

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**LA IDONEIDAD EN EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
DE ELECTRO DUNAS S.A.A Y LA NECESIDAD DE UNA
CORRECTA FISCALIZACIÓN EN LA CIUDAD DE
ICA, AÑO 2020**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLERES

**AYBAR CRUCES GUILLIANA BEATRIZ
GUTIERREZ CRUZ KATIA ALEJANDRA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

ABOGADO

ICA – PERÚ

2023

ASESOR:

Mg. JULIO ARMANDO DONAYRE VEGA

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por su constante apoyo en la culminación de nuestra carrera profesional.

A nuestro claustro Universitario “Universidad Privada San Juan Bautista”, por formarnos y guiarnos en el camino de un buen profesional.

A nuestros compañeros de aula, por tantos años de compartir muchas experiencias buenas y malas que nos hicieron crecer.

A todos ellos infinita gratitud.

DEDICATORIA

A mi Dios Todopoderoso, padre celestial que nos iluminó en cada paso que dimos y nos llenó de fortaleza ante las dificultades.

A nuestros padres por quienes sentimos mucha admiración y respeto, debido a que nos dieron consejos y sabiduría en los momentos que más necesitábamos.

A nuestros maestros universitarios, gracias eternas por su apoyo incondicional y esmero en cada clase al transmitirnos sus sabios conocimientos.

RESUMEN

La realización de la tesis titulada “ La Idoneidad en el servicio de Energía Eléctrica de la empresa Electro Dunas S.A.A y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica en el año 2020” , refleja la realidad social, económica y los servicios que presta a los usuarios , los cuales se muestran no satisfechos con los servicios, se traducen en quejas y reclamos por la falta de Idoneidad y una correcta fiscalización de acuerdo a ley, para ello los organismos supervisores deben cumplir sus funciones, existen deficiencias mostradas y conocidas, los usuarios se encontrarían muy satisfechos si intervienen los organismos reguladores a fin de tomar en cuenta las quejas, ya que la idoneidad se pone de manifiesto entre lo que ofrece la empresa eléctrica y la realidad de los servicios que ofrecen.El propósito general fue determinar la relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020.

La metodología aplicada fue del tipo de investigación básica, nivel descriptivo, explicativo, correlacional, transaccional y diseño no experimental. Los instrumentos de recolección de datos se aplicaron en un solo momento transaccional y se obtuvieron los datos requeridos con la escala de Likert, del cual se aplicó las dimensiones y sus indicadores, las tesis se constituyeron de seis capítulos los mismos que desarrollaron en el contenido y en el interior de la presente.

Palabras Claves: Idoneidad, fiscalización, servicios eléctricos, organismos supervisores, tarifas eléctricas.

ABSTRACT

The completion of the thesis entitled The Suitability in the Electric Power service of the Electro Dunas SAA company and the need for a correct inspection in the City of Ica in the year 2020, reflects the social and economic reality and the services it provides to the Users, who are not satisfied with the services, translate into complaints and claims due to the lack of Suitability and a correct inspection according to law, for this the supervisory bodies must fulfill their functions, there are deficiencies shown and known, the users they would be very satisfied if regulatory bodies intervene to take complaints into account, since the suitability is evident between what the electricity company offers and the reality of the services they offer. The general purpose was to determine the relationship between the adequate electric power service from Electro Dunas SAA and the need for a correct inspection in the City of Ica, year 2020.

The applied methodology was of the basic research type, descriptive, explanatory, correlational, transactional level and non-experimental design. The data collection instruments were applied in a single transactional moment and the required data were obtained with the Likert scale, from which the dimensions and their indicators were applied, the theses were made up of six chapters, which were developed in the content and inside of this.

Keywords: Suitability, inspection, electricity services, supervisory bodies, electricity rates.

INTRODUCCIÓN

Las inversiones, las concesiones de las empresas del sector público al sector privado en el Perú, tiene su origen en la década de los años 90, con la Ley N° 25844, (concesiones de la electricidad), emitida en la Ciudad de Lima el 6 de noviembre del año 1992, la cual comprende las fases de generar, distribuir, comercialización está dirigido a los fines correspondientes”, la regularización de la energía eléctrica está a cargo del Ministerio de Energía y Minas, y el ente encargado de su regularización, control y otros está a cargo del OSINERG, en representación del Estado Peruano, de allí que el tema de investigación la idoneidad en el servicio de Energía Eléctrica de la empresa de Electro Dunas S.A.A y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, en el año 2020, con respecto los servicios, producto que ofrecen y lo que el usuario o consumidor de energía eléctrica recibe en la práctica, problemas muy conocidos, como el cobro de las tarifas eléctricas, las quejas y reclamos del público usuario, la deficiencias en el servicio, la mala atención, y la política de la empresa pague y después reclame merece nuestra atención.

El objetivo general fue Determinar la relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, el año 2020, se justifica por la parte teórica, practica y metodológica, la hipótesis general, la relación entre adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020, el contenido comprende el desarrollo de seis capítulos en el interior de la presente tesis.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Asesor.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
ÍNDICE	viii
Informe Antiplagio.....	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Justificación del Problema.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6
2.2 Antecedentes Nacionales.....	10
2.2 Bases Teóricas	13
2.3 Marco Conceptual	36
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
3.1 Hipótesis General.....	38
3.2 Hipótesis Específicas	38
3.3 Objetivos:	38
3.3.1 Objetivo General.....	38
3.3.2 Objetivos específicos	38
3.4 Variables	39
3.5 Operacionalización de variables.....	39
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41

4.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	41
4.2 Población y Muestra.....	41
4.3 Técnicas de Recolección de Datos.....	42
CAPÍTULO V: RESULTADOS-DISCUSIÓN.....	43
5.1 Resultados	43
5.2 Análisis e interpretación de resultados	44
5.3 Prueba de la Hipótesis general.....	86
5.4 Prueba de Hipótesis específicas.....	87
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
6.1 Conclusiones.....	90
6.2 Recomendaciones (opcional)	91

Document Information

Analyzed document	TESIS CULMINADA DE AYBAR-GUTIERREZ.UPSJB-2021. (1).docx (D133252645)
Submitted	2022-04-10T16:15:00.0000000
Submitted by	Denisse Balarezo
Submitter email	denisse.balarezo@upsjb.edu.pe
Similarity	13%
Analysis address	denisse.balarezo.upsjb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Privada San Juan Bautista / Tesis Quispe Rios Erika y Soto Licas Luzmila.docx Document Tesis Quispe Rios Erika y Soto Licas Luzmila.docx (D118433678) Submitted by: denisse.balarezo@upsjb.edu.pe Receiver: denisse.balarezo.upsjb@analysis.arkund.com	 5
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS - ABEL CONTRERAS MOTTA - JAVIER A. FLORES MARTINEZ.docx Document TESIS - ABEL CONTRERAS MOTTA - JAVIER A. FLORES MARTINEZ.docx (D119628716) Submitted by: denisse.balarezo@upsjb.edu.pe Receiver: denisse.balarezo.upsjb@analysis.arkund.com	 1
SA	Tesis - Luis Alberto Navarro García.docx Document Tesis - Luis Alberto Navarro García.docx (D37182080)	 1
W	URL: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3271/Luis%20Neyra_Herly%20Ingunza_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-11-30T06:46:38.4530000	 37
W	URL: https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5111/NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20C3%93N.pdf?sequence=3&isAllowed=y Fetched: 2021-01-25T04:46:04.7330000	 4
W	URL: https://www.doccity.com/es/analisis-variables-e-intento-de-una-encuesta/7872758/ Fetched: 2021-11-30T06:46:37.4770000	 3
W	URL: https://www.doccity.com/es/psicometria-cuadro-comparativo-de-las-escalas/5836330/ Fetched: 2021-06-13T17:36:22.5370000	 1



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 29/12/2022

NOMBRE DEL AUTOR (A) / Katia Alejandra Gutierrez Cruz

Guilliana Beatriz Aybar Cruces

ASESOR (A): Mg. Charles Alexander Sablich Huamani

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ()
- TESIS (X)
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()
- ARTICULO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO URKUND, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: **“LA IDONEIDAD EN EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ELECTRODUNAS S.A.A Y LA NECESIDAD DE UNA CORRECTA FISCALIZACIÓN EN LA CIUDAD DE ICA, AÑO 2020.”**

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 10 %

Conformidad Autor:

Nombre: Katia Alejandra Gutierrez Cruz
DNI: 72177230

Conformidad Asesor:

Nombre: Mg. Charles Alexander Sablich Huamani

DNI: 21541224

Huella:

Conformidad Autor:

Nombre: Guilliana Beatriz Aybar Cruces
DNI : 72222811

Huella:

GYT-FR-64

V.1

14/02/2020

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El tema por desarrollar sobre “La Idoneidad en el servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020”; tiene como punto de partida determinar la correcta fiscalización jurídica de la empresa Electro Dunas S.A.A. en la ciudad de Ica, respecto a los servicios brindados, en tanto ser una empresa monopólica en la comercialización del servicio de energía eléctrica para las viviendas, empresas, alumbrado público y otros. Es menester, considerar que durante este período en que se desarrolló el presente trabajo de investigación se pudo averiguar que el servicio dado por esta empresa no fue la más adecuada, por cuanto cada cierto tiempo emiten diversos comunicados de corte del servicio de energía eléctrica en diversos sectores como son en el centro de Ica, el distrito de Parcona, el distrito de Santiago u otro dentro de la circunscripción territorial que mantiene la empresa y de donde se distribuye este servicio básico a las poblaciones de marco territorial.

No obstante estos cortes de energía eléctrica cualquier día de la semana o mes de forma arbitraria y sin justificación válida para el consumidor, los elevados costos del servicio, que se encarecieron durante el año 2020, donde se pudo apreciar que las familias iqueñas tuvieron que agregar una suma de dinero adicional de su precario presupuesto familiar para cumplir con el pago del servicio, no obstante ser de conocimiento público que por motivos de la emergencia sanitaria en que se encuentra nuestro país, y todo el mundo, por la pandemia del COVID 19, en dónde muchas personas perdieron sus puestos de trabajo, por mantenerse en cuarentena dentro de sus hogares por orden

explícita del gobierno, eso no fue de ninguna manera considerada por esta compañía, más aún se pudo observar la poca empatía que tiene frente a este grave problema de salud pública que no tiene aún una solución plausible. En tal sentido, la presente investigación tiene por finalidad determinar en qué medida las entidades que tienen que fiscalizar a esta empresa Electro Dunas S.A.A. han cumplido con cabalidad y han sancionado a esta por haber hecho uso abusivo de su posición en el mercado, contraviniendo las normas que regulan en mercado en nuestro país.

Para lo cual, debemos expresar que el grupo empresarial Electro Dunas, está conformada por diversas compañías que se complementan, estas son: Electro Dunas – Holding Dunas Energía. (1997), Perú Power Company – Holding PPC Perú Holdings S.R.L, (Fundada 2015), Cantaloc – Holding Cantaloc S.R.L. (Cantaloc -2016). Este grupo empresarial tendría el fin de distribuir y generar el comercio, servicios eléctricos y alumbrado público en las regiones de su alcance. Entre estos son: Ayacucho: Parinacochas, Páucar del Sara Sara, Sucre; Huancavelica: Castrovirreyna, Huaytará; Ica, cuya sede central es la Ciudad de Ica. Cabe resaltar que inicia sus operaciones en el año 1912, con el nombre de “Sociedad Anónima de Electricidad Limitada”, el año 2009, el 15 de noviembre, cambia por la actual denominación “Electro Dunas S.A.A.”. El número de clientes de Electro Dunas S.A.A. son aproximadamente 248,782 personas, los servicios que brinda son del rubro de energía y fluido eléctrico domiciliario, público, comercial, residencial. Ahora cabe señalar la interrogante ¿Los servicios que brinda la mencionada empresa son Idóneos, de acuerdo a ley, los cortes del servicio, los cobros, las alzas, las tarifas son reguladas, son fiscalizadas?, las respuestas son múltiples, por ejemplo el año

2020, en plena pandemia y cuarentena del COVID-19, se mostró como una empresa usurera, los cobros fueron excesivos, tarifas inadecuadas, corte de energía de forma arbitraria y abusiva, sin medición de lecturas de los medidores, facturaron a diestra y siniestra, mostrando poco sentido empático frente a la precaria situación que se vivía, la fiscalización y los órganos de control del Estado, independientes y autónomos de los poderes del Estado, cumplieron o no su papel de fiscalizar, regular, controlar el servicio brindado en la Ciudad de Ica, las quejas fueron incontables, mereció el repudio de la población en general, como respuesta, los llamados cacerolazos, como muestra, protestas de autoridades, Congresista, Defensoría del Pueblo, Osinergmin, lo expuesto merece un trabajo de investigación científico, académico, estadístico, para arribar a nuestros objetivos propuestos y brindar un servicio eficiente, mejorar la capacidad de oferta.

Problema General

P.G. ¿Cuál es la relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020?

Problemas Específicos

P.E.1. ¿Cuál es la relación de las políticas empresariales de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización respeto del código de protección y defensa del consumidor en la ciudad de Ica, año 2020?

P.E.2. ¿Cuál es la relación de los derechos de los consumidores frente Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020?

P.E.3. ¿Cuáles son las sanciones por falta de la Idoneidad en el servicio de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020?

1.2 Justificación del Problema

La investigación científica de esta tesis se justifica, porque tiene un carácter social y jurídico, lo primero, lo social, en virtud a la coyuntura de los sucesos en que se desarrolla la tesis, durante el año 2020, donde emerge este problema sanitario a nivel mundial que es el COVID 19, y que se adentra en determinar una política empresarial por parte de Electro Dunas S.A.A. en la que pueda generar un apoyo social a la comunidad iqueña, hecho que como se puede apreciar no se dio, aún más se puede determinar la poca empatía empresarial bajo la existencia de un divorcio entre el consumidor y la empresa; así mismo, lo segundo, lo jurídico, en lo referente a la estructura legal, que obliga a las empresas a enmarcarse dentro del ordenamiento jurídico, no permitiendo el uso y el abuso de las compañías de servicio básico como es el caso de la energía eléctrica, es allí donde se plantea la necesidad de una fiscalización adecuada. Es así como se propone este trabajo para determinar la relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica.

Para la presente tesis, se debe tener cómo fundamento, la interrogante: ¿Por qué, se investiga? Las respuestas deben tener un sustento, según (Mendez, 2012), la justificación tiene fundamentos teóricos, prácticos, metodológicos.

a) Justificación teórica

La presente investigación permite conocer nuevos postulados, doctrina, teoría respecto a la ley de concesiones eléctrica, la generación, distribución, comercialización, consumo tarifas eléctricas, la idoneidad entre lo que ofrece la empresa y lo que recibe el usuario, los órganos de control y la necesidad de fiscalización de las actividades diversas de la empresa, los resultados teóricos, conclusiones se complementan, al igual que las recomendaciones de la investigación presente.

b) Justificación práctica

La parte práctica de la investigación, se sustenta en los resultados obtenidos, entre lo que dice, afirma la teoría y los resultados obtenidos, tomando en cuenta que toda investigación contribuye a la solución de la problemática planteada, propone alternativas, nuevos aportes, los resultados ayudan a la solución de problemas, diversos, sociales, políticos, económicos, culturales, educativos, del escenario y la coyuntura actual al momento de iniciar el estudio, el desarrollo de la investigación, los resultados reflejan el esfuerzo y objetivos planteados.

c) Justificación metodológica

La investigación contempla una estructura, un esquema, una metodología, la cual va inmersa en el desarrollo, a lo largo del proyecto, los métodos empleados por el investigador, es la más adecuada, es la correcta, la investigación científica, es sistemática, ordenada, revisada, planteada , de forma secuencial, los resultados se comprueban, los conocimientos son válidos, fiables, se emplean instrumentos los medios necesarios a fin de recoger y obtener los procesos respectivos de los datos obtenidos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Coello, L. (2020). En su tesis “Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana” (p.1). Universidad Andina Simón Bolívar, para obtener el grado de Maestría en derecho de la empresa, el propósito principal de la tesis fue el análisis de la Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana, la metodología empleada refiere que el tipo de investigación fue básica, aplicada, nivel descriptivo, correlacional, transaccional, diseño no experimental, se aplicó la encuesta y los instrumentos de recolección de datos. El propósito general fue , los usuarios de los servicios públicos son los más vulnerables con respecto a los servicios que prestan las empresas de servicios eléctricos, según nuestra constitución política no ofrece seguridad jurídica y garantías a los usuarios pese a estar contemplados, motivo por el cual se pueden accionar mecanismos administrativos y judicial, acudir a la defensoría del pueblo, motivo por el cual se deben difundir estos mecanismos en las vías de comunicación, entrada de la vigencia de los artículos 82,83, 84 y 95 de la ley orgánica de defensa del Consumidor afín de reglamentar y establecer mecanismos de defensa de los usuarios de los servicios eléctricos, que son los más perjudicados por las deficiencias en los servicios que brindan las empresas de energía eléctrica.

Garcerant, A. (2019), en su tesis” Análisis del servicio público domiciliario en el departamento del Cesar: Capital e innovación social desde la

economía institucional y del desarrollo humano” (p.1). Universidad de la Salle, para obtener el título de economista, el propósito principal fue determinar los principales factores en el mejoramiento del servicio público domiciliario en el departamento del Cesar: Capital e innovación social desde la economía institucional y del desarrollo humano, tipo de investigación básica, cuantitativo, nivel descriptivo, explicativo, diseño no experimental. El objetivo principal a la que se arribo fue, la mejora de la prestación del servicio público domiciliario de la energía eléctrica se logra con la innovación social, las relaciones entre el capital e innovación social promueve la participación ciudadana, la prestación de los servicios públicos domiciliarios cuenta con la participación activa y decidida de la ciudadanía como actor principal, el empoderamientos de la participación ciudadana se logra con la formación de comités sociales, para el tránsito del capital social.

Arizaga, E. (2016), en su tesis “Eficiencia del consumo eléctrico en el sector residencial urbano de Cuenca” (p.1) , para obtener el grado académico de magister, presentado en la Universidad de Cuenca – Ecuador, el principal objetivo planteado fue “analizar la puesta en práctica de soluciones concretas a fin de lograr un eficiente consumo de la energía eléctrica”, la metodología empleada describe una investigación del tipo básica, diseño y nivel descriptivo, explicativo, la población y la muestra fue consultada a los usuarios del sector residencial indicado en líneas arriba, respecto a la eficiencia del consumo eléctrico. El propósito principal a las que arribo el tesista fueron las familias del sector residencial urbano de Cuenca deben lograr un ahorro significativo de

energía eléctrica, tarifa digna por el servicio prestado, incentiva el desarrollo y aplicación de programas, conducta responsable en el ahorro de energía eléctrica, establecer horas adecuadas o pico para el ahorro de la energía eléctrica, ejecución de grandes proyectos hidroeléctricos, incentivar e incluir en los programas educativos la cultura, “De ahorro de energía”, a fin de lograr una eficiencia en el consumo y ahorro de la energía eléctrica.

Quiñonez , J. (2016), en su tesis: “Modelo de gestión en la atención al cliente para cambio de medidores en la Corporación Nacional de Electricidad E.P Unidad de Negocios Esmeraldas” (p.1) , para obtener el grado académico de Magíster, presentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas, el principal objetivo fue “El diseño de gestión en la mejora de atención con los pedidos de mejora y reubicar los medidores respectivos”, la metodología empleada indica, que fue una investigación de tipo no experimental, descriptiva, siendo que la población estuvo compuesta por 202 personas, ubicados como clientes externos de la empresa, abonados, quienes no se encontraban satisfechos respecto a los medidores de la energía eléctrica. El principal objetivo fue, los clientes no se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la empresa en la atención a las solicitudes para el cambio de medidores, ineficiencia, negligencia en el trámite de solicitudes para el cambio de medidores de consumo de energía eléctrica, incumplimiento en los procesos de atención a los clientes, personal técnico con limitaciones, insuficiente para la cobertura de los cambios de los medidores.

Millar, J. (2015), tesis “El servicio eléctrico en Chile: una noción funcional de servicio público” (p.1), para obtener el grado de licenciado en el campo de derecho, presentado en la Universidad Austral de Chile, el objetivo fue: determinar la calidad del servicio eléctrico en Chile y las funciones del servicio público, investigación básica, descriptiva, explicativa, correlacional, la población y muestra estuvo constituida por 180 y 168 ciudadanos. Se llegó a determinar los siguiente, el servicio de energía eléctrica estuvo en manos del servicio privado, luego paso a ser público a finales de la década de 1990, desaparece como servicio público y pasa a manos del servicio privado, por lo cual es compatible con las propuestas orgánicas del servicio público en Chile, pasa a ser regulado por el derecho público, el servicio eléctrico es de interés público y de cuerdo al a constitución Chilena en el artículo 1º servir a la población, en torno a la idea del bien común, y al carácter servicial del Estado, los servicios eléctricos manejados por los sectores privados deben priorizar a los usuarios públicos servir a la población y satisfacer sus necesidades, mejorando aspecto legales y constitucionales, no se debe negar el carácter público de este servicio eléctrico, el lucro y la libertad económica no pueden estar encima de un servicio importante de acuerdo al orden constitucional.

2.2 Antecedentes Nacionales

Zapata, L. (2020), en su tesis. “Mejoramiento de la eficiencia energética eléctrica de la empresa piladora Doña Carmela SAC aplicando la norma ISO 50001” (p.1).Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para obtener el título de ingeniero eléctrico mecánico, el objetivo del estudio fue la mejora de la eficiencia eléctrica de la empresa piladora Doña Carmela SAC, aplicando la norma ISO 50001, el tipo de investigación fue no experimental, prospectiva, la población y la muestra estuvo constituido por los trabajadores dela empresa en mención, el método y técnica empleados fueron, el descriptivo, analítico, cuantitativo, los instrumentos , ficha de búsqueda bibliográfica, cuestionarios. Las Conclusiones fueron: de acuerdo a la norma ISO 50001, el área de producción y piladora cuenta con el 50.9 % de potencia instalada, un 62.1% de consumo de energía, por lo cual esta área requiere de mayor potencial eléctrico, consume un mayor potencial de energía, el área de producción selectora nueva, consume un 27.2% y tiene instalado el 22.6% de potencial, de igual manera se deben mejorar los planes de acción y control de acuerdo a las normas ISO 5001, para la eficiencia de la empresa señalada en líneas arriba.

Curay, J. & Solís R. (2019), en su tesis “Calidad de servicio como factor de gestión de proyectos electrificación del alumbrado público, caso: urbanización residencial Santa María-Comas 2018”(p.1), para obtener el grado académico de maestro en ingeniería eléctrica, presentado en la Universidad del Callao, el principal objetivo fue Determinar la influencia en el servicio en la gestión de proyectos de electrificación pública en la urbanización residencial Santa María – Comas 2018,la investigación fue

descriptiva, el nivel correlacional y un enfoque hipotético deductivo, diseño no experimental, la población fue de 120 y una muestra de 92, conformada por los usuarios del servicio eléctrico. Las conclusiones de acuerdo al objetivo general fue, existe un nivel de relación alto positivo, el valor del coeficiente de Pearson es de 0,821, existe influencia de la gestión del proyecto eléctrico referente a la calidad del servicio que brinda, de acuerdo a los objetivos específicos, existe relación alta en la gestión del tiempo del servicio de alumbrado público y la calidad de servicio eléctrico, relación alta positiva entre la gestión de los costos del proyecto y la calidad del servicio.

Grajeda , L. (2018), en su tesis “Análisis de la eficiencia técnica y económica de los sistemas eléctricos rurales del Perú utilizando generación distribuida” (p.1), presentado en la Universidad del Pacífico, para obtener el grado académico de magíster, “Regulación y Gestión de Servicios Públicos”, el principal objetivo fue “El análisis de las deficiencias de los sistemas instalados en las áreas rurales, cuya administración estaba en manos del estado”, de acuerdo a la metodología, la investigación es cuantitativa, correlacional, los actores involucrados tomados en cuenta fueron las empresas de distribución eléctrica peruanas, usuarios del servicio eléctrico. Las conclusiones más resaltantes fueron las frecuencias en el uso de las técnicas de benchmarking para determinar costos eficientes en la energía, aplicación de modelos DEA, para realizar depuración de datos, para obtener un sistema eficiente eléctrico, costos de operación, mantenimiento, distribución de energía sin interrupción, mejoramiento del servicio en las áreas rurales, mejoramiento y eficiencia en el servicio eléctrico.

Aguirre, J. & Sáez, N. (2018), tesis “Calidad del servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes en Electro centro S.A. Satipo 2017” (p.1), para el título de Licenciado en Administración, presentado en la Universidad Peruana los Andes, el objetivo general fue “La determinación de la relación entre el servicio de calidad y la satisfacción del público usuario en Satipo, investigación de tipo aplicada, nivel y diseño correlacional, población constituida por los titulares, muestra de 332 usuarios. Las conclusiones afirman que el 57% de la población tiene una alta satisfacción, en la calidad de servicios, el trato es positivo, las dificultades en la prestación de servicios se atendieron oportunamente, 15% reclama por las interrupciones de los servicios eléctricos, el alumbrado es satisfactorio.

Cáceres, M & Flores, D. (2017), en sus tesis” Gestión de calidad en las empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú “(p.1). Pontificia Universidad Católica del Perú, para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas, el objetivo principal fue la identificación de la percepción de los colaboradores de las empresas de transmisión de energía eléctrica del Perú, de acuerdo a la metodología el diseño de la investigación fue cualitativo de tipo descriptivo, para la población y la muestra se tomó el caso de cinco empresas encargadas de transmisión de la energía eléctrica. Las conclusiones fueron las siguientes: las empresas encargadas de la transmisión de la energía eléctrica han implementado sistemas de gestión de calidad, se debe crear la cultura de la calidad, las motivaciones externas y la eficiencia del servicio es primordial, los factores de éxito son el liderazgo empresarial, los recursos humanos son un potencial, se aplica el Lean Six sigma, en la preparación y constante capacitación para

todo el personal de las empresas, se establecieron parámetros para la mejora de la calidad comercial, y el tiempo de la gestión de calidad fue un promedio de 1 a 2 años aproximadamente.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Concesiones Eléctricas

El tema de investigación sobre la idoneidad en el servicio de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización, cabe precisar en nuestra apreciación, que debemos partir en primer lugar sobre el origen de este tema importante con respecto a los servicios que brinda actualmente la citada empresa, en la cual se muestra una serie de deficiencias, con respecto a los servicios que debe brindar a la población, usuarios, administrados, repasando e investigando los orígenes de la misma, la cual la encontramos desde sus orígenes en Ley N° 25844, (concesiones de la electricidad), según (Nacional, 1992), la cual fue emitida, se publica y se cumpla legalmente en la Ciudad de Lima el 6 de noviembre del año 1992, en el gobierno de Alberto Fujimori, en su gobierno denominado “Emergencia y Reconstrucción Nacional”, la cual se contempla en el Título I, Disposiciones generales Artículo 1º, “Las disposiciones de la presente ley Considera a las actividades para la generación de energía el cual comprende las fases de generar ,distribuir y el comercia dirigido a los fines correspondientes”, el ente encargado fue el Ministerio de Energía y Minas, el OSINERG, en representación del Estado peruano, por lo tanto el suministro de la energía , es un servicio público de electricidad, la generación, transmisión, distribución de energía eléctrica, se da en concesión a los entes privados en una política de privatizar las empresas del Estado hacia el sector privado, la misma

contempla la creación legal de un ente para regular los costos y cobros de tarifas en el consumo de la energía respectiva.

El Título III, sobre Concesiones y Autorizaciones Ley de Concesiones Eléctricas Decreto Ley N° 25844, textualmente afirma (artículo 2°), “La concesión se otorgará por plazo indefinido, se otorga concesión temporal para estudios de factibilidad, la cual implica la utilización de bienes de uso público, servidumbres, estudios centrales, las concesiones temporales por un plazo de dos años a máximo un año más y un año adicional, de acuerdo con la Ley N° 29178-2008.

Los servicios de electricidad pública, orientadas en los acuerdos con la ley de Concesiones eléctricas citada en líneas arriba considera en el Título VI. La prestación del servicio público de electricidad en el artículo 82, el cual fue modificado por el artículo 1ro. Del Decreto Legislativo N. 1221/24/09/2015, que a letra textualmente afirma el artículo 82°, “El público usuario, el ciudadano que requiere o solicita a la empresa la energía eléctrica debe realizar los pagos y documentación respectiva para acceder al mismo y la empresa debe cumplir con solicitar el respectivo requerimiento”.

El Título VII, referente a la Fiscalización, la ley señala la responsabilidad de esta por parte de la autoridad respectiva, la cual fue modificada y se asigna la responsabilidad de fiscalización al OSINERG, tal como se muestra en la tabla N.1 en líneas abajo, así mismo el Titulo VIII, señala los pasos respectivos para garantizar la inversión, el Titulo IX, sobre el uso de bienes públicos, el Titulo X. hace referencia a lo complementario. Lo descrito es un resumen en sí, del contenido de la ley de Concesiones eléctricas. La siguiente tabla nos muestra los aspectos de fiscalización de acuerdo con el Decreto Ley N° 25844.

Tabla 1. Fiscalización. Decreto Ley N° 25844.

Ley N° 25844 (Concesiones Eléctricas).	
<ul style="list-style-type: none"> • TÍTULO VII: “La Fiscalización. Art.101° La materia de fiscalización estará a cargo del Ministerio de Energía y Minas”. 	<p>Art. 101°..Modificado por la Ley N.º 26734. La fiscalización a cargo del OSINERG:</p>
a) Obligaciones de los concesionarios establecidos en la presente ley, el reglamento y el respectivo contrato.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios establecidos en la presente ley, reglamento y el respectivo contrato de concesión.
b) Aspectos que se relacionan con la prestación del Servicio Público de Electricidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos que se relacionen con la prestación del Servicio Público de Electricidad.
c) Disposiciones de la presente ley.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las funciones asignadas. Reglamento a los Comités de operación Económica del Sistema (COES).
d) Reglamento, procedimientos y normas de fiscalización.	
<p>Resumen: La tabla muestra los cambios presentados en la ley de concesiones con respecto a la fiscalización asignada al Ministerio de Energía y Minas y luego asignada a OSINERG.</p>	

**Fuente: Ley de Concesiones Eléctricas Decreto Ley N° 25844.
Elaboración propia.**

La ley de concesiones eléctricas se encarga de originar, suministrar, distribuir, llevara a cabo la aplicación del servicio eléctrico, ya que la energía eléctrica se constituye en un servicio público, por lo tanto las empresas eléctricas a nivel nacional, debe de encargarse de aplicar una correcta distribución de la energía a los centros poblados, localidades del todo el país, brindando un servicio eficiente, oportuno, que satisfaga la demanda del público usuario o consumidor, con en el caso de la ciudad de Ica, muy cuestionada por los servicios deficientes que brindan, cortes, interrupciones del fluido eléctrico, los mismos que no se reflejan en las tarifas y cobros por este servicio, la falta de idoneidad e incumplimiento de políticas públicas ameritan una correcta fiscalización y al aplicación de sanciones si lo amerita, cabe agregar que la ley de concesiones eléctricas, contempla la concesión definitiva, por el cual se permite el uso de los bienes públicos, como el caso de la energía eléctrica, se permite la construcción de centrales de generación eléctrica, las estaciones, subestaciones, líneas, redes, con la citada ley cabe agregar a sí mismo la finalidad de la misma, la promoción del desarrollo sustentable, garantizar las operaciones y servicios eficientes, coherentes, donde la finalidad está orientado al beneficio de los usuarios, brindar y satisfacer el consumo de la energía en las viviendas, garantizar el servicio público eléctrico, la reducción de las fuentes por las emisiones que ocasionan todo tipo de contaminación , las mismas que deben ser controladas, reguladas y fiscalizadas, como pretender la renovación si no se cumplen, la ley favorece a la empresa al otorgar concesiones definitivas y con respecto al medio ambiente y la contaminación emanadas se debe regular con la participación de la Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAM) coordinación con la Política Nacional del Ambiente (PNA).

2.2.2. Reclamos de usuarios del servicio de Electricidad

La Ley Marco N° 27332, ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos, función reguladora, entre los que competen al OSINERMINING, faculta dictar materias en áreas de su competencia con respecto a las actividades que debe ser supervisadas en defensa de los usuarios al respecto al ente supervisor de la energía, según (Minería, 2014), emite la Directiva: “Procesos en la parte administrativa para contemplar los reclamos de usuarios en el servicio de electricidad -gas natural”, es una resolución del Consejo directivo .Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. OSINERMINING N. ° 269-2014/CD de fecha 29 de diciembre, Lima, el cual se resume en la siguiente tabla.

Tabla 2. Directiva: “Procesos en la parte administrativa para contemplar los reclamos de usuarios en el servicio de electricidad-gas natural”.

Capítulo I: Disposiciones generales:	Capítulo II: Atención de reclamos
<p>Art. 1º. Objetivo. “Los servicios eléctricos y gas natural están garantizados al público usuario, las quejas, peticiones, reclamos u otros se harán previo tramites y solicitudes respectivas presentadas al ente respectivo”.</p> <p>La presente abarca a todas las empresas que ofrecen el servicio público del consumo de energía y el gas dirigido a los usuarios , a cargo del Osinermining, por el cual proceden los reclamos administrativos, solicitudes, medidas cautelares, quejas, defectos, que se presenten en la vía administrativa.</p>	<p>Art.12º Instancias competentes. Empresas distribuidoras del servicio público de electricidad y gas natural, usuarios-JARU de Osinermining.</p> <p>Art.13º Materias reclamables.</p> <ul style="list-style-type: none"> *Negarse a la instalación del suministro * Consumo excesivo * Facturación excesiva *recuperación de energía *Indebido cobros *Negarse al incremento de energía *Negarse al cambio de tarifas *Reubicación de instalaciones

	<p>* Mala calidad de servicios</p> <p>*Otros vinculados a los servicios públicos de electricidad y gas natural.</p>
<p>Artículo 2º, señala los alcances, art. 3º, principio, art. 4º principios, art.5º, gratuidad de los procedimientos, art. 6º, intervención de abogado (gratuito, no requiere el mismo) representación, acceso al expediente, servicio al usuario</p>	<p>Capítulo III: Medidas cautelares.</p> <p>Art. 29º, órgano competente, art. 30º, trámite de solicitudes, art. 31º, requisitos de la medida cautelar, art. 32º, provisionalidad de la medida cautelar, art. 33º, recursos de reconsideración</p>
<p>Art. 15º, recepción y registro de reclamo, art.16º, garantías a favor del reclamante, art. 17º, requisitos de admisibilidad del reclamo, art. 18º, acuerdo de partes, art. 19º, medios probatorios, art. 20º, resolución de reclamo, art. 21º, silencio administrativo, art. 22º, recursos administrativos, art.23º, remisión de expediente administrativo, art. 24º, audiencias de conciliación, art. 25º, resolución de JARU, art. 26º, suspensión del plazo de procedimiento, art. 27º, silencio administrativo negativo, art. 28º, agotamiento de la vía administrativa.</p>	<p>Capítulo IV. Quejas</p> <p>Art.34º, suspensión de queja, art. 35º, lugar de presentación de la queja, art. 36º, requisitos de admisibilidad, art. 37º, trámite de queja, art. 38º, resoluciones respectivas.</p> <p>Capítulo V: Cumplimiento</p> <p>Art.39º, resoluciones de cumplimiento, art. 40º, sanciones</p> <p>-Disposiciones Complementarias</p> <p>-Disposiciones Complementarias transitorias</p> <p>-Anexos.</p>
<p>La presente directiva regula los procedimientos y trámites administrativos de los usuarios, alcances, procedimientos a fin de garantizar los reclamos, quejas, de los usuarios frente a los casos que se consideren necesarios y que dan lugar a materias reclamables, según el artículo 13, con el cual se debe cumplir las funciones de control en los servicios que se brindan en la distribución del servicio público.</p>	

Fuente: Directiva: “Procesos en la parte administrativa para contemplar los reclamos de usuarios en el servicio de electricidad -gas natural”.

Elaboración propia.

2.2.3. La idoneidad en el servicio eléctrico

La idoneidad, es un término muy amplio, por ejemplo la idoneidad física, moral, catastral, financiera, profesional, en derecho, en pedagogía, al respecto (Rodríguez, 2014), conceptúa o define: “La idoneidad, se refleja en el servicio prestado, la calidad y la eficiencia esperada por parte del público usuario”, el producto, servicio, que se ofrece no corresponde con la realidad, debe intervenir el sistema de protección al consumidor, en nuestra opinión el servicio debe estar a cargo de la persona adecuada, apropiada, eficiente, eficaz en el desempeño de un cargo, función asignada en una institución, empresa, trabajo, al respecto la Idoneidad se refiere, al perfil, a las cualidades, a la meritocracia para el desempeño de una función, tener cualidades personales, morales, profesionales, conocimientos, doctrina para desempeñar una función asignada, es decir la calidad moral, la capacitación, la carta de presentación, recomendación, perfiles acorde con las normas exigidas, los resultados obtenidos a las políticas generadas a nivel nacional, regional y empresarial, si la gestión, el desempeño es eficiente, podemos afirmar que existe Idoneidad profesional, mora, física, un buen recurso humano, personal, capacidad profesional.

Al respecto también se considera la Idoneidad profesional, para referirse a las personas con gran conocimientos teórico, doctrinario, competente, muestra habilidades, destrezas, conocimientos, experiencias al frente de un cargo, empresa, institución, desempeño en sus funciones, cumplimiento de los deberes, principios, ontología y deontología en el cumplimiento de sus deberes, responsabilidades. Idoneidad en derecho y en educación: La capacidad de los profesionales en el ejercicio del derecho, de la docencia, funciones, cargos,

conocimiento de la cultura jurídica, pedagógica, testimonios, procesos, empáticos, asertivos, es decir emite opiniones conociendo el tema o temas en derecho, pedagogía, respetando ideas, opiniones de los demás.

La Idoneidad, según (Durand, 2006), afirma: “Los problemas diversos se presentan , cuando no existe relación entre los que ofrecen las empresas y lo que se le brinda al público consumidor , lo que recibe y no satisface sus expectativas”, lo que podemos decir que el principio de idoneidad se refleja en lo que se paga por el servicio, tal es el caso presentado y lo que se recibe un servicio deficiente y por ellos se presentan acciones diversas, quejas, reclamos, denuncias administrativas.

La idoneidad, según la (central, 2012), según la Comisión de protección del consumidor, en su resolución final N.º 309 – 2012 /CPC, sobre la materia de Idoneidad, medidas correctivas, multa, costas y costos, en el análisis de la cuestión previa, sobre la ampliación de la denuncia, considera el deber de Idoneidad en el punto 8: “Los proveedores, las empresas ofrecen una gama de servicios, las mismas que causan interés, despierta a los consumidores para la satisfacción de los bienes, los servicios ofrecidos, para ello las deficiencias se ponen de manifiesto, se hacen objetivas, ello da lugar a las quejas y reclamos, frente a ello no existe satisfacción, tampoco idoneidad y de allí se desprender las controversias diversas”, entonces se concluye que si el proveedor no demuestra lo contrario ser el responsable del defecto o defectos encontrados, lo hace responsable al proveedor, caso contrario lo tendrá que demostrar o desvirtuar toda responsabilidad. En el caso señalado, sobre la ampliación de la demanda, así lo requirió la parte interesada, basándose en el

Código Procesal Civil, artículo 428, (Civil 2012) sobre modificación y ampliación de la demanda, antes que sea notificada.

La Ley (consumidor), N° 29571, “Código de protección y defensa al consumidor, en el artículo 18: ” la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo recibe, artículo 19, obligación de los proveedores, afirma textualmente: “El proveedor responde por la Idoneidad y calidad de productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas que exhiben sus productos o del signo y estos, así , como por el contenido y vida útil del producto”, por lo tanto en el análisis existen responsabilidad a que hubiera ha lugar por parte de los proveedores, quienes son los directos responsables administrativamente por la Idoneidad del producto que ofrecen, la responsabilidad solo administrativa, tiene el deber de entregar su producto en buenas condiciones acordadas, es un defecto del producto o servicio, llamado iuris tantum, el proveedor es responsable por falta de Idoneidad, calidad del producto, servicio, es responsabilidad administrativa, el cual se puede desvirtuar, no es una responsabilidad objetiva, materia del caso en el plano civil.

2.2.4. Grupo Electro Dunas

La ley de concesiones eléctricas, permite el auge de muchas empresas de servicios de electricidad y de gas natural, al respecto, en la región surge la empresa de Electro Dunas, que se dedicara a brindar los servicios eléctricos y alumbrado público en las regiones de su alcance, Ayacucho, Parinacochas, Páucar del Sara Sara , Sucre; Huancavelica, Castrovirreyna , Huaytará ; Ica, cuya sede central es la Ciudad de Ica, inicia sus operaciones en el año 1912, con el nombre de “Sociedad Anónima de Electricidad Limitada”, se cambia de

razón social el 4 de abril de 1987, “Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Sur Medio S.A.A. – Electro Sur Medio”. En 1997, bajo el amparo de la Ley de Concesiones Eléctricas, fue privatizada, en el año 2009, el 15 de noviembre, cambia por la actual denominación “Electro Dunas S.A.A.”.

El grupo Electro Dunas pertenece a un conglomerado de empresas, se clasifica como distribuidora peruana de energía eléctrica, filial del Grupo Energía Bogotá, constituida por un Holding peruano de 3 compañías en el rubro de la energía eléctrica, el holding fue adquirido por Grupo Energía Bogotá (GEB) - 2019.

La Empresa Electro dunas según (dunas, 2016), emite un informe orgánico mensual, sobre diversos aspectos, estados financieros, negocios, distribución de energía, perfil, operaciones u otros, se muestran mejoras operativas, mejora en la estructura, es una empresa rentable en temas económicos, sus fuentes de financiamiento y mercado de capitales.

La concesión de la energía eléctrica otorgada a la empresa mencionada, de acuerdo a la ley de concesiones eléctricas, gestión actualmente una “concesión a perpetuidad”, el manejo de Electro dunas en lo referente al servicio que brinda, las tarifas deben ser reales, no olvidando que el uso ,el servicio de la energía eléctrica, está destinada a los diversos usuarios, lo que significa que “prevalece lo público, sobre lo privado”, atendiendo las demandas y necesidades del pueblo, de las grandes mayorías, residenciales, empresas, instituciones del gobierno, escuchando y solucionando los problemas o controversias que puedan existir, ser eficiente en el servicio.

El negocio de la energía eléctrica es rentable en el Perú, las concesiones otorgadas, los monopolios existentes en otros rubros ,reflejan el manejo de las

empresas favorecidas por el proceso de privatización, las cuales obtienen ganancias muy rentables, bajo la política de los gobiernos de turno, cuyo objetivo y enfoque se basan en la mejora del servicio del cliente, estructura, capital, elaboración de planes estratégicos, lograr el posicionamiento a nivel nacional, abastecer las necesidades de los usuarios de la energía en las , ampliación y puesta en marcha de los servicios, para cubrir y satisfacer el servicio eléctrico en la Ciudad de Ica, materia del presente.

El escenario del COVID-19, afecto a la población Mundial, Nacional, Regional, trajo consecuencias sociales, económicas, afecto las actividades diversas de la población, generó despidos masivos, hambre, miseria, pobreza, el reflejo del escenario Mundial y Nacional, se plasma en la realidad de la Región de Ica, en el tema de la idoneidad del servicio de la empresa de Electro Dunas, motivo por el cual se incrementó las tarifas del servicio eléctrico de la empresa en mención, en un 20%, cobros, alzas sin control técnico alguno, sin supervisión, quejas, colas interminables de los usuarios, en plena cuarentena, las disculpas del caso por parte de la empresa se argumentaban :error de facturación, las personas han permanecido más tiempo en casa y ello ha generado el alza del consumo y tarifas ¿Cómo se factura sin tener lectura de los medidores respectivos?, otras de las disculpas fue, los excesos de cobros, saldos se devolverá a favor del cliente, los montos se elevaron de S/. 50.00 soles a S/. 190.00 soles aproximadamente, tal como se muestra en la figura 1, los cortes de fluidos eléctricos es otro mal que aqueja a los usuarios, pese a que existe un cronograma, el número de clientes de Electro Dunas son aproximadamente 248,782 personas.

El gobierno aplico un “Bono de Electricidad”, por el monto de S/. 160.00 soles, el cual se modificó con el Decreto de Urgencia N. ° 105-2020, el cual facultaba como beneficiarios a los usuarios residenciales, hasta el 31 de diciembre del 2020 y se habilito una web: bonoelectriciad.pe, para verificar a los beneficiarios.

La Defensoría del pueblo intervino frente a este abuso de las empresas eléctricas, recomendando la corrección de los recibos de luz de los usuarios diverso, domésticos, comerciales, residenciales, la misma que alcanzo a 23 empresas eléctricas, que brindan servicio aproximadamente a más de 7 millones, 500 mil usuarios (Pueblo, 2020).

2.2.5 Órganos de fiscalización en el consumo de la energía eléctrica

El servicio de la Energía Eléctrica requiere de organismos de control a cargo del Ministerio de Energía y Minas, el OSINERGMIN (Organismo Supervisor de la Inversión de la Energía), el CTE (Comisión de Tarifas Eléctricas), el INDECOPI (Instituto de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual), la DGR (Dirección General de Electricidad).

También existen otros organismos reguladores que no son parte de la fiscalización del servicio de la energía eléctrica, como son el OSIPTEL (Regula las telecomunicaciones), SUNASS (Regula el agua), el OSITRAN (Regula la infraestructura pública de transportes), los entes citados en líneas arriba regulan los servicios y mantenimiento, respecto a la supervisión y regulación del sector eléctrico, es de suma importancia, brindan un servicio público de primera necesidad, la demanda del servicio eléctrico, es cada vez más exigente, por ello se requiere de fiscalización, de regulación en sus actividades diversas, según el Osinergmin (Minería O. S., 2016), se regula por lo siguiente “El Estado establece

un conjunto de mecanismos que deben cumplir los agentes económicos en los mercados, productores, consumidores”, lo que significa que en una economía de libre mercado como el nuestro, de libre competencia, donde las inversiones se adecuan a las ofertas y demandas, no se pueden dejar solos a los empresarios, empresas, inversionistas, de ser así aplicarían una serie de cobros, pagos, abusos en las tarifas, precios, costos, por ello urge la necesidad de intervenir, fiscalizar, regular, ya que existen serás deficiencias, fallas en el mercado, por ejemplo: mercados no competitivos, al existir monopolios comerciales, oligopolios (Cadenas de farmacias, supermercados, energía eléctrica, gas, bienes públicos, el servicio del consumo de energía eléctrica es considerado como un bien público), los cuáles requieren corregir las mismas y orientar al bienestar social, calidad de vida de la población. La asimetría ocurre cuando los consumidores tiene menos información respecto al producto que ofrecen los productores, en el caso de la energía, combustibles, fármacos, los productores conocen el producto , sus alcances, por ello requiere la intervención del estado, las externalidades: positivas, cuando beneficia a la población, caso la energía y la negativa, cuando causa contaminación ambiental, daña y atenta la salud pública, lo expresado en líneas arriba requiere de fiscalización , control de los entes gubernamentales.

Los objetivos de la regulación según el Osinergmin (Minería O. S., 2016) son los siguientes:

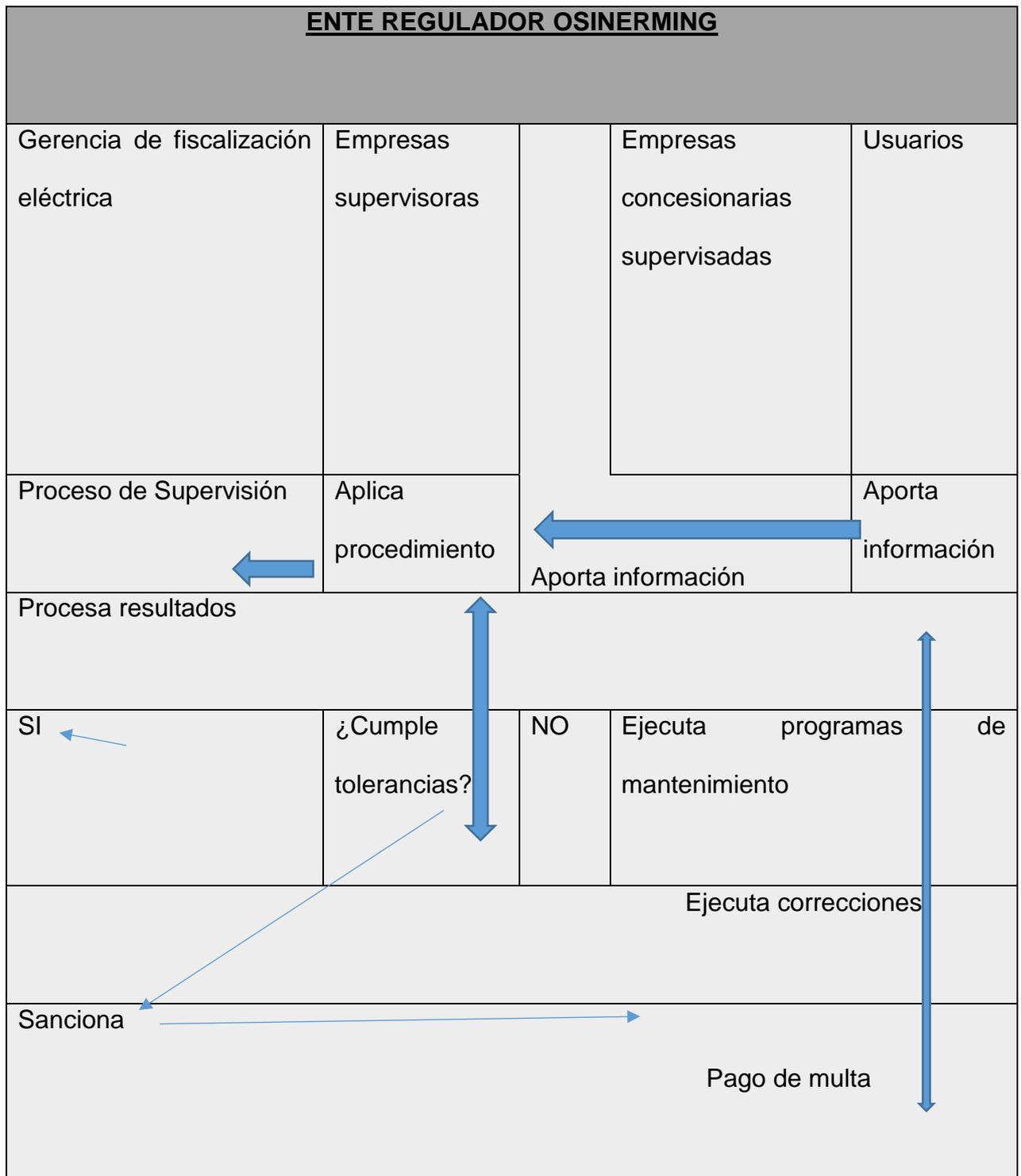
- a) Garantizar las inversiones
- b) Promover la eficiencia económica
- c) Garantizar la calidad del servicio
- d) Promover a los consumidores

La regulación tiene su historia, se remonta, al gobierno de Alberto Fujimori en el año 1991, se consideran a las empresas privadas como entes regulados y se establecen entes encargados de regular las actividades públicas, pero independientes, autónomas de los poderes del estado, en aquel año existían aproximadamente 220 empresas del Estado según el Osinergmin (Minería O. S., 2016).

Las funciones del Osinergmin son las siguientes:

- a) Supervisar, las acciones del sector energía, cumplimiento de obligaciones legales, mandatos.
- b) Fiscaliza y sanciona, incumplimiento de obligaciones, legales, técnicas, concesiones.
- c) Regula, controla tarifas eléctricas, costos de generación de electricidad, transporte del gas natural.
- d) Soluciona controversias, entre las empresas.
- e) Norma, intereses, derechos, actividades y derechos de los usuarios, administrados.
- f) Soluciona reclamos, cuando en primera instancia no se da solución a los reclamos por parte de la empresa que brinda el servicio, frente a ello soluciona en segunda instancia administrativa las peticiones presentadas en mesa de partes con respecto al consumo, deficiencias de energía eléctrica y gas natural. La tarifa eléctrica se compone, creación, producción, distribución y consumo. Los objetivos y las funciones de regulación, fiscalización del Osinergmin, se refleja en la siguiente tabla, esquemas de supervisión que aplica Osinergmin.

Tabla 3: Funciones de regulación, fiscalización del Osinergmin.



Fuente: OSINERMING.

Elaboración propia.

Las sanciones a la empresa por incumplimiento y deficiencia se detallan en lo siguiente: El Tribunal de Apelaciones y Sanciones en los temas que conciernen a Energía y Minas del Osinergmin-Sala 1, con fecha 25 de octubre de 2019, emítela Resolución N.º 219-2019-OS7TASTEM-S1, en la parte del considerando se sanciona a ELECTRODUNAS, con una multa de 40,13 UIT, por incumplimiento al estándar de los indicadores DPO (Desviación del monto por obras financiadas y DPA (Desviación a los plazos de atención al proceso de contribuciones reembolsables) y una sanción por no entregar documentos completos de dos expedientes reembolsables con 8UIT.

La Resolución del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 2790-2016 de fecha Lima, 30 de setiembre de 2016, sanciona a la empresa Electro Dunas con una multa de 162.17 UIT, por presentar deficiencias en las zonas de producción, distribución de la energía.

2.2.5.1 El organismo regulador independiente: Osinerming, importancia

En este punto cabe precisar en primer lugar la independización, la liberalización del sector energía en los años de la década de los 90, del primer gobierno de Alberto Fujimori, la misma que estableció en un rol fundamental en esa época como política del sector energético, ello obedece a la política de la economía liberal de los mercados en el mundo, como producto del avance de la globalización económica, en el caso del sector energético, al respecto según (Arsmstrong, 1994),” la regulación de la energía presenta tres aspectos”

- a) Falta de compromiso
- b) Riesgo de captura
- c) Información asimétrica

La regulación de la energía necesita de un organismo principal cuyo enfoque se orienta al control, administración, distribución y regulación de la energía, tal es el caso del Osinerming, por ello su creación no es una casualidad, en el mundo industrializado, competitivo, de libre mercado, de la globalización y la política mundial de los grandes países industrializados están orientados a la inversión económica mundial, como parte del mismo, se diseñó políticas de inversión privada , pero a la vez se diseñó como tener el control de las mismas, y con ello se permite por parte del Estado en interacción con las empresas privadas diseñar en términos legales, facilitar el marco legal no solo en el tema económico, sino en el tema administrativo de las inversiones privadas, las reglas, las decisiones del Estado, las tarifas, la calidad del servicio, deben estar orientadas a la satisfacción del servicio en la población, el cual se manifiesta en su comportamiento, si es de calidad, si se paga, si se establecen servicios, si se exige la idoneidad del mismo, este se refleja en la calidad del servicio de la energía eléctrica, allí radica la importancia del Osinerming, como organismo independiente y regulador o solo es un ente que obedece parámetros de acuerdo a intereses del gobierno de turno y del sector privado, la mayoría, la población a si lo entiende, de allí se desprende el comportamiento población en el tema.

Las funciones de Osinerming, han evolucionado desde su creación, con la ley N. 26734, mediante la ley N.27699, se complementaron sus funciones, con la ley N. 29326, se amplió con respecto a la evaluación y fiscalización ambiental, se crea el organismo de evaluación y fiscalización

ambiental, en la siguiente tabla se muestra la evolución de funciones de Osinerming.

Tabla 4. Evolución de las funciones de Osinerming.

Evolución de las funciones de Osinerming.	
1997-2000	-Función normativa, Supervisión de electricidad, Supervisión de hidrocarburos
2001-2002	-Fusión CTE-Fijación de tarifas, Proyecto Camisea, JARU: atención, reclamos, Oficinas regionales
2003-2004	Precios de referencias, Camisea (construcción, operación), regulación del GN, Control de calidad, 150 oficinas regionales, 4 Lima.
2005-2006	GLP, supervisión, publicación de precios, supervisión del GN, proyectos del GN, exportación, 6 oficinas Lima.
2007-2008	Supervisión minera, Veo combustibles, Licitaciones de largo plazo, distribuidoras, apelación de sanciones en energía y minería, promoción de la generación d electricidad.
2009-2011	Registro de hidrocarburos Osinerming, precios de combustibles, control satelital, banda de precios, energía renovables, fortalecimiento de oficinas regionales.
2012-2016	Seguridad energética, regulación dela distribución de electricidad, gasoducto Sur Peruano, hidrocarburos, 30 oficinas regionales, 15 oficinas en Lima.

Fuente: Osinerming.

Elaboración propia.

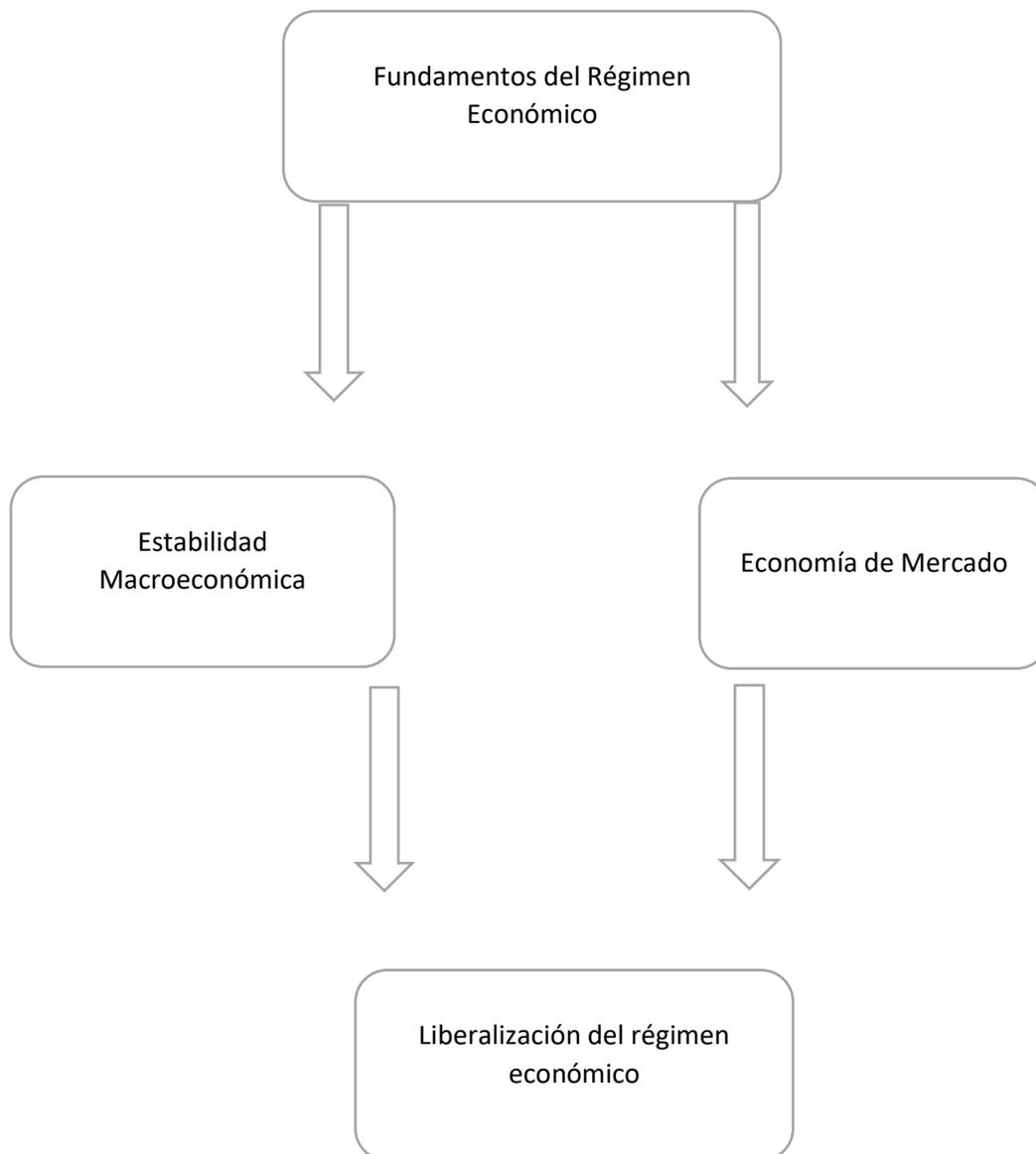
2.2.6 Política de Inversión privada

Las inversiones en el Perú, son muy variadas el potencial, no es solo energético, hidrocarburos, las concesiones, según (Herrera, 2020), “el ahorro interno no es suficiente para generar toda la inversión necesaria”, en nuestra opinión es cierto, dadas las características de nuestro país, se requiere del apoyo de la inversión privada, analizar las condiciones y los procesos de inversión, las empresas, los empresarios cuentan con un marco legal, pero las condiciones les son muy favorables a los inversores, las condiciones se tiene que crear, por ejemplo el tema del acceso al ahorro interno, es de mucho cuidado e importancia, la economía liberal, de libre inversión, la ley de la oferta y la demanda, los monopolios entre otros son temas de relevancia para generar desarrollo y progreso en nuestro país, si bien es cierto de acuerdo a la Constitución Política del país, el Estado no puede intervenir en el control de los precios, se debe crear otras condiciones legales a fin de proteger nuestras riquezas y la economía de la población en el tema del ahorro interno.

Producto de la liberalización de los mercados, se estableció la venta de las empresas del estado al sector privado, poco a poco se fueron transfiriendo, las concesiones, prestación de los servicios públicos, se hicieron con el marco legal de la Ley: 757, (Ley de promoción de la inversión privada en las empresas del Estado), que fue el sustento legal de la inversión privada en el año 1991 y la Constitución Política del Perú del año 1993, el cual contempla la promoción de libre iniciativa privada, suscripción de convenios, garantizar el derecho a la propiedad privada.

El Estado Peruano, genera políticas para la promoción de la inversión privada, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5: Promoción de la inversión privada.



Fuente: Pro Inversión.

Elaboración propia.

Según Pro Inversión (2020), las inversiones en el Perú cuentan con un marco legal, si no fuera así sería imposible garantizar las inversiones diversas en nuestro país, por ello el estado en ese marco legal brinda la parte legal, leyes, dispositivos para garantizar el mismo, los empresarios e inversionistas primero analizan y cuentan con un marco legal que garantice las inversiones, los mismos son los siguientes:

- a) Constitución Política del Perú
- b) Estabilidad jurídica a la inversión extranjera (Decreto Legislativo-662)
- c) Ley de promoción de la inversión privada en las empresas del Estado (Decreto legislativo N. 674))
- d) Marco de promoción de la inversión descentralizada, Ley N. 28059).
- e) Ley de concesiones en obras públicas de infraestructura, servicios públicos (Decreto Supremo 059-96-PCM)
- f) Ley de impulso a la inversión pública regional y local, con participación del sector privado (Ley de obras por impuestos, ley N° 29230).

Las citadas en líneas arriba deben garantizar la puesta en marcha de las inversiones privadas avaladas por el Estado, en el sector energía eléctrica ,minería ,hidrocarburos ,pesca y acuicultura ,agro negocios ,turismo ,forestal , sector textil confecciones , ya que son recursos naturales invaluable y que deben generar riquezas a todos, las mismas que se deben cumplir con la participación de los organismos correspondientes a fin de controlar y supervisar el cumplimiento de los mismos, por ello existen organismos reguladores, las cuales deben cumplir su función , para evitar todo tipo de discriminación, acceso a los sectores diversos en materia económica, movimientos, flujos y reflujo económico, fomentar la

libre competencia y generar las condiciones necesarias legales, económicas, fomentar el progreso y desarrollo social de la población, calidad de vida.

2.2.7 Derechos de los usuarios

Los organismos de control son diversos en el Perú, al respecto el OSINERMIN (2020, pag.2), es el organismo de control y supervisión de los servicios eléctricos, la misma entidad que recomienda lo siguiente, respecto de los principales derechos de los usuarios y el público consumidor de la energía eléctrica:

- a) Garantizar un servicio eficiente por parte de la empresa eléctrica
- b) Compensación, respecto a los cortes de los servicios eléctricos, los mismos de deben informar en forma oportuna y anticipada, los afectados deben recibir compensación por el corte del fluido eléctrico, cuando estos superen el límite permitido de cuatro horas.
- c) Recibo de luz mensual, se deben recibir mensualmente, con tiempo el recibo de acuerdo a la trifa por Kilowatt, según lectura del medidor
- d) Atención de reclamos, los servicios deben ser eficientes si son lo contrario el derecho del usuario le asiste a presentar su reclamo respectivo a la empresa eléctrica, el mismo debe ser atendido, pero en la ciudad de Ica la política de la empresa pague y después reclame, general malestar, pérdida de tiempo, cola u otros, por ello se exige la idoneidad a fin de evitar la sobre facturación y la satisfacción del usuario, cumplir con lo que ofrece la empresa y la calidad del servicio.

Los usuarios deben recibir información gratuita al respecto y conectarse con OSINERMINING número 2193410, en provincias al 0800-41800.

Los derechos son de suma importancia, pero cabe agregar que los usuarios tienen las siguientes obligaciones en el uso de la energía eléctrica:

- a) Las instalaciones eléctricas domiciliarias deben mantenerse en perfecto estado de operatividad
- b) El uso de la energía eléctrica se lleva a cabo con autorización respectiva de la empresa
- c) Está prohibida revender o ceder energía eléctrica a terceros
- d) Está prohibido la manipulación del medidor de la energía eléctrica
- e) Pago oportuno de los recibos de luz
- f) Mantener los cables, u otros en perfecto estado de operatividad
- g) El distanciamiento entre las redes eléctricas, edificios, casas habitaciones, deben ser mínimas.

Los usuarios según ley, deben cumplir con sus obligaciones y exigir sus derechos establecidos, al respecto según (Bollen, 2000, p.34)” el consumidor tiene derechos a tener un servicio eficiente de energía eléctrica, de calidad, condiciones técnicas que deben cumplir en la interacción entre los suministradores del servicio eléctrico, los usuarios y la población en general”.

Para Spencer (1975, p.54),” La provisión de calidad por parte de un monopolista no regulado, determina diferencias en la calidad del servicio, existen diferencias en el servicio eléctrico peruano requerido por el usuario y lo que ofrece la empresa eléctrica”

2.3 Marco Conceptual

Administración de la energía eléctrica

Conjunto de acciones relacionadas a la mejora del servicio eléctrico, políticas públicas, operaciones, acciones de mantenimiento, y otros relacionados a brindar un adecuado uso de la energía eléctrica.

Correcta fiscalización

Diversas acciones que consisten en el control de las actividades, las mismas que se diseñan en la aplicación de políticas públicas, en las empresas privadas, para revisar, verificar, de acuerdo a los procesos y procedimientos técnico adecuadas de trabajo, servicio, para el cumplimiento de las obligaciones según la naturaleza de los mismos, naturales, jurídicas.

Eficiencia del servicio eléctrico

Procedimientos, acciones y actividades destinadas a la mejora, distribución, circulación y consuno adecuado de la energía eléctrica por parte de la empresa responsable del mismo, protección del medio ambiente, horario adecuados y crear conciencia social respecto al consumo de la energía eléctrica en forma adecuada, horarios adecuados por parte del usuario.

Energía eléctrica

Acciones derivadas, técnicas adecuadas que consiste en la creación de fuentes energéticas a fin de satisfacer la demanda, cargas eléctricas en forma positiva o negativa, fuentes que se obtiene con el movimiento de cargas eléctricas o electrones, los cuales circulan mediante conductores eléctricos y se transforman según su uso, industrial, domestico.

Idoneidad

Lo idóneo. Predisposición, aptitudes, capacidad para llevar a cabo acciones diversas, servicios, obligaciones, calidad de producto ofrecido. “La idoneidad,

se refleja en el servicio prestado, la calidad y la eficiencia esperada por parte del público usuario”, (Rodríguez, 2014)

Inversión privada en los servicios públicos

Aplicación de políticas públicas a fin de incentivar, motivar las inversiones privadas en nuestro país, las mismas que deben promover y fomentar la competencia, transparencia, planificación, mejora de la economía, puestos de trabajo, pago de impuestos por parte de las empresas.

Necesidad

Son las percepciones diversas de carencia, falta, escasez, necesidades primarias, secundarias, terciarias, ausencia o falta de bienes, servicios, productos alimentos, salud, educación, necesarios para la vida del hombre, requerimientos diversos por parte de los consumidores.

SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento).

Organismo regulador de los servicios públicos, organismo supervisor del estado, revisa los contratos de la infraestructura pública, servicios de saneamiento.

OSINERMIN (Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería).

Controla, realiza acciones de supervisión de las empresas formales dedicadas a la energía eléctrica, hidrocarburos, combustibles, para que se brinden servicios de calidad seguros, proteger a la población de acciones y políticas de las empresas, respeto por la naturaleza, la ecología y el medio ambiente.

Organismos reguladores

Organismos públicos, pertenecientes a la estructura del consejo de ministros, con personería de derecho público interno, con acciones autónomas administrativas, OSIPTEL, OSINERMIN, OSITRAN, SUNASS, SUTRAN.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

H.G.1. Existe relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020

3.2 Hipótesis Específicas

H.E.1. Existe relación entre las Políticas Empresariales de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización respecto del Código de Protección y Defensa del Consumidor en la Ciudad de Ica, año 2020.

H.E.2. Existe relación entre los Derechos de los consumidores de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020.

H.E.3. Existe relación entre las sanciones por falta de la Idoneidad en el servicio de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020.

3.3 Objetivos:

3.3.1 Objetivo General

O.G.1. Determinar la relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020.

3.3.2 Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la relación entre las políticas empresariales de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización respecto del Código de Protección y Defensa del Consumidor en la Ciudad de Ica, año 2020.

O.E.2. Determinar la relación entre los Derechos de los consumidores de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020

O.E.3. Determinar la relación entre las sanciones por falta de la Idoneidad en el servicio de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020

3.4 Variables

Variable Independiente.

- Adecuado servicio de energía eléctrica

Variable Dependiente.

- Correcta fiscalización

3.5 Operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Independiente - Adecuado servicio de energía eléctrica	Se aplica en la propuesta de mejora de la capacidad de oferta y eficiencia de los servicios diversos prestados por la empresa respectiva.	-Política empresarial -Prestación de servicios -Política de inversiones	-Plan anual de trabajo -Número de trabajadores -Volumen de producción -Eficiencia del servicio -Liderazgo orientado hacia los clientes -Conocimientos de políticas de servicios -Inversiones públicas -Rentabilidad empresarial -Flujo y reflujo económico

<p>Dependiente</p> <p>Correcta fiscalización</p>	<p>Mecanismos de control a fin de asegurar la idoneidad de los servicios a fin de evitar quejas, reclamos.</p>	<p>-Política pública</p> <p>-Órganos de control</p> <p>-Derechos de los usuarios</p>	<p>-Marco legal</p> <p>-Visión – misión</p> <p>-Políticas concertadas con los organismos regionales</p> <p>-Papel de OSINERMI</p> <p>-Planificación estratégica</p> <p>-Auditoría interna</p> <p>-Evaluación por resultados</p> <p>-Reclamos presentados</p> <p>-Papel de INDECOP</p> <p>-Mecanismos alternativos de solución de conflictos</p>
---	--	--	---

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación científica, provee los pasos respectivos a seguir en las investigaciones diversas, según (Hernández, 2010), la investigación “es llevar a cabo diversas acciones o estrategias para descubrir algo”, por lo que la investigación está orientada a obtener nuevos conocimientos, por ello es científica, es sistemática, los resultados que se obtienen se analizan, existen tipos de investigación. Para el presente se toma, en cuenta lo siguiente:

4.1 Tipo y Diseño de Investigación

- a) Tipo de investigación, básica, los resultados se obtienen de un proceso, de una problemática, es objetiva, puntual, utilitaria, se busca el perfeccionamiento de los sistemas, normas.
- b) Nivel de investigación, descriptiva, describe y explica la realidad social acorde con las variables y correlacional, busca conocer el comportamiento de las variables y otras relacionadas.
- c) Diseño de Investigación, no experimental.

4.2 Población y Muestra

Población.

La población estará constituida por 100 ciudadanos, profesionales, usuarios del servicio de energía eléctrica de la empresa Electro Dunas S.A.A. en la ciudad de Ica.

Muestra.

La muestra fue de 96 tomando en cuenta el margen de error del 2%, la cual se tomará en cuenta al momento de aplicar los medios de recabar la información adecuada.

La muestra se obtuvo, luego de aplicar la fórmula:

$$\frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Proceso:

Z= Nivel de confianza

N=Población

p=Probabilidad a favor 0.5%

q=Probabilidad en contra 0.5%

E=error de estimación 0.2%

n=Muestra

Procesamiento de los datos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{0.01^2(100-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 96.

4.3 Técnicas de Recolección de Datos

El recojo de la información requiere de metodología, técnicas y métodos, los mismos se clasifican, determina la calidad de la información que se requiere, como herramientas necesarias de la investigación, el método es el camino, establece los mecanismos entre el investigador y el consultado, la técnica son los mecanismos que se emplean, para el presente se toma en cuenta:

- Instrumentos: Cuestionario.
- Técnicas: encuestas, análisis de documentos, casuísticas.

CAPÍTULO V: RESULTADOS-DISCUSIÓN

5.1 Resultados

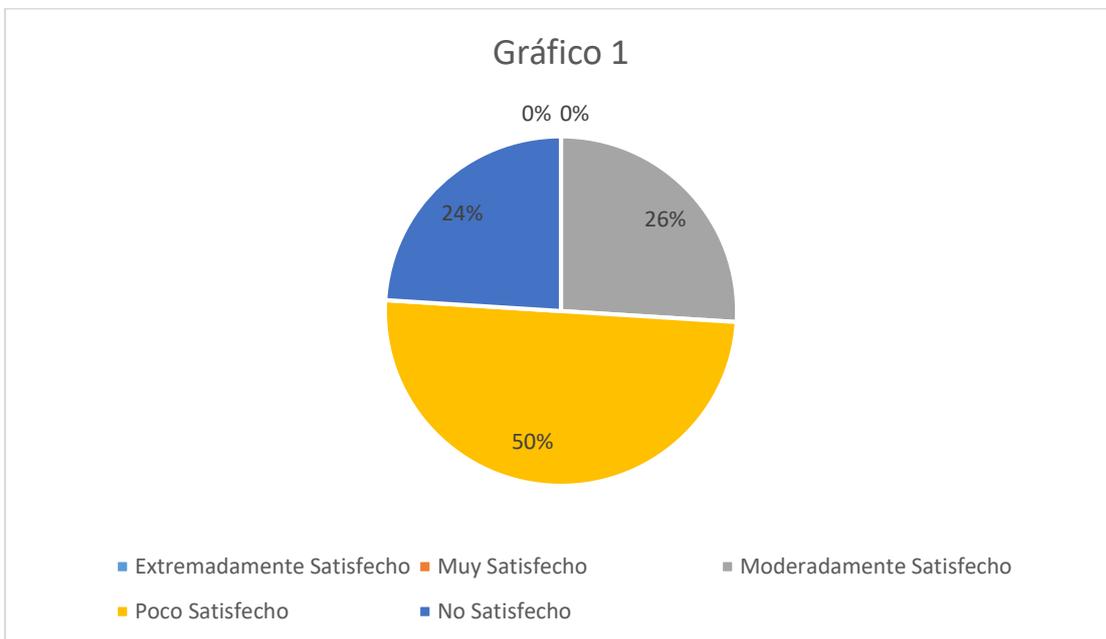
La presente tesis titulada La realización de la tesis titulada La Idoneidad en el servicio de Energía Eléctrica de la empresa Electro Dunas S.A.A y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica en el año 2020, nos muestra una clara predisposición de muestra la realidad entre los servicios que ofrece la empresa y la realidad de los usuarios, la falta de idoneidad y una correcta fiscalización por parte de los organismos de control que el estado ha credo para evitar contradicciones, enfrentamientos entre el público usuario , consumidor de la energía eléctrica y la deficiencia que ofrece la empresa , luego de aplicado los instrumentos de recolección de los datos y procesados estadísticamente , el servicio que ofrece es muy notoria , al respecto la Idoneidad, según (Durand, 2006), “Los problemas diversos se presentan , cuando no existe relación entre los que ofrecen las empresas y lo que se le brinda al público consumidor , lo que recibe y no satisface sus expectativas”, los resultados luego de la aplicación del instrumento respectivo para la información necesaria nos muestran con respecto a la satisfacción con el servicio de energía eléctrica que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A?, el 50% de las respuestas de las personas encuestadas responden que están poco satisfechos con el servicio de energía eléctrica que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A, otro 46% de las personas encuestadas se encuentran muy satisfecho para la aplicación del código de protección y defensa del consumidor a la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización y la intervención de los organismos reguladores para la fiscalización, multa si el caso fuese necesario, los resultados obtenidos fueron procesados e interpretados estadísticamente, tal como se muestra en la siguiente página.

5.2 Análisis e interpretación de resultados

Tabla N. 1

Pregunta 1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio de energía eléctrica que brinda la Empresa Electro Dunas S. A.A?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	48	50%
Muy satisfecho		
No satisfecho	23	24%
Moderadamente satisfecho	25	26%
TOTAL	96	



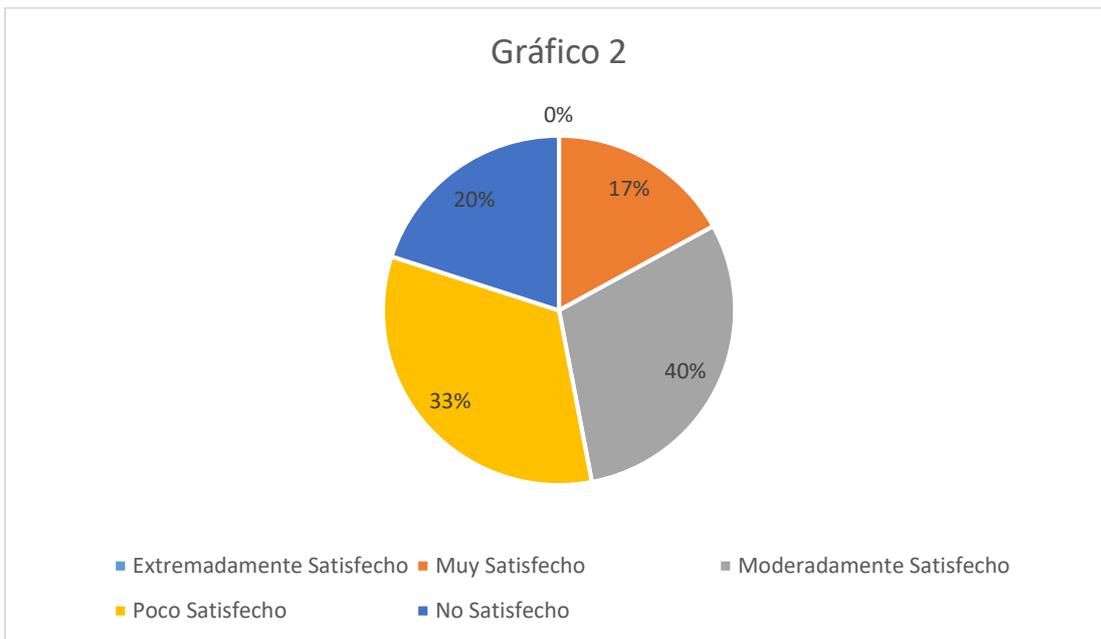
Interpretación

La primera pregunta 1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio de energía eléctrica que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A?, el 50% de las respuestas de las personas encuestadas responden que están poco satisfechos con el servicio de energía eléctrica que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A, un 26% de las personas encuestadas responden que están moderadamente satisfechos con el servicio de energía eléctrica que brinda la Empresa Electro Dunas, otro 24% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con el servicio de energía eléctrica que brinda la Empresa Electro Dunas.

Tabla N. 2

Pregunta 2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los trabajadores de la Empresa Electro Dunas S.A.A, con respecto al servicio de energía eléctrica?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	22	23%
Muy satisfecho	16	17%
No satisfecho	19	20%
Moderadamente satisfecho	39	36%
TOTAL	96	



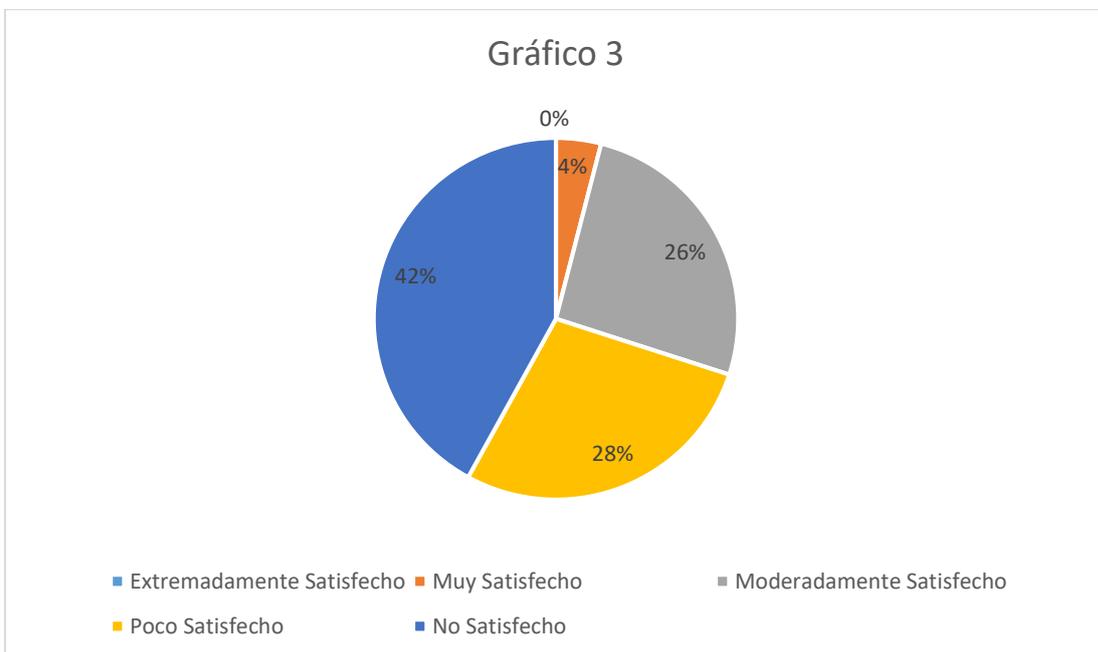
Interpretación

La pregunta. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los trabajadores de la Empresa Electro Dunas S.A.A, con respecto al servicio de energía eléctrica?, el 33% de las personas encuestadas responden se encuentran poco satisfecho con los trabajadores de la Empresa Electro Dunas S.A.A, con respecto al servicio de energía eléctrica, otro 30% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho con los trabajadores de la Empresa Electro Dunas S.A.A, con respecto al servicio de energía eléctrica, otro 20% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con los trabajadores de la Empresa Electro Dunas S.A.A, con respecto al servicio de energía eléctrica y finalmente un 17% de las personas encuestadas responden que se encuentran muy satisfecho con los trabajadores de la Empresa Electro Dunas S.A.A, con respecto al servicio de energía eléctrica.

Tabla N. 3

Pregunta 3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en relación con el adecuado servicio de energía eléctrica y la necesidad de una correcta fiscalización a la Empresa Electro Dunas S.A.A, por el servicio que brindan de energía eléctrica?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	27	28%
Muy satisfecho	04	04%
No satisfecho	40	42%
Moderadamente satisfecho	25	26%
TOTAL	96	



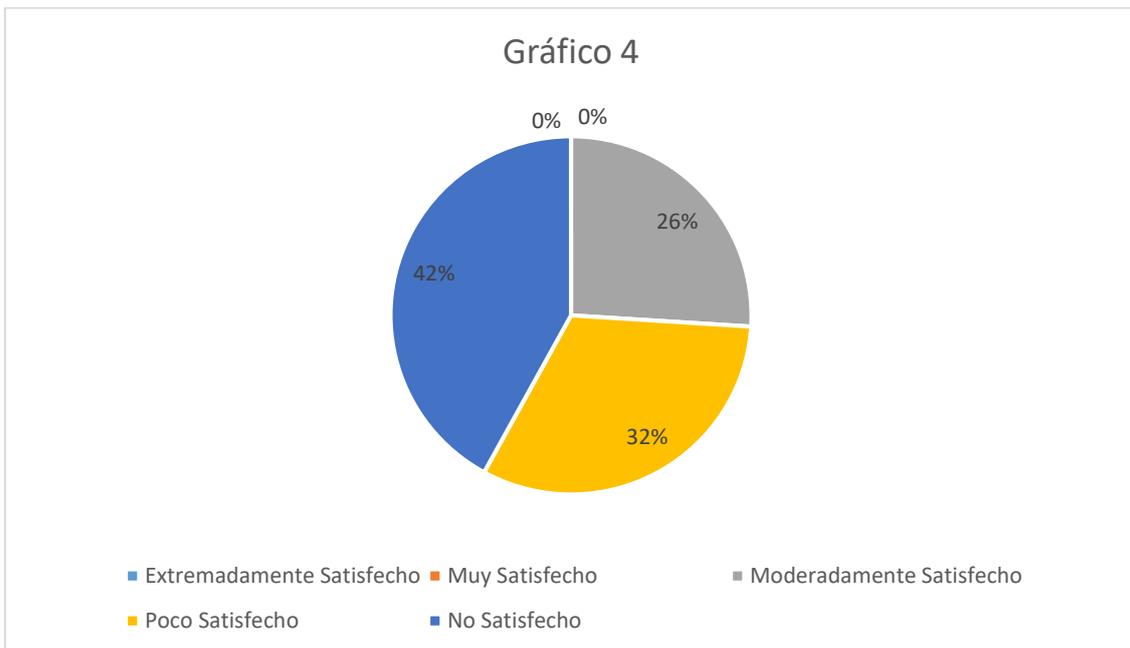
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en relación con el adecuado servicio de energía eléctrica y la necesidad de una correcta fiscalización a la Empresa Electro Dunas S.A.A, por el servicio que brindan de energía eléctrica?, un 42% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con el adecuado servicio de energía eléctrica y la necesidad de una correcta fiscalización a la Empresa Electro Dunas S.A.A, por el servicio que brindan de energía eléctrica, otro 28% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho con el adecuado servicio de energía eléctrica y la necesidad de una correcta fiscalización a la Empresa Electro Dunas S.A.A, por el servicio que brindan de energía eléctrica, otro 26% de las personas encuestadas responde que se encuentran moderadamente satisfecho con el adecuado servicio de energía eléctrica y la necesidad de una correcta fiscalización a la Empresa Electro Dunas S.A.A, por el servicio que brindan de energía eléctrica y finalmente un 4% de las personas encuestadas responden que se encuentran muy satisfecho con el adecuado servicio de energía eléctrica y la necesidad de una correcta fiscalización a la Empresa Electro Dunas S.A.A, por el servicio que brindan de energía eléctrica.

Tabla N. 4

Pregunta 4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la eficiencia del servicio de la Empresa Electro Dunas S.A.A, que brindan de energía eléctrica?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	31	32%
Muy satisfecho		
No satisfecho	40	42%
Moderadamente satisfecho	25	26%
TOTAL	96	



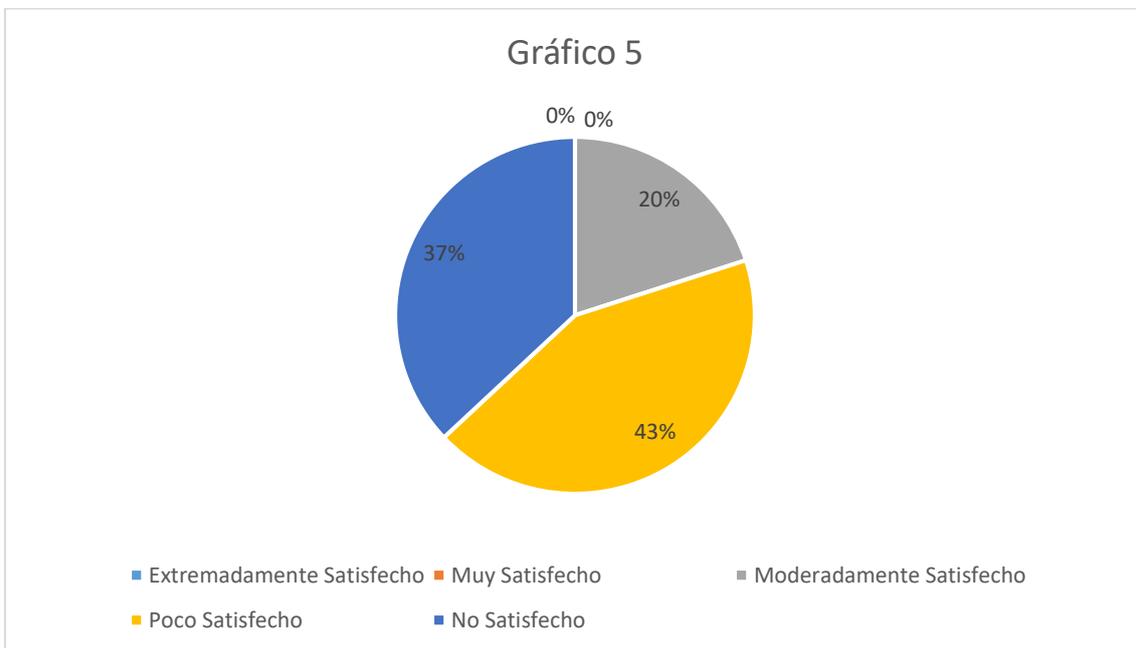
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la eficiencia del servicio de la Empresa Electro Dunas S.A.A, que brindan de energía eléctrica?, el 42% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con la eficiencia del servicio de la Empresa Electro Dunas S.A.A, que brindan de energía eléctrica, otro 32% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho con la eficiencia del servicio de la Empresa Electro Dunas S.A.A, que brindan de energía eléctrica y finalmente un 26% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho con la eficiencia del servicio de la Empresa Electro Dunas S.A.A, que brindan de energía eléctrica.

Tabla N. 5

Pregunta 5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por el liderazgo orientado hacia los clientes de la Empresa Electro Dunas S.A.A, ¿en el servicio que brindan de energía eléctrica?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	41	43%
Muy satisfecho		
No satisfecho	36	37%
Moderadamente satisfecho	19	20%
TOTAL	96	



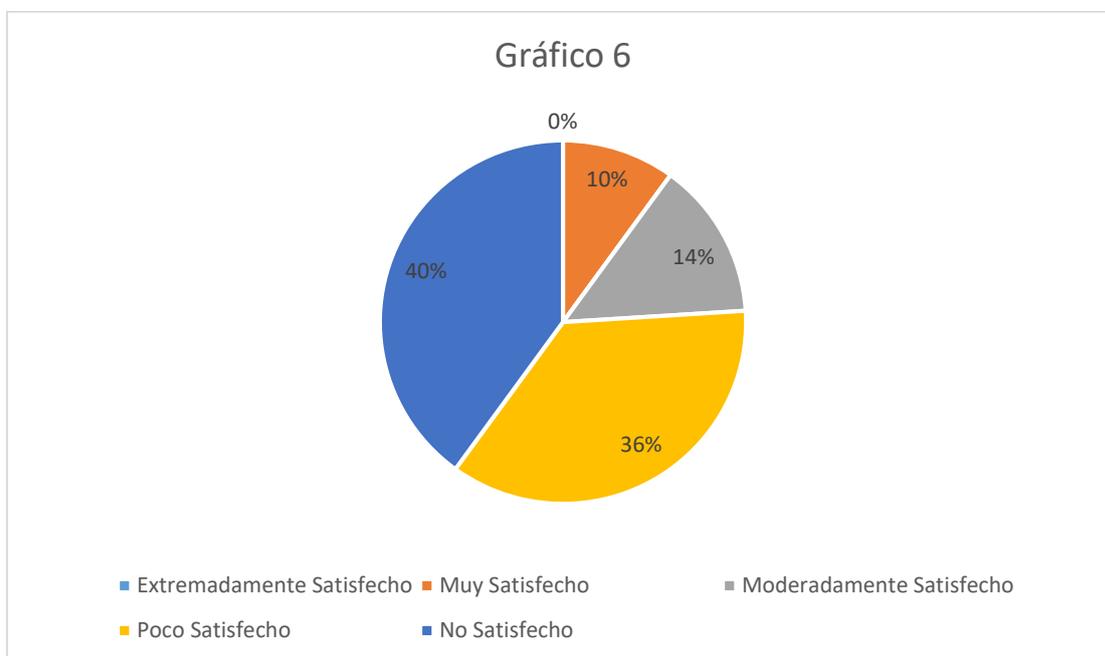
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por el liderazgo orientado hacia los clientes de la Empresa Electro Dunas S.A.A, en el servicio que brindan de energía eléctrica?, el 43% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho por el liderazgo orientado hacia los clientes de la Empresa Electro Dunas S.A.A, otro 37% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho por el liderazgo orientado hacia los clientes de la Empresa Electro Dunas S.A.A y finalmente un 20% de las personas encuestadas se encuentran moderadamente satisfecho por el liderazgo orientado hacia los clientes de la Empresa Electro Dunas S.A.A.

Tabla N.6

Pregunta 6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los conocimientos mostrados sobre políticas de servicios de la Empresa Electro Dunas S.A.A con respecto al público usuario?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	35	36%
Muy satisfecho	10	10%
No satisfecho	38	40%
Moderadamente satisfecho	13	14%
TOTAL	96	



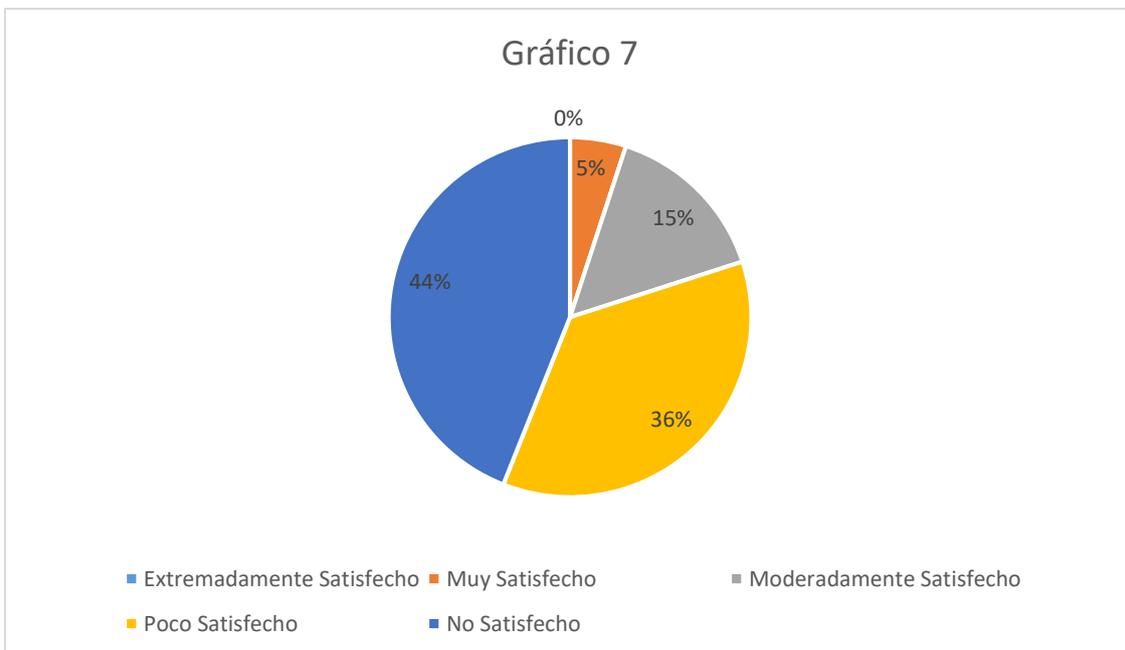
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los conocimientos mostrados sobre políticas de servicios de la Empresa Electro Dunas S.A.A con respecto al público usuario?, el 40% de las personas encuestadas responde que se encuentran no satisfecho con los conocimientos mostrados sobre políticas de servicios de la Empresa Electro Dunas S.A.A, otro 36% de las personas encuestadas responde que se encuentran poco satisfecho con los conocimientos mostrados sobre políticas de servicios de la Empresa Electro Dunas S.A.A, otro 14% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfechos con los conocimientos mostrados sobre políticas de servicios de la Empresa Electro Dunas S.A.A y finalmente un 10% de las personas encuestadas responden que se encuentran muy satisfechos con los conocimientos mostrados sobre políticas de servicios de la Empresa Electro Dunas S.A.A.

Tabla N.7

Pregunta 7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted sobre la política de inversiones en las obras públicas para la mejora del servicio eléctrico de la Empresa Electro Dunas S.A.A?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	35	36%
Muy satisfecho	05	05%
No satisfecho	42	44%
Moderadamente satisfecho	14	15%
TOTAL	96	



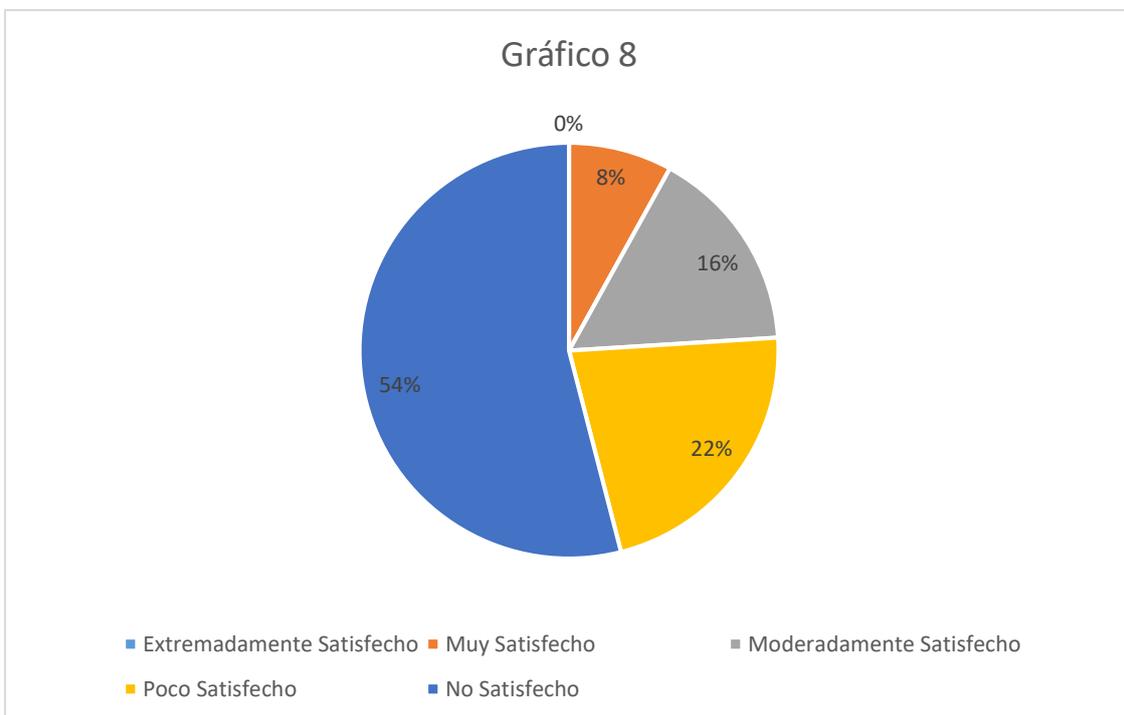
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted sobre la política de inversiones en las obras públicas para la mejora del servicio eléctrico de la Empresa Electro Dunas S.A.A?, el 44% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho sobre la política de inversiones en las obras públicas para la mejora del servicio eléctrico de la Empresa Electro Dunas S.A.A, otro 36% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho sobre la política de inversiones en las obras públicas para la mejora del servicio eléctrico de la Empresa Electro Dunas S.A.A, otro 15% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho sobre la política de inversiones en las obras públicas para la mejora del servicio eléctrico de la Empresa Electro Dunas S.A.A y finalmente un 5% de las personas encuestadas responde que se encuentran muy satisfechos sobre la política de inversiones en las obras públicas para la mejora del servicio eléctrico de la Empresa Electro Dunas S.A.A.

Tabla N. 8

Pregunta 8. ¿Se encuentra satisfecho respecto a la rentabilidad empresarial de la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	21	22%
Muy satisfecho	08	08%
No satisfecho	52	54%
Moderadamente satisfecho	15	16%
TOTAL	96	



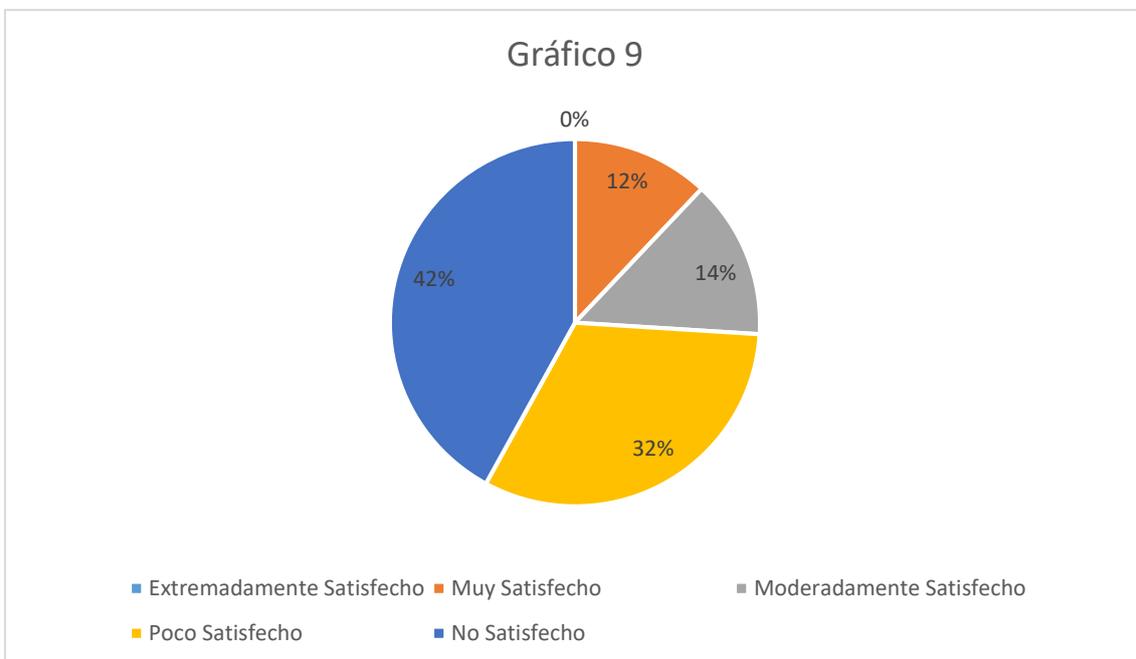
Interpretación

La Pregunta ¿Se encuentra satisfecho respecto a la rentabilidad empresarial de la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica?, el 54% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho respecto a la rentabilidad empresarial de la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica, otro 22% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho respecto a la rentabilidad empresarial de la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica, otro 16% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho respecto a la rentabilidad empresarial de la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica y finalmente un 8% de las personas encuestadas responde que se encuentran muy satisfechos respecto a la rentabilidad empresarial de la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica.

Tabla N.9

Pregunta 9. ¿Se encuentra satisfecho con respecto al flujo y reflujo económico que ocasiona la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	30	32%
Muy satisfecho	12	12%
No satisfecho	40	42%
Moderadamente satisfecho	14	14%
TOTAL	96	



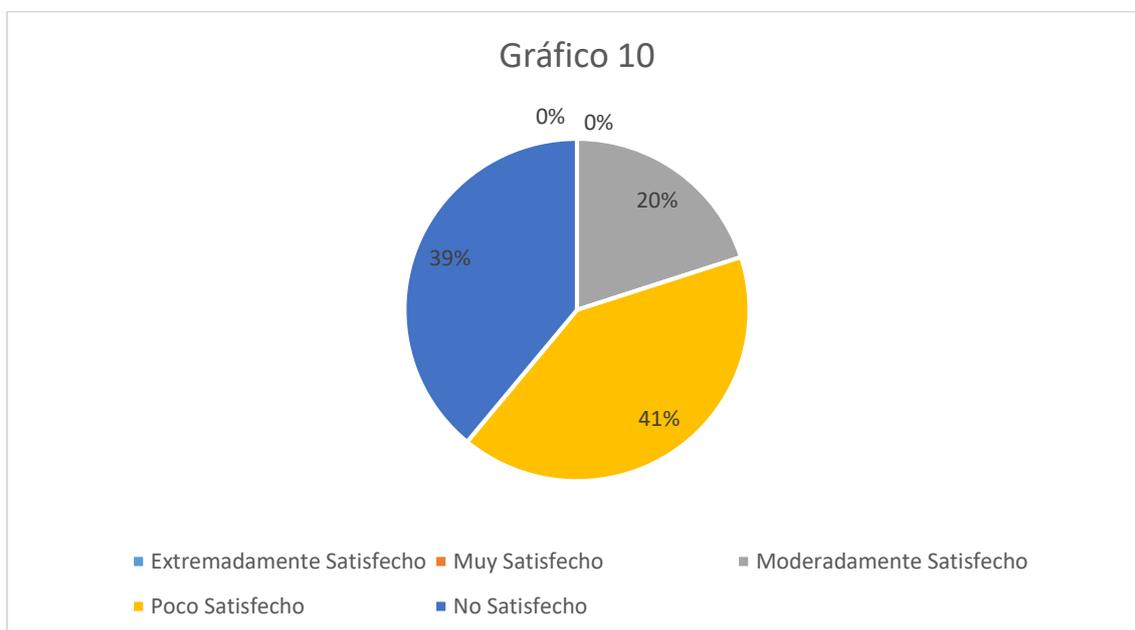
Interpretación

La Pregunta ¿Se encuentra satisfecho con respecto al flujo y reflujo económico que ocasiona la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica?, el 42% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con respecto al flujo y reflujo económico que ocasiona la Empresa Electro Dunas S.A.A, otro 32 % de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho con respecto al flujo y reflujo económico que ocasiona la Empresa Electro Dunas S.A.A, otro 14 % de las personas encuestadas responde que se encuentran moderadamente satisfecho con respecto al flujo y reflujo económico que ocasiona la Empresa Electro Dunas S.A.A y finalmente un 12% de las personas encuestadas responden que se encuentran muy satisfecho con respecto al flujo y reflujo económico que ocasiona la Empresa Electro Dunas S.A.A.

Tabla N. 10

Pregunta 10. ¿Se encuentra satisfecho con el marco legal de la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización de sus actividades?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	39	41%
Muy satisfecho		
No satisfecho	38	39%
Moderadamente satisfecho	19	20%
TOTAL	96	



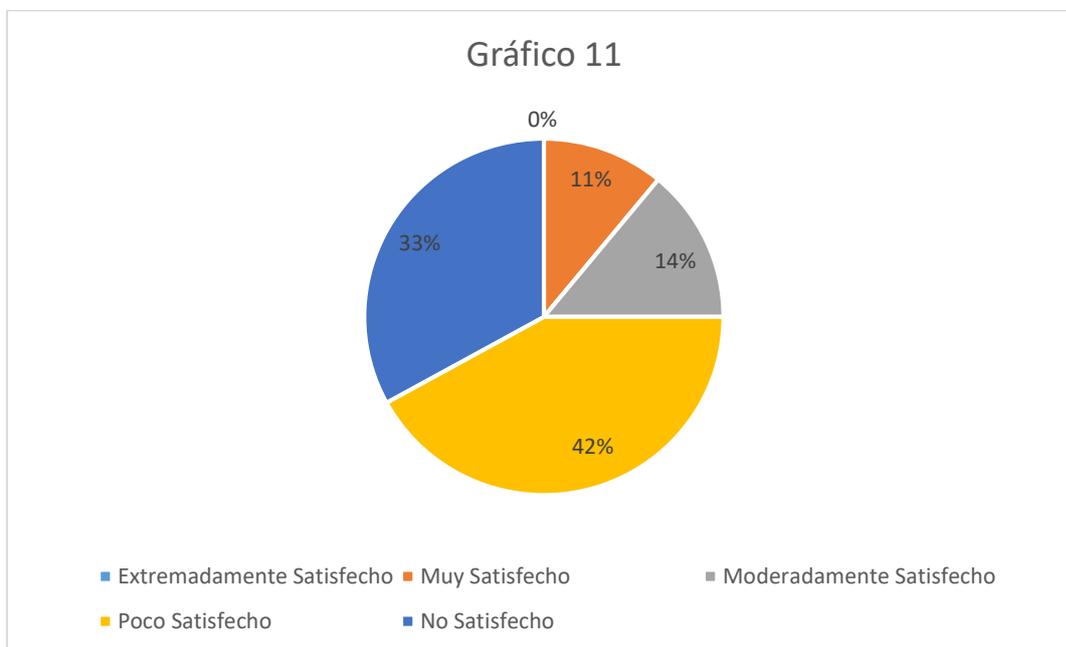
Interpretación

La Pregunta 10. ¿Se encuentra satisfecho con el marco legal de la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización de sus actividades?, el 41% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho con el marco legal de la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización de sus actividades, otro 39% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con el marco legal de la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización de sus actividades y finalmente un 20% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho con el marco legal de la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización de sus actividades.

Tabla N. 11

Pregunta 11. ¿Se encuentra satisfecho con respecto a la visión y misión de la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la política pública de su sector?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	40	42%
Muy satisfecho	11	11%
No satisfecho	32	33%
Moderadamente satisfecho	13	14%
TOTAL	96	



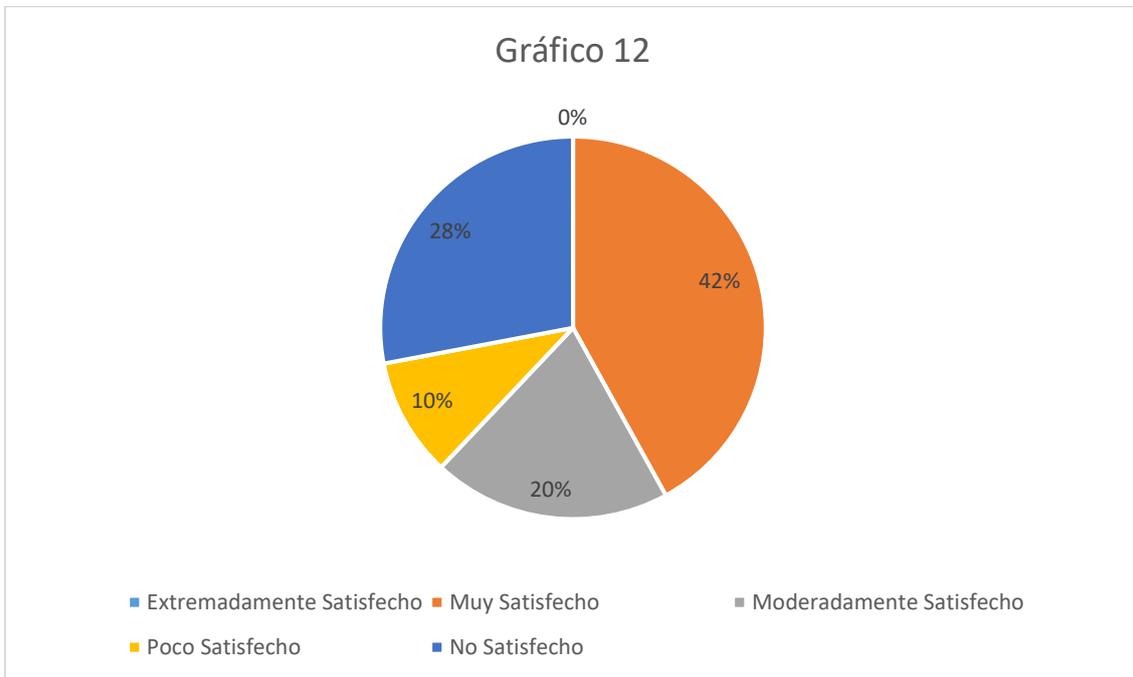
Interpretación

La Pregunta ¿Se encuentra satisfecho con respecto a la visión y misión de la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la política pública de su sector?, el 42% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho con respecto a la visión y misión de la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la política pública de su sector, otro 33% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con respecto a la visión y misión de la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la política pública de su sector , otro 14% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho con respecto a la visión y misión de la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la política pública de su sector y finalmente un 11% de las personas encuestadas que se encuentran muy satisfecho con respecto a la visión y misión de la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la política pública de su sector

Tabla N. 12

Pregunta 12. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de políticas concertadas con los organismos regionales y la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la mejora en su sector?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	10	10%
Muy satisfecho	40	42%
No satisfecho	27	28%
Moderadamente satisfecho	19	20%
TOTAL	96	



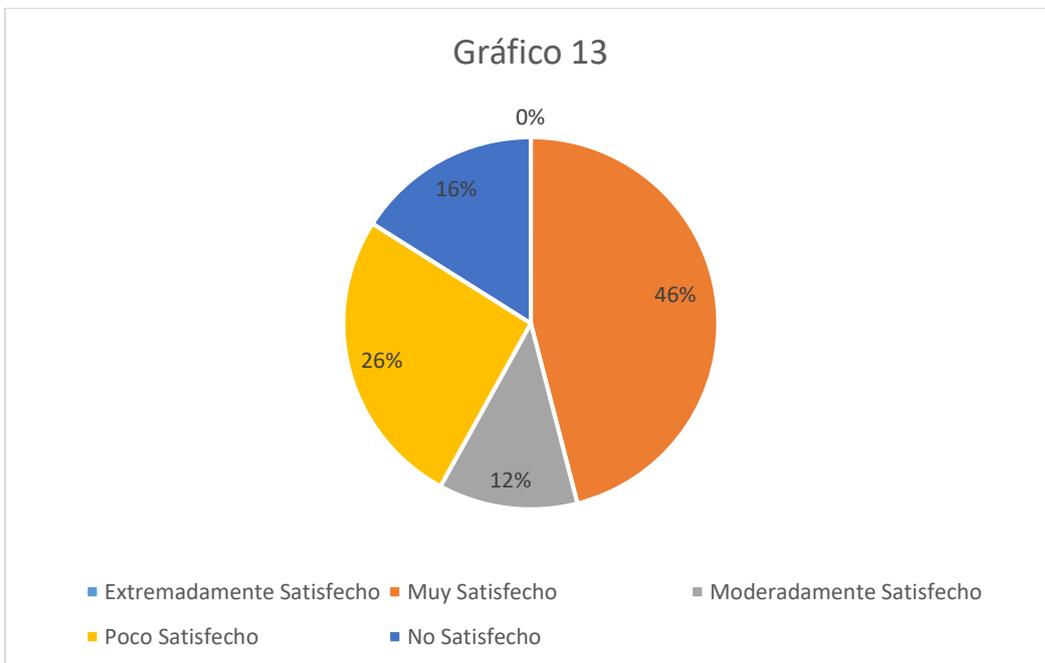
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de políticas concertadas con los organismos regionales y la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la mejora en su sector?, el 42 % de las personas encuestadas responden que se encuentran muy satisfecho con la aplicación de políticas concertadas con los organismos regionales y la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la mejora en su sector, otro 28% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con la aplicación de políticas concertadas con los organismos regionales y la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la mejora en su sector, otro 20% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho con la aplicación de políticas concertadas con los organismos regionales y la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la mejora en su sector y finalmente un 10% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho con la aplicación de políticas concertadas con los organismos regionales y la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la mejora en su sector.

Tabla N. 13

Pregunta 13. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con una relación significativa para la aplicación del código de protección y defensa del consumidor a la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización por el servicio que brindan?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	25	26%
Muy satisfecho	44	46%
No satisfecho	15	16%
Moderadamente satisfecho	12	12%
TOTAL	96	



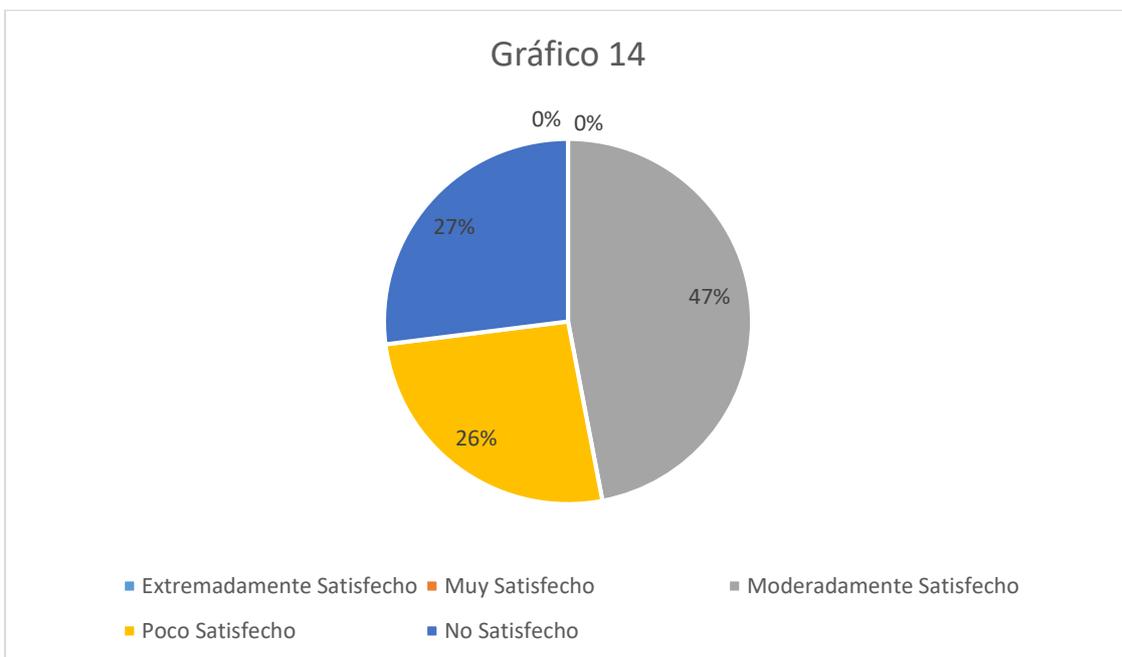
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con una relación significativa para la aplicación del código de protección y defensa del consumidor a la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización por el servicio que brindan?, el 46% de las personas encuestadas responden que se encuentran muy satisfecho con una relación significativa para la aplicación del código de protección y defensa del consumidor a la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización por el servicio que brindan , un 26% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho con una relación significativa para la aplicación del código de protección y defensa del consumidor a la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización por el servicio que brindan un 16% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con una relación significativa para la aplicación del código de protección y defensa del consumidor a la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización por el servicio que brindan y finalmente un 12% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho con una relación significativa para la aplicación del código de protección y defensa del consumidor a la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización por el servicio que brindan.

Tabla N. 14

Pregunta 14. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de una auditoria interna llevada a cabo por los órganos de control a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	25	26%
Muy satisfecho		
No satisfecho	26	27%
Moderadamente satisfecho	45	47%
TOTAL	96	



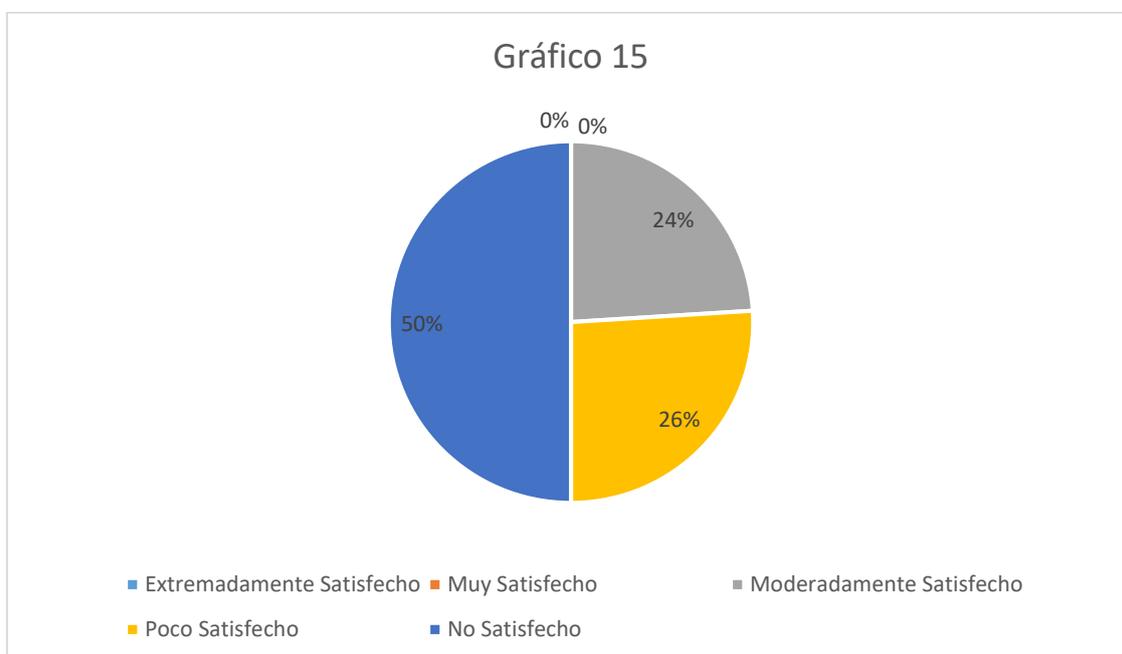
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de una auditoria interna llevada a cabo por los órganos de control a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan?, el 47% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho con la aplicación de una auditoria interna llevada a cabo por los órganos de control a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan, otro 27% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con la aplicación de una auditoria interna llevada a cabo por los órganos de control a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan y finalmente un 26% de las personas encuestadas responden que se encuentran con la aplicación de una auditoria interna llevada a cabo por los órganos de control a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan.

Tabla N. 15

Pregunta 15. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la función y el papel de OSINERMING a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	25	26%
Muy satisfecho		
No satisfecho	48	50%
Moderadamente satisfecho	23	24%
TOTAL	96	



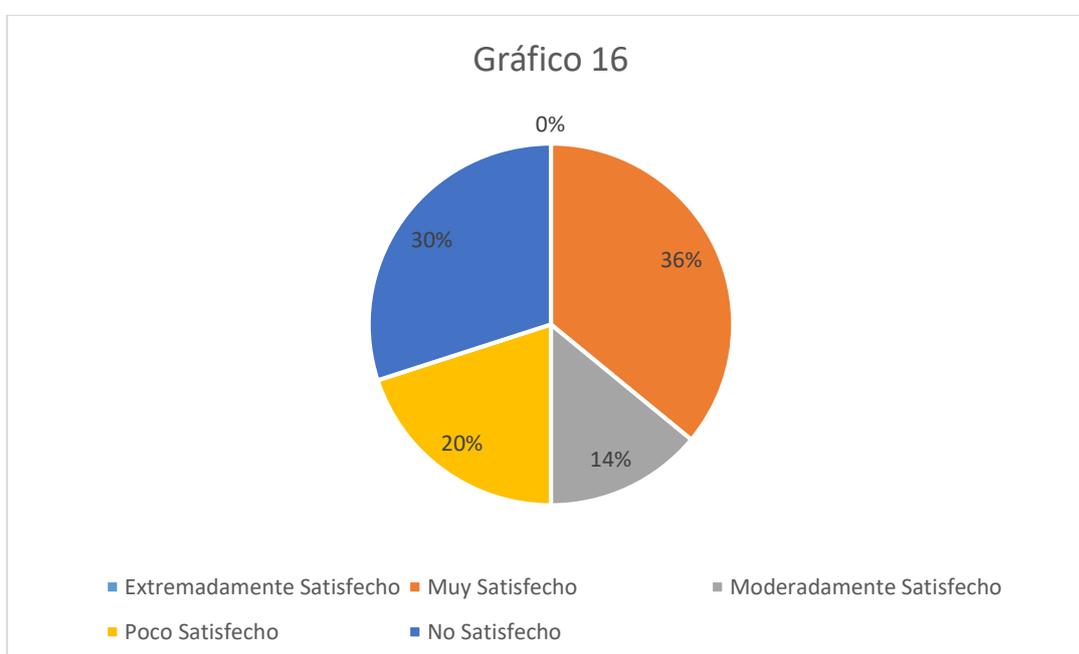
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la función y el papel de OSINERMINING a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan?, el 50% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con la función y el papel de OSINERMINING a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan, otro 26% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho con la función y el papel de OSINERMINING a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan y finalmente un 24% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho con la función y el papel de OSINERMINING a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan.

Tabla N. 16

Pregunta 16. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la relación entre los derechos de los consumidores y el servicio que brinda Electro Dunas para una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, 2020?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	19	20%
Muy satisfecho	35	36%
No satisfecho	29	30%
Moderadamente satisfecho	13	14%
TOTAL	96	



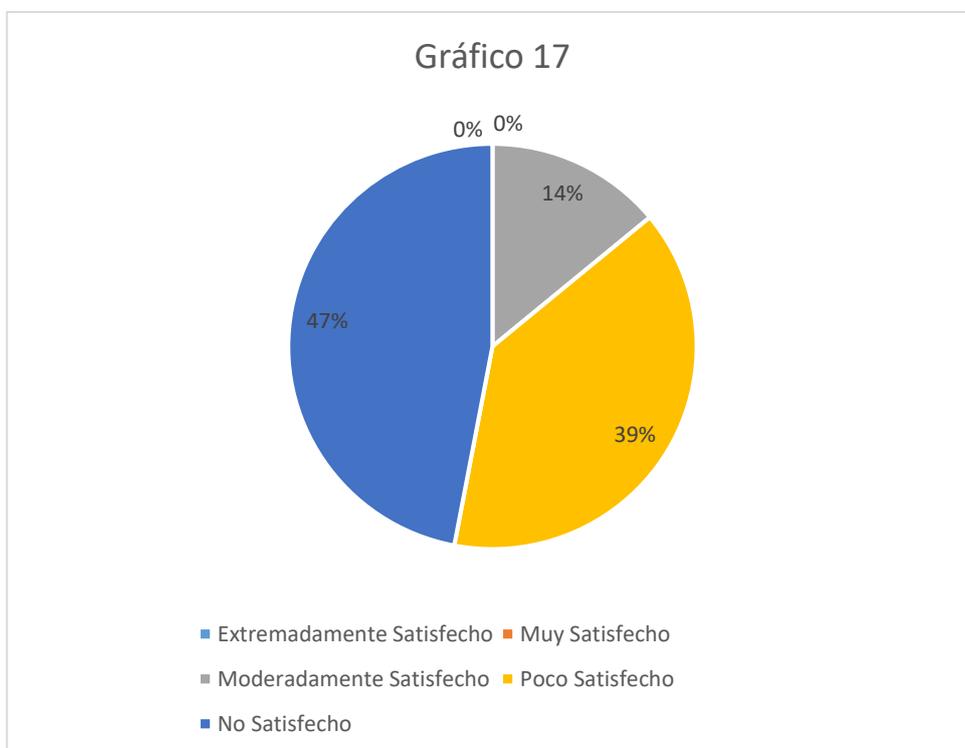
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la relación entre los derechos de los consumidores y el servicio que brinda Electro Dunas para una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, 2020?, el 36% de las personas encuestadas responden que se encuentran muy satisfecho con la relación entre los derechos de los consumidores y el servicio que brinda Electro Dunas para una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, 2020, otro 30% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho con la relación entre los derechos de los consumidores y el servicio que brinda Electro Dunas para una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, 2020, otro 20% de las personas encuestadas responden que encuentran poco satisfecho con la relación entre los derechos de los consumidores y el servicio que brinda Electro Dunas para una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, 2020 y finalmente un 14% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho con la relación entre los derechos de los consumidores y el servicio que brinda Electro Dunas para una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, 2020.

Tabla N. 17

Pregunta 17. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por la atención oportuna que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	37	39%
Muy satisfecho		
No satisfecho	46	47%
Moderadamente satisfecho	13	14%
TOTAL	96	



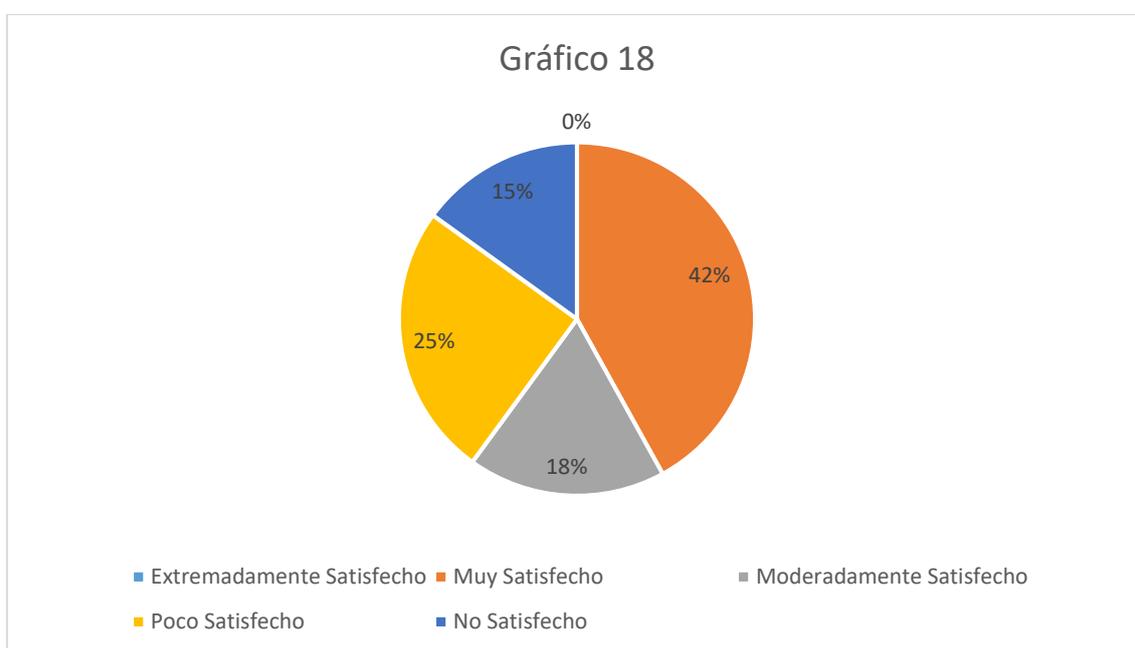
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por la atención oportuna que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios?, el 47% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho por la atención oportuna que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios, otro 39% de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho por la atención oportuna que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios y finalmente un 14% de las persona encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho por la atención oportuna que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios .

Tabla N. 18

Pregunta 18. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de sanciones por falta de Idoneidad de la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	24	25%
Muy satisfecho	41	42%
No satisfecho	14	15%
Moderadamente satisfecho	17	18%
TOTAL	96	



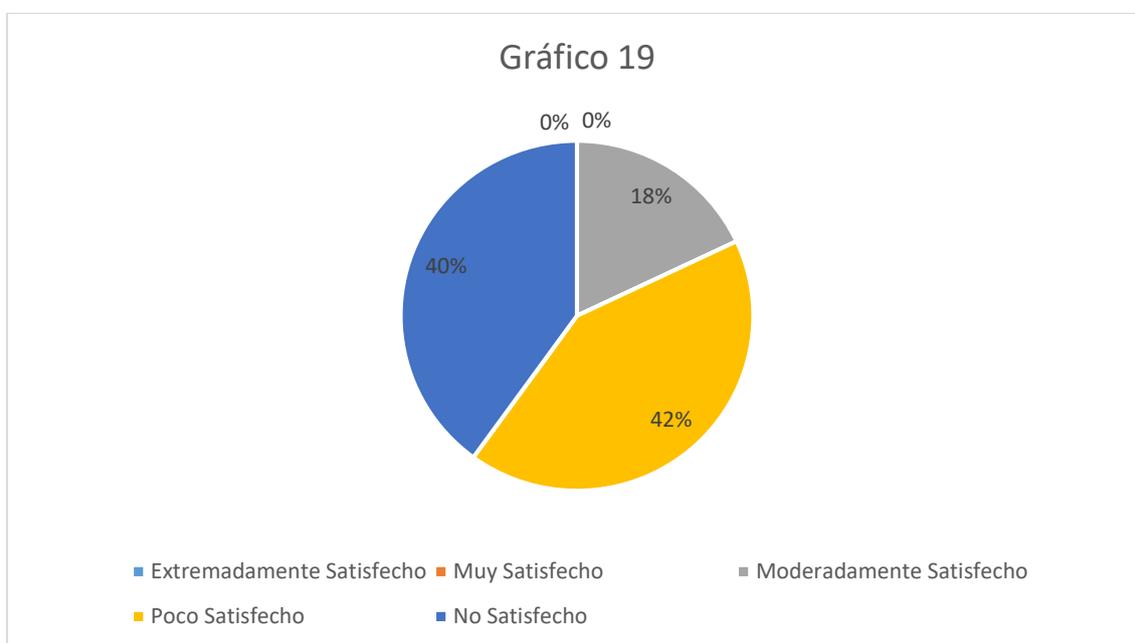
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de sanciones por falta de Idoneidad de la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios?, el 42% de las personas encuestadas responden que se encontrarían muy satisfecho con la aplicación de sanciones por falta de Idoneidad de la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios, un 25% de las personas encuestadas responden que se encontrarían poco satisfecho con la aplicación de sanciones por falta de Idoneidad de la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios, un 18% de las personas encuestadas responden que se encontrarían moderadamente satisfecho con la aplicación de sanciones por falta de Idoneidad de la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios y finalmente un 15% de las personas encuestadas responden que se encontrarían no satisfecho con la aplicación de sanciones por falta de Idoneidad de la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios.

Tabla N. 19

Pregunta 19. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por la solución de sus reclamos presentados a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	41	42%
Muy satisfecho		
No satisfecho	38	40%
Moderadamente satisfecho	17	18%
TOTAL	96	



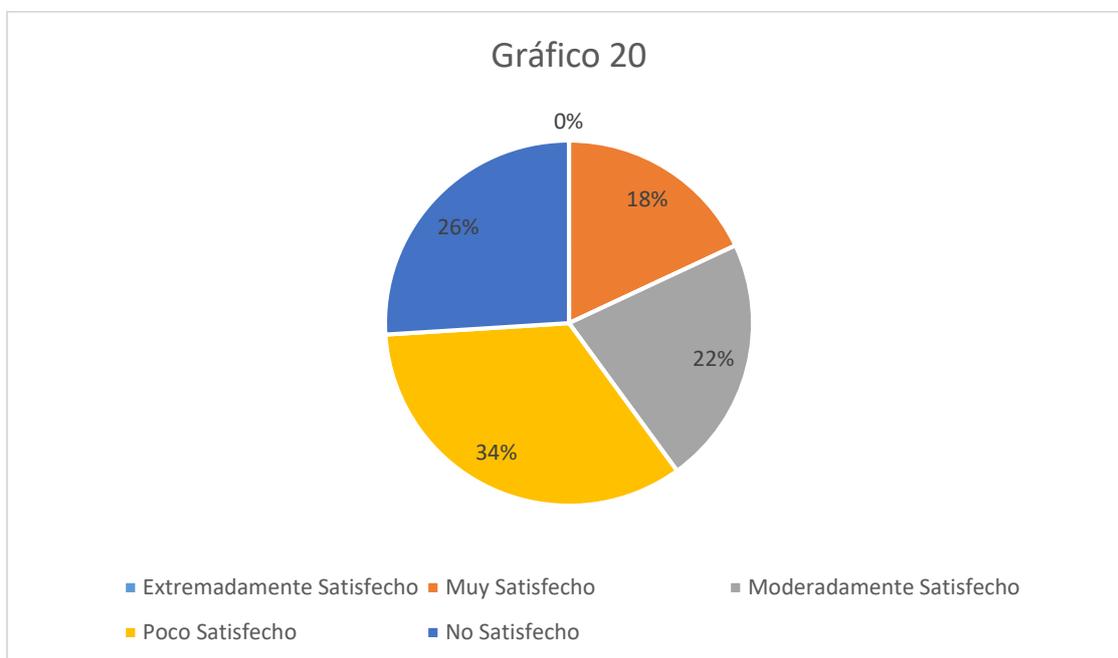
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por la solución de sus reclamos presentados a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios?, el 42 % de las personas encuestadas responden que se encuentran poco satisfecho por la solución de sus reclamos presentados a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios, otro 40% de las personas encuestadas responden que se encuentran no satisfecho por la solución de sus reclamos presentados a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios y finalmente un 18% de las personas encuestadas responden que se encuentran moderadamente satisfecho por la solución de sus reclamos presentados a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios.

Tabla N. 20

Pregunta 20. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la intervención de INDECOPI a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	33	34%
Muy satisfecho	17	18%
No satisfecho	25	26%
Moderadamente satisfecho	21	22%
TOTAL	96	



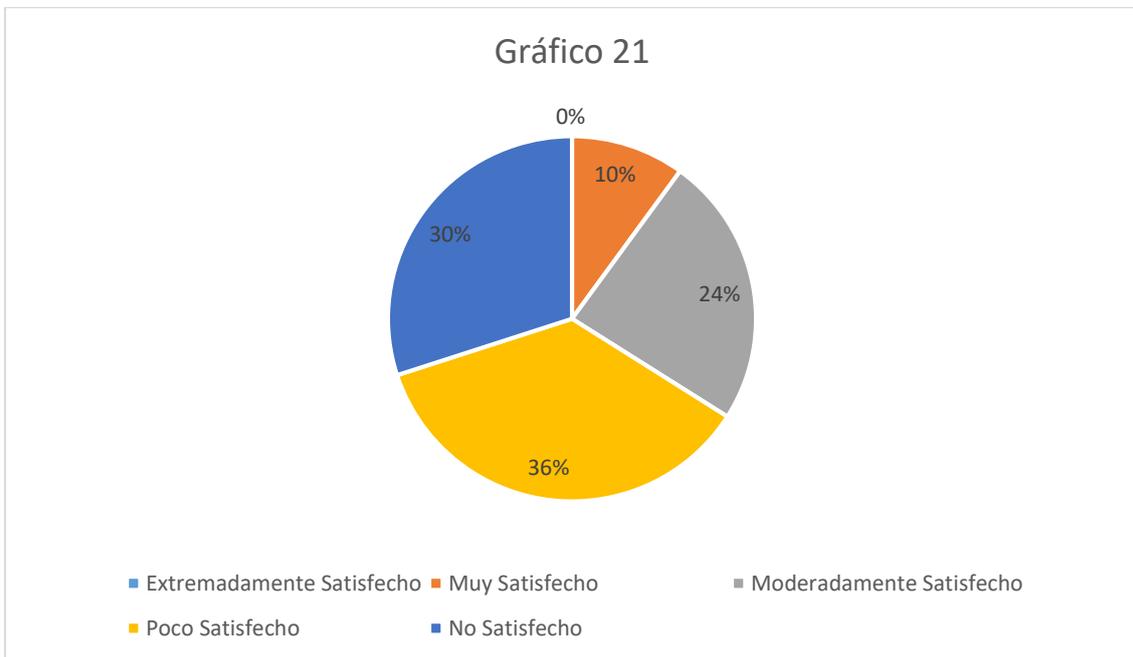
Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la intervención de INDECOPI a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores?, el 34% de las personas encuestadas responden que se encontrarían poco satisfecho con la intervención de INDECOPI a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores, otro 26% de las personas encuestadas responden que se encontrarían no satisfecho con la intervención de INDECOPI a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores, otro 22% de las personas encuestadas responden que se encontrarían moderadamente satisfecho con la intervención de INDECOPI a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores y finalmente un 18% de las personas encuestadas responden que se encontrarían muy satisfechos con la intervención de INDECOPI a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores.

Tabla N. 21

Pregunta 21. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos con la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores?

Alternativas	FI	%
Extremadamente satisfecho		
Poco satisfecho	35	36%
Muy satisfecho	09	10%
No satisfecho	29	30%
Moderadamente satisfecho	23	24%
TOTAL	96	



Interpretación

La Pregunta ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos con la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores?, el 36% de las personas encuestadas responden que se encontrarían poco satisfecho con la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos con la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores, otro 30% de las personas encuestadas responden que se encontrarían no satisfecho con la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos con la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores, otro 24% de las personas encuestadas responden que se encontrarían moderadamente satisfecho con la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos con la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores y finalmente un 10% de las personas encuestadas responden que se encontrarían muy satisfecho con la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos con la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores.

5.3 Prueba de la Hipótesis general

La comprobación de la Hipótesis se tomó en cuenta el Programa Micro Word IBM SPSS V.21.

CUADRO DE FRECUENCIAS

N° Encuestados	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa	
	fi	Fi	hi	Hi
Profesionales	46	46	0.48	0.48
Usuarios del servicio de energía eléctrica	50	96	0.52	1
	96		1	

Fuente: Encuesta

Resultado	SI	NO	TOTAL
Observado	0.48	0.58	100%
Esperado	52.00	48.00	100%

Hipótesis Alternativa:

Si influye significativamente una relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020.

Hipótesis Nula:

No influye significativamente una relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020.

5.4 Prueba de Hipótesis específicas
Hipótesis Específica 1:

CUADRO DE FRECUENCIAS

N° Encuestados	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa	
	fi	Fi	hi	Hi
Encuestados				
Profesionales	45	45	0.47	0.47
Usuarios del servicio de energía eléctrica	51	96	0.53	1
	96		1	

Fuente: Encuesta

Resultado	SI	NO	TOTAL
Observado	0.47	0.53	100%
Esperado	53.00	47.00	100%

Hipótesis Alternativa:

Si influye significativamente la relación entre las Políticas Empresariales de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización respecto del Código de Protección y defensa del consumidor en la ciudad de Ica, año 2020.

Hipótesis Nula:

No influye significativamente la relación entre las Políticas Empresariales de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización respecto del Código de Protección y defensa del consumidor en la ciudad de Ica, año 2020.

Hipótesis Específica 2.

CUADRO DE FRECUENCIAS

N° Encuestados	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa	
	fi	Fi	hi	Hi
Profesionales	58	58	0.60	0.60
Usuarios del servicio de energía eléctrica	38	96	0.40	1
	96		1	

Fuente: Encuesta

Resultado	SI	NO	TOTAL
Observado	0.60	0.40	100%
Esperado	40.00	60.00	100%

Hipótesis Alternativa:

Si existe relación significativa entre los Derechos de los consumidores en el servicio de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020.

Hipótesis Nula:

No existe relación significativa entre los Derechos de los consumidores en el servicio de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020.

Hipótesis Específica 3.

CUADRO DE FRECUENCIAS

N° Encuestados	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa	
	fi	Fi	hi	Hi
Encuestados				
Profesionales	60	60	0.63	0.63
Usuarios del servicio de energía eléctrica	36	96	0.37	1
	96		1	

Fuente: Encuesta

Resultado	SI	NO	TOTAL
Observado	0.63	0.37	100%
Esperado	37.00	63.00	100%

Hipótesis Alternativa:

Si existe relación significativa entre las sanciones por falta de la Idoneidad en el servicio de Electro Dunas y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020.

Hipótesis Nula:

No existe relación significativa entre las sanciones por falta de la Idoneidad en el servicio de Electro Dunas y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1.-Primera conclusión con el adecuado uso del servicio de energía eléctrica y la necesidad de una correcta fiscalización a la Empresa Electro Dunas S.A.A, existe una relación no satisfecho de los usuarios con el servicio de energía eléctrica que brindan y se requiere establecer una correcta fiscalización a la empresa para el uso adecuado de la energía eléctrica.

2.- Segunda conclusión sobre las políticas empresariales de la Empresa Electro Dunas S.A.A, existe una relación muy satisfactoria con respecto a que se deben llevar a cabo acciones de fiscalización y aplicación del código de protección y defensa del consumidor en la ciudad de Ica, 2020.

3.- Tercera conclusión con respecto a los Derechos de los consumidores, debe existir una relación muy satisfactoria de los servicios de energía eléctrica de Electro Dunas para establecer una correcta fiscalización por el servicio eléctrico que brindan a los usuarios en la Ciudad de Ica, año 2020.

4.- Cuarta conclusión sobre la relación entre las sanciones por falta de la Idoneidad en el servicio de Electro Dunas y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020, existe una relación muy satisfactoria para la aplicación de sanciones por falta de Idoneidad de la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios.

6.2 Recomendaciones (opcional)

1.- Primera recomendación con respecto al adecuado uso del servicio de energía eléctrica y la necesidad de una correcta fiscalización a la Empresa Electro Dunas S.A.A, los órganos de control del Estado se deben hacer presente, tal es el caso de OSINERMINING, deben cumplir sus funciones, la defensoría del pueblo, las tarifas, los servicios, no son de los mejores innegablemente.

2.- Sobre las políticas empresariales de la Empresa Electro Dunas S.A.A, respecto a que se deben llevar a cabo acciones de fiscalización y aplicación del código de protección y defensa del consumidor en la ciudad de Ica, 2020, se recomienda la intervención del INDECOPI, a fin de garantizar la eficiencia de los servicios, la calidad del producto y la mejora de las tarifas eléctricas.

3.- Respecto a los Derechos de los consumidores de los servicios de energía eléctrica de Electro Dunas para establecer una correcta fiscalización por el servicio eléctrico que brindan a los usuarios en la Ciudad de Ica, año 2020 se recomienda mejorar la política de atención y solución oportuna por parte de la empresa afín de evitar denuncias, quejas, trámites.

4.- Sobre la relación entre las sanciones por falta de la Idoneidad en el servicio de Electro Dunas y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020, se recomienda a los usuarios denunciar en forma inmediata al OSINERMUMNG y a la SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de saneamiento), según Ley 26338, se prohíbe condicionar las quejas de los usuarios, tal es el caso de la Electro Dunas, primero pague y después reclame.

Bibliografía

Armsstrong, M. y. (1994). En *Regular Reform: Economic Analysis and British Experience*. Mit press.

Cáceres, M. (2017). Gestión de la calidad en la empresas de trasmisión de energía eléctrica. Santiago de Surco, Universitaria.

Central, C. (2012). *Resolución final N.º 309-2012(CPC*. Perú.

Civil, C. (2012). *Art. 428.-Modificación y ampliación de la demanda*. Perú.

Coello, L. (2020). En *Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios electricos públicos domiciliarios en laa legislación ecuatoriana* (pág. 71). Quito, Ecuador. Recuperado el 31 de agosto de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7463/1/T3260-MDEM-Coello-Efectividad.pdf>

Consumidor, C. *Ley N.º 29571*. Perú.

Curay, J. (2019). *Calidad de servicio como factor de gestión de proyectos electrificación de aalumbrado público caso:urbanización residencial Santa María - Comas 2018*. Perú.

Dunas, E. (2016). *Informe anual*. Perú.

Durand, J. (2006). *El deber de la Ideonidad*. Perú.

Garcerant, A. (2019). Análisis del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el departamento del Cesar: Capital e innovación social

desde la economía institucional y del desarrollo humano. Bogotá, Colombia.

Grajeda, L. (2018). *Anàlisis de la eficiencia tècnica y econòmica de los sistemas elèctricos rurales del Perú utilizando generaciòn distribuida*. Perú.

Hernàndez, R. (2010). *Metodologìa de la investigaciòn*. Mèxico.

Herrera, C. (2020). En PROINVERSION. Perú: Servicios de Inversionistas.

Mendez, C. (2012). *Metodologìa. Diseño y desarrollo del proceso de Investigaciòn*. Mèxico.

Millar, J. (2015). *El servicio elèctrico en Chile: una nociòn funcional de servicio pùblico*. Chile.

Minerìa, O. S. (2014). *Aprueban Directiva " Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Pùblicos de Electricidad y Gas Natural"*. Perú.

Minerìa, O. (2016). *La Supervisiòn y TRegulaciòn del sectro Elèctrico*. Perú.

Nacional, G. (1992). *Ley de Conseciones Elèctricas*. Perú.

Pueblo, D. (2020). *Informe especial N.º 014-2020-DP. "Aportes para garantizar la prestaaciòn de los servicios pùblicos domiciliarios, electricidad, gas telecomunicaciones ante la propagaciòn del COVID-19*. Perú.

Quiñones, J. (2016). *Modelo de gestiòn en la atenciòn al cliente para el cambio de medidores en la Corporaciòn Nacional de Electricidad E.P Unidada de Negocios Esmeraldas*. Ecuador.

Rodrìguez, R. (2014). *El deber de la Ideonidad*. Argentina.

Sabino, C. (1992). *El proceso de la Investigación*. Buenos Aires, Argentina.

Significados.com. (2021). <https://www.significados.com/idoneidad>.

Ullua, A. (2016). *Eficiencia en el consumo eléctrico en el sector residencial urbano de Cuenca*. Cuenca, Ecuador.

Valores, S. (2019). *Valorización en la Oferta Pública de Adquisición sobre las acciones comunes con derecho a voto emitidas por Electro Dunas S.A.A.* Perú.

Zapata, L. (2020). En *Mejoramiento de la eficiencia energética eléctrica de la empresa piladora Doña Carmela SAC aplicando la norma ISO 50001* (pág. 117). Chiclayo, Perú: Universitaria.

Anexos.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA: “LA IDEONIDAD EN EL SERVICIO DE ELECTRO DUNAS Y LA NECESIDAD DE UNA CORRECTA FISCALIZACIÓN EN LA CIUDAD DE ICA, AÑO 2020”.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores
<p>General:</p> <p>P.G.1. ¿Cuál es la relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020?</p>	<p>General:</p> <p>O.G.1. Determinar la relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020.</p>	<p>General:</p> <p>H.G.1. Existe relación entre adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020.</p>	<p>Independiente:</p> <p>Adecuado servicio de energía eléctrica.</p>	<p>-Política empresarial</p> <p>-Prestación de servicios</p> <p>-Política de inversiones</p>	<p>-Plan anual de trabajo</p> <p>-Número de trabajador</p> <p>-Adecuado servicio</p> <p>-Eficiencia del servicio</p> <p>-Liderazgo orientado hacia los clientes</p> <p>-Conocimientos de políticas de servicios</p> <p>-Inversiones públicas</p> <p>-Rentabilidad empresarial</p> <p>-Flujo y reflujo económico</p>
<p>Específicos:</p> <p>P.E.1. ¿Cuál es la relación de las Políticas Empresariales de Electro Dunas S.A.A. y la</p>	<p>Específicos:</p> <p>O.E.1. Determinar la relación entre las Políticas Empresariales de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de</p>	<p>Específicos:</p> <p>H.E.1. Existe relación entre las Políticas Empresariales de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta</p>	<p>Dependiente:</p> <p>Correcta fiscalización.</p>	<p>-Política pública</p>	<p>-Marco legal</p> <p>-Visión – misión</p> <p>-Políticas concertadas con los organismos regionales</p> <p>-Aplicación del código de protección y defensa del consumidor</p>

<p>necesidad de una correcta fiscalización respecto del Código de Protección y defensa del consumidor en la Ciudad de Ica, año 2020?</p> <p>P.E.2. ¿Cuál es la relación de los Derechos de los consumidores frente a Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020?</p> <p>P.E.3. ¿Cuáles son las sanciones por falta de la</p>	<p>una correcta fiscalización respecto del Código de Protección y defensa del consumidor en la ciudad de Ica, año 2020.</p> <p>O.E.2. Determinar la relación entre los Derechos de los consumidores en el servicio de Electro Dunas y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020.</p> <p>O.E.3. Determinar la relación entre las sanciones por falta de la Idoneidad en el servicio de Electro</p>	<p>fiscalización respeto del Código de Protección y defensa del consumidor en la ciudad de Ica, año 2020.</p> <p>H.E.2. Existe relación entre los Derechos de los consumidores en el servicio de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020.</p> <p>H.E.3. Existe relación entre las sanciones por falta de la Idoneidad en el servicio de Electro</p>		<p>-Órganos de control</p> <p>-Derechos de los usuarios</p>	<p>-Auditoria interna -Papel de OSINERMIN -Evaluación por resultados -Correcta fiscalización</p> <p>-Atención oportuna -Sanciones por falta de idoneidad -Reclamos presentados -Papel de INDECOPI -Mecanismos alternativos de solución de conflictos</p>
---	--	---	--	---	--

idoneidad en el servicio de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020?	Dunas y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020.	Dunas y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020.			
--	---	---	--	--	--



Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Instrucciones:

El presente instrumento de recolección de datos, nos servirá para obtener la información necesaria con respecto a la investigación sobre la Idoneidad en el Servicio de Energía Eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, año 2020, el cual tiene como Objetivo principal determinar la relación entre el adecuado servicio de energía eléctrica de Electro Dunas S.A.A. y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020, ya que muchas veces los cobros no justifican los servicios eléctricos que presta la empresa en mención, por ello te pedimos marcar la alternativa correcta y se le agradece su apoyo y estima personal por su colaboración, quedando de ustedes infinitamente agradecidas.

Sírvase marcar con X en la escala de 1 al 5.

Pregunta 1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio de energía eléctrica que brinda la Empresa Electro Dunas S? A.A,

- 1.-Extramadamente satisfecho
- 2.-Muy satisfecho
- 3.-Moderadamente satisfecho
- 4.-Poco satisfecho
- 5.-No satisfecho

Pregunta 2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los trabajadores de la Empresa Electro Dunas S.A.A, con respecto al servicio de energía eléctrica?

- 1.-Extramadamente satisfecho
- 2.-Muy satisfecho
- 3.-Moderadamente satisfecho
- 4.-Poco satisfecho
- 5.-No satisfecho

Pregunta 3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en relación con el adecuado servicio de energía eléctrica y la necesidad de una correcta fiscalización a la Empresa Electro Dunas S.A.A, por el servicio que brindan de energía eléctrica?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la eficiencia del servicio de la Empresa Electro Dunas S.A.A, que brindan de energía eléctrica?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por el liderazgo orientado hacia los clientes de la Empresa Electro Dunas S.A.A, en el servicio que brindan de energía eléctrica?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los conocimientos mostrados sobre políticas de servicios de la Empresa Electro Dunas S.A.A con respecto al público usuario?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted sobre la política de inversiones en las obras públicas para la mejora del servicio eléctrico de la Empresa Electro Dunas S.A.A?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 8. ¿Se encuentra satisfecho respecto a la rentabilidad empresarial de la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 9. ¿Se encuentra satisfecho con respecto al flujo y reflujo económico que ocasiona la Empresa Electro Dunas S.A.A por el servicio que brindan de energía eléctrica?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 10. ¿Se encuentra satisfecho con el marco legal de la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización de sus actividades?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 11. ¿Se encuentra satisfecho con respecto a la visión y misión de la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la política pública de su sector?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 12. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de políticas concertadas con los organismos regionales y la Empresa Electro Dunas S.A.A en cumplimiento de la mejora en su sector?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 13., ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con una relación significativa para la aplicación del código de protección y defensa del consumidor a la Empresa Electro Dunas S.A.A para una correcta fiscalización por el servicio que brindan?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 14. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de una auditoria interna llevada a cabo por los órganos de control a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 15. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la función y el papel de OSINERMING a la Empresa Electro Dunas S.A.A en la fiscalización por el servicio que brindan?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 16. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la relación entre los derechos de los consumidores y el servicio que brinda Electro Dunas para una correcta fiscalización en la Ciudad de Ica, 2020?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 17. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por la atención oportuna que brinda la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 18. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de sanciones por falta de idoneidad de la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 19. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por la solución de sus reclamos presentados a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los usuarios?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 20. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la intervención de INDECOPI a la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho

Pregunta 21. ¿Qué tan satisfecho se encontraría usted con la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos con la Empresa Electro Dunas S.A.A en defensa de los derechos de los consumidores?

1.-Extramadamente satisfecho

2.-Muy satisfecho

3.-Moderadamente satisfecho

4.-Poco satisfecho

5.-No satisfecho