718,000



ENCUESTA A SUPERVISORES ELÉCTRICOS

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



TEMA : INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTAN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS EN LA RRENTABILIDAD DE LA EMPRESA

ELECTO PUNO S.A.A..

[Seleccione la fecha]

PREGUNTA N° 01 ¿Tienes conocimiento del trabajo que deben realizar las SERVICE

SI ()

UN POCO ()

NO ()

PREGUNTA N° 02 ¿Cree usted que las SERVICE cuentan con el personal necesario para cumplir con sus obligaciones contractuales?

SI ()

NO ()

PREGUNTA N° 03 ¿Qué nivel de educación superior tiene el personal que labora en las SERVICE ?

PRACTICANTE ()

TECNICO ()

SUPERIOR ()

PREGUNTA N° 04 ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal que labora en las SERVICE ?

NINGUNA ()

CAPACITACION DE ELECTRO PUNO ()

CAPACITACION DE DEL SUPERVISOR ELECTRICO ()

CAPACITACION PROPIA ()

PREGUNTA N° 05 ¿Cree Usted que las SERVICE cuentan con infraestructura y equipamiento necesario para cumplir con sus obligaciones contractuales?

SI ()

NO ()

UN POCO ()

PREGUNTA N° 06 ¿Existe supervisión directa al servicio que prestan las SERVICE ?

SI ()

UN POCO ()

NO ()

PREGUNTA N° 07 ¿Cómo considera la remuneración que percibe el personal que labora en las SERVICE?

ES ACEPTABLE ()

FALTA NIVELAR ()

ES INSUFICIENTE ()

PREGUNTA N° 08 ¿Cree Usted que la Empresa al delegar sus actividades principales a las SERVICE pierde de vista al usuario final ?

SI ()

UN POCO ()

NO ()

PREGUNTA N° 09 ¿Existen estrategias para mejorar la calidad de servicio por parte de las SERVICE?

SI ()

NO ()

NO TENGO CONOCIMIENTO ()

Muchas Gracias .

Anexo 04:

Estrategias para la mejora de la Calidad de Servicio que prestan las Empresas CONTRATISTAS A Electro Púno S.A.A.



El objetivo de este trabajo es la implementación de acciones para la mejora de la calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en todos los servicios de Actividades Comerciales y Operativas. Aquí se presenta la evolución de su historial de la deficiente calidad de servicios a través de los últimos años, las causas de sus incumplimientos de obligaciones contractuales y determinación de consecuencias en cuanto a la rentabilidad, los cuales permitirían una disminución de sanciones administrativas por parte de ente Supervisor OSINERGMIN y la disminución de egresos innecesarios.

Para el análisis se identificaron 2 etapas metodológicas consecutivas:

1. Acciones directas de mejora de calidad con la determinación de incumplimientos de obligaciones contractuales,
2. Acciones de adecuación de mejora de calidad con la determinación de causales de la deficiente calidad y enfermedades profesionales; y

La alta accidentalidad registrada por la empresa brindó suficientes datos para efectuar una evaluación de los incumplimientos de obligaciones contractuales y las causas para brindar un deficiente calidad de servicios, determinación de áreas de riesgo y valorización de la gravedad de los mismos, para de esta manera elaborar un programa de reducción de accidentalidad.

La empresa estudiada

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en el Departamento de Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional de Electro Sur Este S.A.A. aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 09 de julio de 1999, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui.

PERÍODO 2012–2013:

ACCIONES DIRECTAS DE MEJORA DE CALIDAD

Acciones a implementar

Se presentaron a la empresa esos antecedentes, como justificación para la implementación de acciones correctivas. A partir de la evaluación realizada, y observando riesgos potenciales se llevaron a cabo las acciones correctivas propuestas:

- Los pagos mensuales de los servicios tercerizados son previa revisión de las valorizaciones mensuales, y deben tener un tiempo prudente para su revisión detallada por cada división de la Empresa Electro Puno S.A.A, de modo que si no se tiene la conformidad debe provisionarse el pago y realizar la revisión detalladamente y no otorgar la conformidad por la falta de tiempo.

AREA	DIVISION	DURACION
Gerencia Comercial	Supervisor de contrato	3 días
	jefe inmediato	2 días
	Gerencia Comercial	2 días
Gerencia General	Gerencia General	2 díaS
Gerencia de Administracion	Logistica	1 día
	Contabilidad	1 día
	Obligaciones	1 día
	Tesoreria	1 día

- Los Empresas Contratistas que no cumplen sus obligaciones contractuales deben ser penalizadas de acuerdo a la Ley de Contrataciones de Estado debido a que por este mismo régimen fue adjudicado, y en caso lleguen al 10% margen límite de penalidades se debe continua a la suscripción del contrato, no se admitirá una conciliación entre el administrador de la Empresas Contratistas con los Supervisores de Contrato.
- Los Supervisores Eléctricos deben emitir también la conformidad del servicio prestado por las Empresas Contratistas en la zona de trabajo de la cual están encargados, si tuvieran penalidades están deben ser consideradas en la conformidad final y debe de ser aplicada.
- Los División Comercial encargada de la emisión de las órdenes de trabajo deben exigir diariamente que las Empresas Contratistas cumplan y puedan abastecer todas las órdenes de trabajo en sus diferentes modalidades.
- La División de Contabilidad debe revisar detalladamente las valorizaciones que envían aplicar las penalidades si hubieran y comunicar las incongruencias que se presentan no se debe confiar en la firma de conformidad que emiten los supervisores de Contrato, solicitando las valorizaciones originales.

- La División de Logística debe realizar un estudio de mercado real y actualizado para lanzar el proceso de selección para este tipo de servicios así se evitara que la causante principal sea el valor referencial para que se presenten las demás empresas, y de modo hacer una selección entre todas las capacidades.

ACCIONES DE ADECUACIÓN GRAL. DE LA EMPRESA

En este período, y acompañando a la mejora de la calidad de servicio que prestan las empresas contratistas de la empresa, se procederá a una etapa de adecuación general de las Empresas Contratistas con la forma de trabajo de Electro Puno S.A.A., a partir de las causales principales:

- Trabajo en equipo con las Empresas Contratistas, los trabajos serán realizados por el personal de las Empresas Contratistas y supervisadas por un personal de Electro Puno S.A.A., así mismo los eventos de capacitación que realiza Electro Puno S.A.A., se debe realizar en horarios adecuados para contar con la participación del personal de las Empresas Contratistas y supervisar que el plan anual de capacitaciones que presentan las Empresas Contratistas se cumplan en los periodos establecidos.
- En cuanto a la Remuneración de debe nivelar de acuerdo al mercado y responsabilidades que se designa y esto debe ser supervisado por un Personal de Electro Puno S.A.A. así evitar trabajadores y recibos por honorarios fantasmas.
- Se realizara una supervisión mensual de infraestructura y equipamiento que presentan las Empresas Contratistas sean las mismas conforme pasan los meses de adjudicación y trabajo.

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

ARTICULO CIENTÍFICO

**“INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS
CONTRATISTAS EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA
ELECTRO PUNO S.A.A., PERIODOS 2012-2013”**

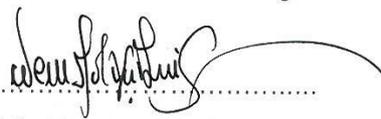
PRESENTADO POR:

MARIA DOLORES NINA MAMANI

DIRECTOR


.....
Dr. Alfredo Cruz Vidangos

ASESOR


.....
CPC. Nely Molina Quisocala

**COORDINADOR
DE INVESTIGACIÓN:**


.....
Msc. Percy Quispe Pineda

Puno – Perú

2015

**“INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS
CONTRATISTAS EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA
ELECTRO PUNO S.A.A.; PERIODOS 2012-2013”**

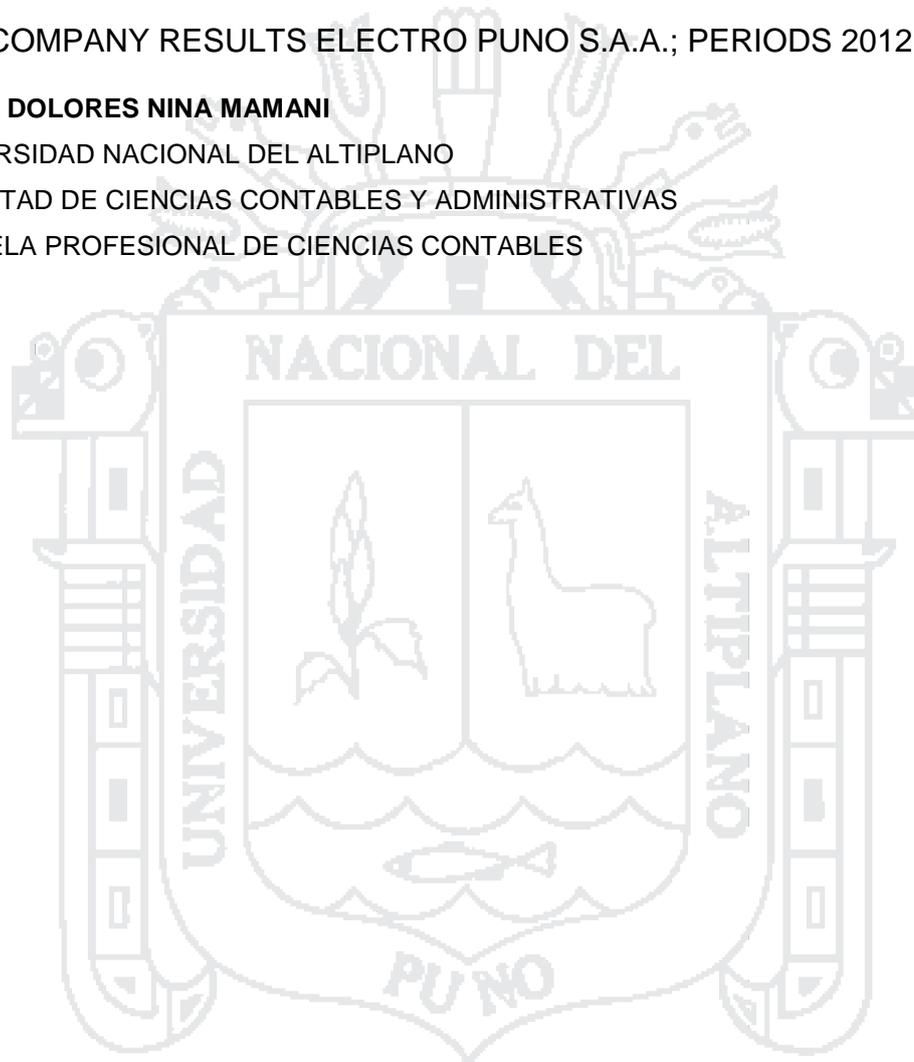
(INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE COMPANIES IN THE CONTRACTORS
COMPANY RESULTS ELECTRO PUNO S.A.A.; PERIODS 2012 -2013)

MARIA DOLORES NINA MAMANI

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS
CONTRATISTAS EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA
ELECTRO PUNO S.A.A.; PERIODOS 2012-2013”**

(INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE COMPANIES IN THE CONTRACTORS
COMPANY RESULTS ELECTRO PUNO S.A.A.; PERIODS 2012 -2013)

AUTOR: NINA MAMANI; MARÍA DOLORES

CORREO ELECTRÓNICO: dolores_658@hotmail.com

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS – UNA PUNO

.....
RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, se consideró dentro del capítulo I Planteamiento como problema; que Las Empresas Contratistas encargadas de cumplir los Servicios de Facturación, Servicios de Cobranzas en todas sus modalidades, Servicios de Actividades comerciales (cortes, reconexiones, instalaciones, etc.) actividades principales del rubro del negocio de la Electro Puno S.A.A. no cumplen al 100% con sus obligaciones contractuales tipificadas en sus contratos de Prestación de Servicios lo cual incide negativamente en la rentabilidad anual de la Empresa Electro Puno S.A.A. y esto influyó en que los usuarios que no recibieron el servicio adecuado se apersonen a la entidad supervisora OSINERGMIN y esta sancionara de acuerdo a la normatividad.

En tal sentido los objetivos de estudio se enfocaron en determinar que la falta de trabajo en equipo entre ambas Empresas hacen que el personal que labora en las Empresas Contratistas brinde un deficiente servicio al usuario final esto debido a la mala administración de sus superiores y las diferentes causas.

Se obtuvo como principales resultados que, En los Ingresos, el rubro de Ingreso de actividades Ordinarias para el año 2012-2013 ha tenido una variación de S/. 12,298M. Esta variación Constante en positivo, se debe al incremento de distribución de energía a usuarios nuevos en la zona de concesión donde no se ha tenido algún tipo de mejora para cubrir el alto porcentaje de incrementos de usuarios reflejándose y Otros Gastos Operativos un total de s/.2,089M para el año 2012 y s/.5,518M para el periodo 2013 reflejándose un incremento s/. 3,428M el cual hizo que la empresa disminuya la rentabilidad en un 1.3% anual.

El presente está estructurado en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Problema, Antecedentes y Objetivos de la Investigación.

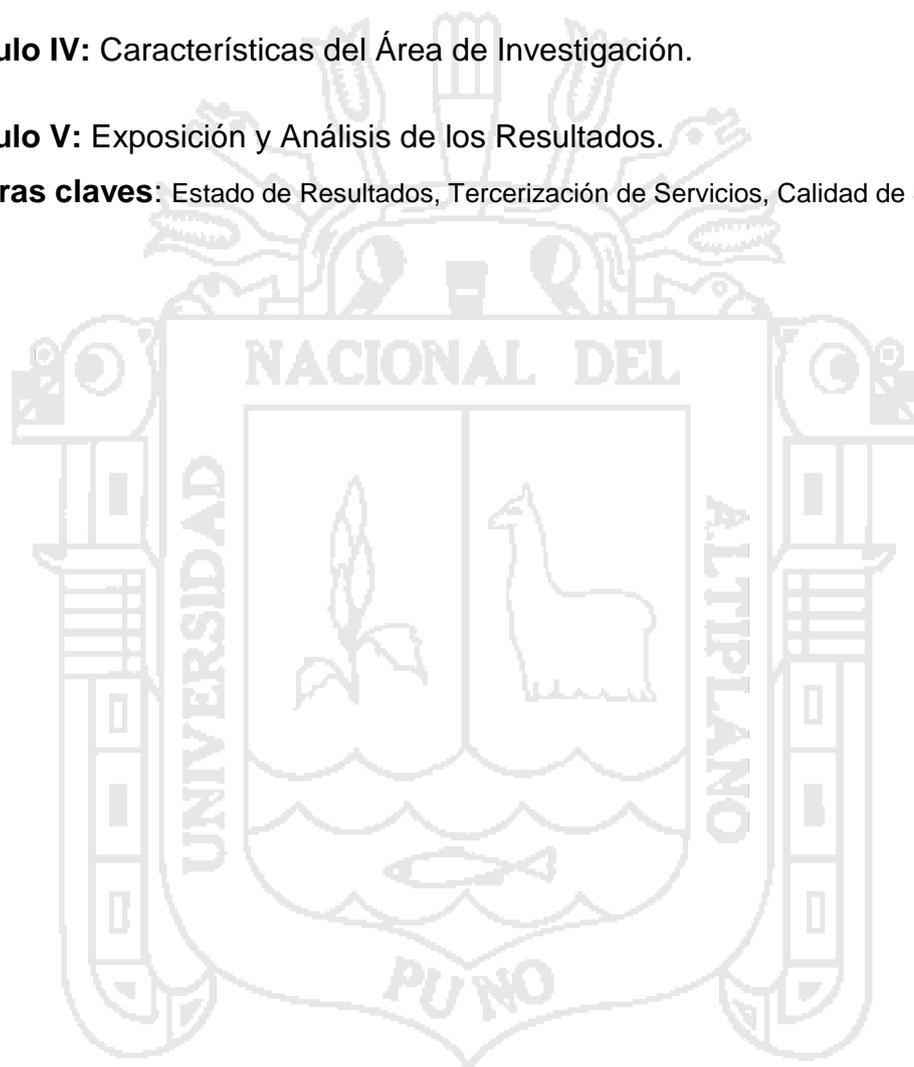
Capítulo II: Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de la Investigación.

Capítulo III: Método de Investigación.

Capítulo IV: Características del Área de Investigación.

Capítulo V: Exposición y Análisis de los Resultados.

Palabras claves: Estado de Resultados, Tercerización de Servicios, Calidad de Servicio.



ABSTRACT

In the present investigation, it is considered as a problem that the contractors responsible for fulfilling billing services, collection services in all its forms, services Commercial activities (cuts, reconnections, facilities, etc.) main activities for the category of business Electro Puno SAA not comply 100% with its contractual obligations in their contracts typified Servicing which adversely affects the profitability of the Company annual Electro Puno SAA and this I influence users who did not receive adequate service to the OSINERGMIN apersonen supervisory body and is punished according to the regulations by the poor quality of service they provide.

In this sense the study objectives focused on determining that the lack of teamwork between the two companies make the staff working in the Business Contractors provide poor service to the end user this due to mismanagement of their superiors and the various causes.

Was obtained as main results, income, the line item Income from ordinary activities for the year 2012-2013 has had a variation of S /. 12,298M. This constant variation in positive, to increase power distribution to new users is in the concession area where they have not had any kind of improvement to meet the high percentage of increases users reflected and Other Operating Expenses totaling s / .2,089M for 2012 s / .5,518M for 2013 reflected an increase s / . 3,428M which caused the company to profitability decline by 1.3% annually.

This is structured in the following chapters: Chapter I: Problem Statement, Background and Research Objectives. Chapter II: Theoretical Framework, Conceptual Framework and Hypotheses Research. Chapter III: Research Method. Chapter IV: Features Research Area. Chapter V: Discussion and Analysis of Results.

Keywords: Income Statement, Outsourcing Services, Quality of Service.

INTRODUCCIÓN

El objeto del presente trabajo de investigación tiene sus orígenes con la necesidad de determinar la influencia de la deficiente calidad de servicio que se presta al usuario final por parte de las Empresas Contratistas encargadas de los servicios Tercerizados de la Empresa Electro Puno S.A.A.” en la rentabilidad.

La presente investigación es importante e indispensable porque permite analizar la información que suministran en el Estado de Resultados y la Información de los Sistema Comercial y Administrativo SIELSE 1.0 -2.0 de los periodos establecidos, así como se determinó cuáles han sido las causas y los efectos de la gestión que han originado la actual situación con las Empresas Contratistas y, así planificar, dentro de ciertos parámetros cuál será su desarrollo de la empresa en el futuro, que coadyuven a tomar decisiones para la mejorar la calidad de servicio que se presta al usuario final e incrementar la Rentabilidad.

Con el desarrollo de la presente investigación se da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en el Estado de Resultados Integrales de la Empresa Electro Puno S.A.A, periodos 2012-2013? Del cual se han encontrado antecedentes ligados de manera directa, así mismo se ha recopilado información y antecedentes, también se han nutrido de bases teóricas y conceptos para el sustento científico de la presente investigación.

En ese sentido se desarrolla el objetivo general siguiente: Determinar la incidencia de la calidad de servicios que prestan las Empresas Contratistas en el Estado de Resultados Integrales de la empresa Electro Puno S.A.A. periodos 2012-2013, para el cual se ha planteado la siguiente hipótesis: El Estado de Resultados Integrales se ve afectado en gran medida por el incumplimiento de obligaciones contractuales, la propuesta de lineamientos para mejorar la calidad de servicio que prestan las Empresas Contratistas en la empresa Electro Puno S.A.A..Después arribando a las conclusiones descritas en el presente trabajo y que a su vez generan recomendaciones las cuales conllevan a proponer un adecuada supervisión y aplicación de cuadro de sanciones por la mala calidad de servicio que se presta a usuario final.

MATERIALES Y MÉTODOS

El material utilizado constituye la información financiera del sistema informático Sielse V.2 de la empresa Electro Puno S.A.A., Expedientes de Proceso de Selección de las Empresas Contratistas y la información Publicada en su Portal de Transparencia. Los métodos aplicados fueron: descriptivo, analítico y deductivo; descriptivo: por qué nos permitió describir y evaluar en forma detallada cada una de las variables involucradas directamente en el Estado de Resultados; analítico por que se buscó los componentes lógicos (los ratios financieros), y se

extrajeron las conclusiones a cerca del comportamiento general del todo (Empresa) y algunas sugerencias para la toma de decisiones y deductivo debido a que nos conllevó a formular y sistematizar la hipótesis; premisa que fue contrastable, lo cual condujo a una respuesta anticipada de cómo influye previo a los resultados del problema planteado.

Población: La población del trabajo de investigación estuvo dada por la empresa “Electro Puno S.A.A.” Del departamento de Puno, el cual servirá como unidad de análisis.

Muestra: La muestra considerada para la trabajo de investigación fueron los Servicios Tercerizados a Empresas Contratistas por parte de la empresa “Electro Puno S.A.A”, correspondientes a los periodos 2012 y 2013.

Técnicas: Se utilizó la técnica de Observación donde interactuó con la realidad a través de la observación de la fuente documentaria y la visita a la Empresa Electro Puno S.A.A. y las instalaciones de las Empresas Contratistas y el análisis documental que consistió en una selección y análisis de los documentos que contiene datos importantes relacionados con la empresa sobre los servicios Tercerizados y los procedimientos que realiza. Las fuentes principales para la obtención de información para el presente trabajo, serán los documentos que a continuación se detallan:

- ✓ Valorizaciones Mensuales de Empresas Contratistas correspondientes al periodo 2012 y 2013.
- ✓ Reportes mensuales de Órdenes de Trabajo emitidas por la Empresa Electro Puno S.A.A.
- ✓ Estado de Resultados Integrales correspondiente a los periodos 2012 y 2013.
- ✓ Contratos de Prestación de Servicios con las Empresas Tercerizadas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El incumplimiento de las obligaciones contractuales (ordenes de trabajo) de las Empresas Contratistas y su incidencia en el Estado de Resultados Integrales específicamente en las partidas de Otros Gastos de Gestión se realizó a base de un análisis de las ordenes de trabajo emitidas diariamente a las Empresas Contratistas mediante el Sistema Informático SIELSE COMERCIAL 1.0, aquellas emitidas manualmente en los servicios Eléctricos más alejados.

CUADRO N°1

ELECTRO PUNO S.A.A, SERVICIOS TERCERIZADOS A EMPRESAS CONTRATISTAS

PERIODOS 2012-2013.

(UNIDADES)

N°	SERVICIO	RUC	EMPRESAS CONTRATISTAS	2012	2013
1	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	20539365470	DIMERA SERVICIOS MULTIPLES S.A.C.		X
2	SERVICIO DE CALL CENTER	20527274720	ELITE CORPORATION S.C.R.Ltda.	X	X
3	SERVICIO DE COBRANZAS	20363730168	DATA SERVIC S.R.LTDA.	X	X
4	SERVICIO DE COBRANZAS	20406470238	EMPRESA DE SERVICIOS MULTIPLES EMPERATRIZ S.C.R.LTDA	X	X
5	SERVICIO DE CONTRASTE Y CALIBRACION MEDIDORES	20363389890	M & C CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	X	X
6	SERVICIO DE CONTRASTE Y CALIBRACION MEDIDORES	20502194616	SERVICIO DE CONTRASTE S.A.	X	X
7	SERVICIO DE CONTRASTE Y CALIBRACION MEDIDORES	20427328776	MALCOM S.A. CONTRATISTAS GENERALES	X	X
8	SERVICIO DE CORTES , RECONEXIONES E INSTALACIONES NUEVAS	20455265267	SERVICIOS INTEGRALES ELECTRICOS S.A.C	X	X
9	SERVICIO DE CORTES , RECONEXIONES E INSTALACIONES NUEVAS	20448334334	VOLTEC CONTRATISTAS GENERALES S.C.R.L.	X	X
10	SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES , REPARTO DE RECIBOS.	20725210161	CONSULTORES GENERALES E.I.R.L.		X
11	SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES , REPARTO DE RECIBOS.	20447733928	CORPORACION SERVICE PERU INGENIEROS.S.A.C.		X
12	SERVICIO DE LECTURA DE MEDIDORES , REPARTO DE RECIBOS	20527210161	RMJK CONTRATISTAS Y CONSULTORES GENERALES E.I.R.L.	X	X
13	SERVICIO DE LIMPIEZA	20455067465	SERMANSA S.A.C.	X	X
14	SERVICIO DE SEGURIDAD	20406244220	AGENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA ESCORPION S.C.R.Ltda	X	X
15	SERVICIO DE SUPERVISION OSINERGMIN	20448460631	KVA INGENIEROS E.I.R.L.	X	X
TOTALES :				12	15

FUENTE: Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones 2012-2013.

ELABORADO POR: La Ejecutora

De acuerdo al Plan de Contrataciones y Adquisiciones de la Entidad (PAAC) nos muestra los servicios tercerizados a Empresas Contratistas para brindar sus servicios en las actividades comerciales y operativas del rubro de negocio de la Empresa Electro Puno S.A.A., se puede observar que entre el año 2012 y 2013 ha incrementado la contratación de servicios por esta modalidad, teniéndose en el año 2012 un total de 12 Empresas Contratistas para prestar sus servicios en actividades comerciales y operativas (servicios de lectura de medidores, servicios de cobranzas, servicios de cortes y reconexiones, servicios de instalaciones nuevas, servicios de contraste de medidores, servicios de seguridad y servicios de limpieza) y en el 2013 un total de 15 Empresas Contratistas para los mismos servicios antes mencionados.

CUADRO N° 2
ELECTRO PUNO S.A.A.CLIENTES ATENDIDOS, PERIODOS 2012 -2013
(UNIDADES)

ITEM	ZONAS	AÑO		DEFIRENCIA	DIFERENCIA %
		2012	2013		
1	JULIACA	80358	86453	6095	8%
2	PUNO	37539	39207	1668	4%
3	FRONTERA SUR	38171	38901	730	2%
4	FRONTERA NORTE	65441	68349	2908	4%
	TOTAL	221509	232910	11401	5%
5	CLIENTES EN BLOQUE	89285	89285	0	0%
TOTAL		310794	322195	11401	4%
VARIACION ANUAL				4%	

FUENTE: Sielse Comercial 1.0-Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR: La Ejecutora

El cuadro nos muestra el número total de clientes atendidos en todos los Servicios Eléctricos al cierre de los periodos 2013 y 2012 fue de 322,195 y 310,794 usuarios respectivamente, representando una variación anual de 4% con respecto al año 2012, así mismo se puede observar un incremento considerable de clientes atendidos en la zona de Juliaca de 80,358 a 86,453 representado por un 8% promedio anual, en las demás zonas los incrementos en atención de clientes son mínimos como por ejemplo en la Frontera Sur se muestra un incremento de 33171 a 38901 que representa el 2% promedio anual comprendida por las zonas de Desaguadero, Juli e llave, de igual manera el ítem de clientes en bloque se mantiene en la misma cantidad por un total de 89,285 usuarios, se observa que durante los periodos en análisis se ha tenido un incremento considerable de clientes nuevos.

CUADRO N° 3
ELECTROPUNO S.A. A., SERVICIO DE FACTURACION –VALOR REFERENCIAL,
PERIODOS 2012-2013
(UNIDADES)

PERIODO	ITEM	DESCRIPCION	UNID	CANTIDAD ANUAL	PRECIO PROMEDIO S/.	TOTAL PRECIO REFERENCIAL S/.	TOTAL	VARIACION %
2012	1	Puno, provincias de Zona Sur, Juliaca y provincias Frontera Norte	Unid	1,567,170	0.55	S/. 861,943.50	S/. 861,943.50	384%
2013	1	Puno y provincias de Zona Sur	Unid	1,729,265	0.65	S/. 1,124,022.25	S/. 3,305,947.75	
	2	Juliaca y provincias de Zona Norte	Unid	3,356,808	0.65	S/. 2,181,925.50		

FUENTE: Bases Integradas CP N°001-2012/ELPU Y CP N° 001-2013/ELPU

ELABORADO POR: La Ejecutora

El siguiente cuadro nos muestra que al 01 de Enero del 2012 se convoca un proceso de selección–Concurso Público para el Servicio de Facturación que comprende un solo ítem de lugar de prestación de servicio que comprendía toda la zona de concesión (Puno , Zona Sur, Zona Norte y Juliaca) para un total de 1'567,170 usuarios y en el 2013 se convoca el proceso de selección Concurso Público para servicios de facturación en dos ítem separando las zonas a prestar el servicio (1° Puno y Provincias Zona Sur Y 2° Juliaca y Provincias Zona norte) de manera que se adjudicó a dos empresas contratistas para un total de 5'086,073 usuarios, así mismo incrementa el valor referencial por pagar por usuario de s/.0.55 y s/.0.65 para los años 2012 y 2013 respectivamente, se observa que la cantidad e clientes amerita el incrementos de las Empresas Contratistas por ser la actividades principal del giro del negocio de la Empresa.

**CUADRO N° 4
ELECTROPUNO S.A.A., INDICES DE GESTION Y RECAUDACION,
PERIODOS ENERO-DICIEMBRE 2012
(PORCENTAJES)**

2012	SALDOS			INDICES	IND.MOROSIDAD			IND.COBRANZA	
				RECAUDACION					
	MES	RECAU	TOTAL	MES	DEUDA	TOTAL	MES	DEUDA	
				%				%	%
ENERO	431,255.83	96,831.80	528,087.63	80.30	16.09	3.61	19.70	80.69	19.31
FEBRERO	370,340.53	93,143.72	463,484.25	83.48	13.20	3.32	16.52	84.34	15.66
MARZO	438,695.10	55,366.42	494,061.52	81.63	16.31	2.06	18.37	80.82	19.18
ABRIL	265,148.78	37,420.38	302,569.16	86.79	11.58	1.63	13.21	86.49	13.51
MAYO	436,909.47	69,156.70	506,066.17	81.60	15.89	2.51	18.40	81.77	18.23
JUNIO	400,800.65	67,258.22	468,058.87	84.44	13.33	2.24	15.57	84.33	15.67
JULIO	360,534.31	56,241.19	416,775.50	85.59	12.46	1.94	14.40	85.55	14.45
AGOSTO	486,092.16	63,300.72	549,392.88	81.35	16.50	2.15	18.65	81.19	18.81
SEPTIEMBRE	381,876.35	70,312.11	452,188.46	85.00	12.66	2.33	14.99	84.89	15.11
OCTUBRE	422,159.25	81,842.58	504,001.83	82.63	14.55	2.82	17.37	82.99	17.01
NOVIEMBRE	337,409.94	134,316.19	471,726.13	84.11	11.37	4.52	15.89	86.42	13.58
DICIEMBRE	455,215.37	56,256.86	511,472.23	83.02	15.12	1.87	16.99	81.69	18.31
	4,786,437.74	881,446.89	5,667,884.63	83.31	14.09	2.60	16.46	83.42	16.58

FUENTE: Sisele Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Cobranzas

ELABORADO POR: La Ejecutora

**CUADRO N° 5
ELECTROPUNO S.A.A., INDICES DE GESTION Y RECAUDACION,
PERIODOS ENERO-DICIEMBRE 2013
(PORCENTAJES)**

2013	SALDOS			INDICES	IND.MOROSIDAD			IND.COBRANZA	
				RECAU					
	MES	MESES ANTERIORES	TOTAL	%	DEUDA	TOTAL	MES	DEUDA	
				MES				%	%
ENERO	429,053.34	72,064.36	501,117.70	82.82	14.71	2.47	17.18	82.36	17.64
FEBRERO	331,750.84	45,502.39	377,253.23	83.33	14.66	2.01	16.67	82.51	17.49
MARZO	306,363.92	44,706.37	351,070.29	87.54	10.87	1.59	12.46	87.14	12.86
ABRIL	330,934.01	48,423.15	379,357.16	87.03	11.31	1.65	12.97	87.23	12.77
MAYO	332,679.41	43,494.43	376,173.84	80.63	17.13	2.24	19.37	80.35	19.65
JUNIO	327,657.29	122,814.97	450,472.26	83.61	11.92	4.47	16.39	85.54	14.46
JULIO	3,348,168.00	4,605,955.93	7,954,123.93	58.01	17.68	24.32	41.99	72.74	27.26
AGOSTO	3,467,769.70	4,790,641.16	8,258,410.86	57.92	17.67	24.41	42.08	72.36	27.64
SEPTIEMBRE	3,853,552.08	4,861,956.99	8,715,509.07	56.65	19.17	24.18	43.35	70.07	29.93
OCTUBRE	4,359,362.12	2,150,510.68	6,509,872.80	64.54	23.74	11.71	35.46	64.96	35.04
NOVIEMBRE	4,749,327.40	2,969,779.96	7,719,107.36	60.75	24.15	15.10	39.25	67.03	32.97
DICIEMBRE	4,394,799.51	3,143,130.89	7,537,930.40	63.15	21.48	15.36	36.85	67.54	32.46
			49,130,398.90	60.17	20.65	19.18	39.83	69.12	30.88

FUENTE: Sisele Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Cobranzas

ELABORADO POR: La Ejecutora

Muestra un índice de recaudación mensual promedio de 83.31% del total de la facturación en la sede central Puno, un índice de morosidad mensual promedio de 14.09% ,un índice de morosidad promedio de meses anteriores de 2.60% siendo un total de índice de morosidad anual promedio acumulado de 16.46% en la sede central Puno , así mismo el cuadro N°16 muestra durante los meses enero a junio

en la sede central porcentajes que se mantienen con respecto al año anterior, y en un análisis de los meses julio a diciembre del 2013 en todas las zonas de la concesión refleja un índice de recaudación promedio de 60.17% , un índice de morosidad de 39.83% y un índice de cobranza mensual de 69.12% al cierre del año 2013.

CUADRO N° 6
ELECTROPUNO S.A.A., RESUMEN DE REFACTURACION, PERIODOS 2012 -2013
(PORCENAJES)

SERVICIO	2012	2013
SUMINISTRO	1000	675
TOTAL FACTURADO	S/. 237,215.04	S/. 150,799.98
TOTAL REFACTURADO	S/. 127,473.85	S/. 55,999.05
DIFERENCIA	S/. 109,741.19	S/. 94,800.93
% DIFERENCIA	53.74%	37.13%

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A-Modulo Facturación

ELABORADO POR: La Ejecutora

Se puede apreciar dentro de las Re-facturaciones se tiene un total de 1000 suministros por un total de s/.127,473 para el año 2012 el cual representa el 53.74% del total de la facturación de suministros errados, así mismo para el año 2013 se tiene una Re-facturación de 675 suministros , por un total de s/.55999.05 el cual representa el 37.13% del total de la facturación de suministros errados, por lo tanto cabe indicar que el porcentaje de error en la lectura de medidores ha disminuido considerablemente pero aun así sigue siendo alto.

CUADRO N° 7
ELECTRO PUNO S.A.A., SERVICIO DE CORTES DE ENERGIA ELECTRICA,
PERIODOS 2012-2013 (UNIDADES)

N°	CODIGO	CORTES S 2012	CORTES EFECTUADOS 2012	CORTES NO EFECTUADOS 2012	% CORTES EFECTUADOS 2012	CORTES 2013	CORTES EFECTUADOS 2013	CORTES NO EFECTUADOS 2013	CORTES NO EFECTUADOS 2013
1	ENERO	1509	1442	67	96%	657	603	54	92%
2	FEBRERO	1275	1176	99	92%	2323	2264	59	97%
3	MARZO	522	521	1	100%	2016	1877	139	93%
4	ABRIL	365	363	2	99%	2313	2147	166	93%
5	MAYO	1181	1087	94	92%	2428	2217	211	91%
6	JUNIO	654	638	16	98%	2389	2232	157	93%
7	JULIO	690	673	17	98%	0	0	0	0%
8	AGOSTO	1087	913	174	84%	1532	1343	189	88%
9	SEPTIEMBRE	491	471	20	96%	1720	1693	27	98%
10	OCTUBRE	0	0	0	0%	2348	2108	240	90%
11	NOVIEMBRE	102	102	0	100%	2703	2651	52	98%
12	DICIEMBRE	1203	1181	22	98%	2467	2304	163	93%
	TOTALES	9079	8567	512	94%	22896	21439	1457	94%

FUENTE: Sielse Comercial 1.0 Electro Puno S.A.A- Ordenes de trabajo

ELABORADO POR: La Ejecutora

Se puede apreciar las ordenes de trabajo de cortes de suministros vencidos fue de 9079 y 22,896 para los años 2012 y 2013 respectivamente, asimismo los cortes efectuados fueron de 8567 para el 2012 y de 21439 para el 2013 los cuales representan el 94.36% y 94% respectivamente, se aprecia un incremento considerable de órdenes de trabajo en cortes y el cumplimiento de las ordenes de trabajo sigue manteniéndose, también se puede apreciar que se tiene un 5.64% y 6% de órdenes de trabajo en cortes no realizados por las empresas contratistas encargadas de prestar este servicio, los cuales siguen consumiendo energía y esto significaría un perdida situación económica de la empresa .

CUADRO N° 8
ELECTRO PUNO S.A.A., ANALISIS HORIZONTAL DE ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL,
PERIODOS 2011,2012,2013
(PORCENTAJES)

CUENTA	2011	2012	2013	2011-2012	2011-2012	2012-2013	2012-2013
Ingresos de actividades ordinarias	100,669,000	116,860,869	129,159,381	16,191,869	16.08%	12,298,512	10.52%
Costo de Ventas	70,686,000	82,009,620	90,283,780	11,323,620	16.02%	8,274,160	10.09%
Ganancia (Pérdida) Bruta	29,983,000	34,851,249	38,875,601	4,868,249	16.24%	4,024,352	11.55%
Gastos de Ventas y Distribución	10,660,000	10,791,462	11,993,727	131,462	1.23%	1,202,265	11.14%
Gastos de Administración	5,939,000	5,798,981	6,165,143	-140,019	-2.36%	366,162	6.31%
Otros Ingresos Operativos	343,000	375,670	599,008	32,670	9.52%	223,338	59.45%
Otros Gastos Operativos	4,079,000	2,089,945	5,518,162	-1,989,055	-48.76%	3,428,217	164.03%
Otras ganancias (pérdidas)				0			
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	9,648,000	16,546,531	15,797,577	6,898,531	71.50%	-748,954	-4.53%
Ingresos Financieros	415,000	522,080	1,394,962	107,080	25.80%	872,882	167.19%
Gastos Financieros	15,000			-15,000	-100.00%		
Diferencias de Cambio neto		14450	86,311	14,450	100.00%	71,861	497.31%
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	10,048,000	17,083,061	17,106,228	7,035,061	70.01%	23,167	0.14%
Gasto por Impuesto a las Ganancias(Impuesto a ala	3,330,000	5,267,939	5,131,868	1,937,939	58.20%	-136,071	-2.58%
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas	6,718,000	11,815,122	11,974,360	5,097,122	75.87%	159,238	1.35%
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	6,718,000	11,815,122	11,974,360	5,097,122	75.87%	159,238	1.35%

FUENTE: Estados Financieros Electro Puno S.A.A

ELABORADO POR: La Ejecutora

Se puede apreciar el Análisis Horizontal del Estado de Resultado Integral de la Empresa "Electro Puno S.A.A., correspondiente a los ejercicios 2011, 2012 y 2013, en el cual se pueden establecer las siguientes variaciones cuantitativas y porcentuales.

- **Ventas Netas,** Este rubro para el año 2011-2012 ha tenido una variación de 16.08%, para los periodos 2012-2013 ha tenido una variación porcentual de 10.52%. Que en cifras absolutas es de S/16,181M y S/ 12,298M respectivamente este incremento va a la par con el número de clientes atendidos, lo mismo sucede con el costo de ventas para los periodos 2011-2012 una variación de 16.02% y para los periodos 2012-2013 el 10.09%,el aumento en ambos rubros van de la mano debido a que cuando más clientes se atienden sube

la venta de energía pero también incrementa el costo de distribución o comercialización .

- **Otros gastos operativos,** En este rubro en el año 2011-2012 se tiene una variación de -46.78% y para los periodos 2012 -2013 se ha tenido una variación porcentual de 164.03%, que en cifras absolutas es S/.1,989M Y S/.3,428M respectivamente este incremento se debe a incremento de las sanciones administrativas por la mala calidad de servicio que se presta y al mal cálculo de las contribuciones reembolsables que realiza Electro Puno S.A.A.

- **Utilidad neta,** En este rubro para los periodos 2011-2012 se ha tenido una variación de 75.87% y para los periodos 2012-2013 se ha tenido un variación mínima porcentual de 1.35%, que en cifras absolutas es 5,287M y 159,328 nuevos soles respectivamente. Se aprecia un incremento mínimo debido a la alta cantidad en gastos de gestión.

DISCUSIÓN

El Estado de Resultados Integrales de la Empresa Electro Puno S.A.A en los periodos 2012- 2013, muestra una rentabilidad baja debido al incumplimiento de obligaciones contractuales. Mediante el análisis del Estado de Resultados de la Empresa Electro Puno S.A.A , se observa que la rentabilidad anual a disminuido de un 10.11% a un 9.27% y es baja en comparación a empresas del mismo rubro de negocio Electro Sur Este(Cusco) y Seal (Arequipa) con referencia al año anterior debido a que los servicios tercerizados principales del rubro de negocio no cumplen con las ordenes de trabajo emitidas diariamente como Servicios de Facturación que se cumplen en un 99% en las sedes central y en un 87% en las Zonas Norte y Sur los servicios de cobranzas en todas las modalidades muestran un índice de recaudación de 83.31% del total de la facturación en la sede central y un índice de recaudación del 60.19% en las zonas más alejadas norte y sur. En cuanto a los de actividades comerciales y los Servicios de Actividades comerciales de cortes se cumplen en un 94% y las reconexiones en un 100% debido a la exigencia del usuario.

Así mismo los ingresos por estos servicios representan solo un incremento de 10.52% con referencia al año anterior aun cuando las Empresas Contratistas que brindan este servicio han incrementado. Estas deficiencias que presentan las Empresas Contratistas fueron supervisadas y sancionadas por la entidad supervisora Osinergmin el cantidades que representan el 4.27% representado por

s/. 5'518,162.00 del total de ingresos el mismo que disminuye la rentabilidad, de la misma forma en los periodos 2007-2008 los gastos extraordinarios que suman s/. 1273814.45 que representa el 20.10% de la Utilidad Operativa, por lo que al analizar se pudo detectar que a nivel específico, el 40.34% y 41.23% pertenecen al rubro compensaciones a usuarios y compensaciones de energía por interrupciones, seguido de 12.94% sanciones administrativas a instituciones públicas, multas impuestas por el OSINERGMIN, en el cual se puede observar que lo últimos 6 periodos, ha disminuido la rentabilidad debido a que las sanciones y multas por parte de la entidad supervisora representan cantidades considerables dentro del Estado de Resultados.

En cuanto a las causas económicas, administrativas, técnicas y productivas, inducen a la deficiente calidad de servicio que prestan las empresas contratistas de la zona de estudio en los periodos 2012-2013. Mediante el análisis de las causas que inducen a las Empresas Contratistas a brindar un servicio pésimo en las actividades que se les designa, dentro de estas se tienen causas administrativas que se muestra con la falta de instrumentos de gestión con el personal que cumplirá las ordenes de trabajo con el usuario final, así mismo se presentan causas económicas debido a la falta de nivelación de la remuneración percibida por los trabajadores de las empresas contratistas y, hemos demostrado también que existen causas técnicas porque no existe supervisión directa por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A. ni por los administradores de las Empresas Contratistas al personal que realiza el trabajo final. Así mismo de demostró que existen causas productivas como la falta de equipamiento e infraestructura en las Zonas alejadas de la sede central y la falta de estrategias de mejorar la calidad de servicio de ambas partes y no existe trabajo en equipo; tal como se demostró también en los periodos 2007-2008 donde ha tenido deficiencias en la calidad de servicio eléctrico específicamente en la calidad del producto, calidad de facturación y alumbrado público, por tanto se demuestra que hasta la actualidad no se han superado estas falencias ni se han implementado estrategias para evitar las mismas.

CONCLUSIONES:

El análisis Vertical y Horizontal del Estado de Resultados muestra que los ingresos por los diferentes servicios que presta la Empresa solo han incrementado mínimamente en un 10.52% debido a servicios tercerizados como los Servicios de facturación se cumplen aun 99% en la sede central y un 87% en las zonas alejadas, así mismo los Servicios de Cobranzas muestran un índice de recaudación de 83.31% del total de la facturación en la sede central y un índice de recaudación de 60.19% en las demás zonas de la concesión , en cuanto a los servicios de Actividades Comerciales de cortes se cumple en un 94% y las reconexiones son demasiado exigibles por los usuarios y se cumplen en un 100%.Asi mismo la disminución en la rentabilidad anual de un 10.11% en el periodo 2012 a un 9.27% en el periodo en el 2013, debido a que la cuenta de gastos diversos donde se incluyen los gastos por concepto de multas de parte del OSINERGMIN por la mala calidad de servicio prestado a incrementado de un 1.79% a un 4.27% entre ambos periodos.

De la evaluación y análisis de las causas se demuestra que la existencia de causas administrativas por la falta de instrumentos de gestión, capacitaciones, dentro las causas económicas se refleja la falta de nivelación de la remuneración, se refleja también causas de producción en la falta infraestructura y equipamiento y dentro de las causas técnicas se demuestra la no existencia de estrategias de gestión de mejora para brindar el servicio final al usuario, motivos por las cuales se induce al personal de las Empresas Contratista a brindar un servicio pésimo que carece de calidad, eficiencia y eficacia .

Es sumamente necesario y urgente la implementación de medidas correctivas mediante un Plan Estratégico, el mismo donde deberán tener participación la Empresa Electro Puno S.A.A con sus respectivos Supervisores Eléctricos de las diferentes zonas de la concesión y las Empresas Contratistas encargadas de brindar el servicio final a los usuarios en actividades comerciales y operativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 25844, D. L. (1992). Ley de Concesiones Electricas .
29245, L. N. (2008). Ley de Tercerizacion de Empresas Contratistas . *DECRETO SUPREMO N°006-2008-TR*.
Aguilar, H. (2010). Implicancias de la calidad de servicio en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A , peridos 2008-2009. (*TESIS FCCA*). PUNO.

- ALVAREZ, J. F., & ALVAREZ, A. P. (2011). *Presupuesto Publico comentado 2011, presupuesto por resultados y presupuesto participativo*. Lima: Pacifico Editores SAC.
- Amez, M. (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid, España: Ediciones Culturales Madrid.
- APAZA MEZA, M. (2011). *Estados Financieros -Formulacion , Analisis e Interpretacion a las NIIFs y al PGCE*. LIMA: Editorial El Pacifico S.A.C.
- Apaza, M. (2007). *Formulación, Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Lima: Pacifico Editores.
- Araca, E. (2010). *Evaluación Financiera de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. en los periodos 2007-2008, para conocer la situación financiera y su incidencia en la Toma de decisiones gerenciales*. Puno.
- Arana, D. (2012). *Gestión de Contabilidad Financiera* (Primera Edición ed.). Mexico.
- Calcina, P. S. (2009). Analisis de la calidad de servicio electrico y su incidencia en el estado de Ganancia y Perdidas de Electro Puno S.A.A Sector sub Estacion vallecito distrito Puno 2007'. FCCA, Puno.
- CENEC, I. C. (Agosto de 2010). *Perú: Indicadores Económicos - Financieros Empresariales*. Recuperado el 2012 de Agosto de 14, de <http://www.inei.gov.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0932/>
- CENSO INEI. (2007). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*.
- CONSTITUCIÓN POLITICA DEL PERÚ. (1993). *Norma Legal Art. 194°*. Congreso de la Republica.
- DE LA VEGA, L. F. (2008). *La Evaluación de políticas sociales: La Relación de equidad entre estado y la ciudadanía*. Santiago de Chile.
- DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM. (2013). *Aprueba la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros.
- DECRETO SUPREMO N° 102-2007-EF. (2007). *Reglamento del Sistema Nacional de Inversión Pública*. Congreso de la Republica.
- DIPTICO RESULTA. (2013). *Presupuesto por Resultados*. Ministerio de Economía y Finanzas - DGPP.
- DIRECTIVA N° 002-2012-EF/50.01. (2012). *Directiva para los programas presupuestales en el marco de la programación y formulación del presupuesto del sector público 2013*. Ministerio de Economía y Finanzas.
- DIRECTIVA N° 006-2012-EF/50.01. (2012). *Directiva Para La Evaluación Semestral Y Anual De Los Presupuestos Institucionales De Los Gobiernos Locales*. Ministerio de Economía y Finanzas – DNPP.
- Flores Soria, J. (2014). *MANUAL PRACTICO DE ESTADOS FINANCIEROS*. BREÑA: Instituto Pacifico S.A.C.
- Flores, J. (2008). *Estados Financieros*. Lima, Perú: Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas.
- Foraquita, P. (2012). Análisis de los ingresos por venta de energía Eléctrica de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A periodo 2001-2002. (TESIS FCCA). Puno.
- GÓMEZ, M. V., & SABEH, E. N. (30 de 06 de 2015). *Definicionabc*. Obtenido de www.google.com: http://www.definicionabc.com/social/calidad-de-vida.php
- HERNÁNDEZ, R. S. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- HORNE, V. (1992). *VAdministración Financiera*. Estados Unidos de Norteamérica: Prentice Hall.

- LEY N° 27293. (2000). *Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública*. Publicada el 28-06-2000: Congreso de la Republica.
- LEY N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Publicado el 27.05.03: Congreso de la Republica.
- LEY N° 28112. (2003). *Ley marco de la Administración Financiera del Sector Público*. Publicado el 28-11-2003: Congreso de la República.
- LEY N° 28411. (2004). *Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto*. Publicada el 08-12-2004: Congreso de la República.
- MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS. (2014). *EL PROCESO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL EN EL PERÚ: UNA ARTICULACIÓN ENTRE NIVELES DE GOBIERNO*.
- N°020-97-EM, D. S. (s.f.). Norma Técnica de Calidad de los Servicios Electricos -. *NTCSE*.
- ORTEGA, A. C., & GARCÍA, H. A. (2004). *Hacienda Pública*. Bogotá-Colombia: Ecoe Ediciones.
- OSBORNE, D., & GAEBLER, T. (1992). *La reinención del gobierno: La influencia del espíritu empresarial en el Sector Público*. Paidós- Barcelona: Reinventing government.
- PALOMBA, R. (24 de 07 de 2002). *Calidad de Vida: Concepto*. Obtenido de www.google.com:
http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf
- PAMPILLÓN, R. (2009). *Economía española, Economía Global, Economía Mundial*. Diccionario de Economía.
- PORTAL MEF. (2015). <http://www.mef.gob.pe>.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. (2012). *Indice de Desarrollo Humano*. ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.
- Publicaciones Programa Económico. (2009-2011). *Marco Macroeconómico Multianual del crecimiento económico al bienestar social*. Ministerio de Economía y Finanzas.
- S.A.A, E. P. (2013). MEMORIA ANUAL . 82,83.
- SALHUANA, R. C. (2008). *Presupuesto por resultados, concepto y líneas de acción: .* Lima-Perú: Imprenta GRAFMAR.
- Sampieri, R. H. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Sánchez, L. (2005). *Análisis Económico y Financiero de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad Electro Puno S.A.A. para la toma de decisiones, periodos 2001-2003*. Puno.
- Torres, C. (2007). *Metodología de la Investigación* (5ta. Edición. ed.). Lima, Perú: Editorial san Marcos.
- USAID - PERU. (2011). *Guía del Presupuesto Participativo basado en Resultados DNPP – MEF. Pro descentralización*, Pág. 9.
- VARGAS, K. (2000). *Evaluación financiera y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa regional de servicio de electricidad Electro Puno S.A.A , periodo 1999-2000 . (TESIS FCCA)*. Puno.
- VENTURA, R. (27 de AGOSTO de 2012). *Biblioteca Juridica Virtual del Instituto de Investigaciones Juridicas de la UNAM*.

WEBGRAFIA

1. CENEC, I. C. (Agosto de 2010). *Perú: Indicadores Económicos - Financieros Empresariales*. Recuperado el 2012 de Agosto de 14, de <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0932>