



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
SECCIÓN DE POSGRADO

**EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS DEL  
SERVICIO ELÉCTRICO SOBRE LAS HERRAMIENTAS  
TECNOLÓGICAS DESARROLLADAS POR OSINERGMIN Y SU  
IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE  
ELECTRICIDAD EN LA REGIÓN CUSCO EN EL AÑO 2018**

**PRESENTADA POR  
JHOHAN MERCADO MACHACA**

**ASESOR**

**HUGO ALBERTO ALVAREZ ARANZAMENDI**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DIRECCIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - MBA**

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS DEL  
SERVICIO ELÉCTRICO SOBRE LAS HERRAMIENTAS  
TECNOLÓGICAS DESARROLLADAS POR OSINERGMIN Y SU  
IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE  
ELECTRICIDAD EN LA REGIÓN CUSCO EN EL AÑO 2018.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DIRECCIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - MBA**

**PRESENTADO POR**

**JHOHAN MERCADO MACHACA**

**ASESOR:**

**MG. HUGO ALBERTO ALVAREZ ARANZAMENDI**

**LIMA, PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi esposa, por su apoyo, amor incondicional y por motivarme a nunca rendirme; a mis padres que supieron formarme con buenos valores lo cual me ayudo a seguir adelante en los momentos más difíciles y a toda mi familia por darme apoyo para cumplir mis sueños.

Lic. Jhohan Mercado Machaca

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por guiarme durante todo este proceso, a mi esposa por su colaboración constante y a motivarme a superar siempre los obstáculos.

Agradezco a mi asesor Magister Hugo Alberto Álvarez Aranzamendi por guiarme con mucha paciencia durante todo el proceso de mi tesis.

Lic. Jhohan Mercado Machaca

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRAC .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
1.1. Descripción de la situación problemática .....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.3. Objetivo de la investigación .....	18
1.4. Justificación de la investigación.....	19
1.4.1. Importancia de la investigación.....	19
1.4.2. Viabilidad de la investigación .....	20
1.4.3. Limitaciones del estudio .....	21

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación .....	23
1.1.1. A nivel internacional .....	23
1.1.2. A nivel nacional.....	25
1.2. Bases teóricas .....	28
1.2.1. Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) .....	28
1.2.2. Calidad de servicio .....	31
1.2.3. Servicios públicos energéticos .....	40

## CAPÍTULO II

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis .....	65
2.2. Variables y definición operacional .....	67

**CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA**

3.1.	Diseño metodológico.....	69
3.2.	Población .....	70
3.3.	Diseño muestral.....	70
3.4.	Técnicas de recolección de datos .....	71
3.5.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de información .....	71
3.6.	Aspectos éticos.....	72
3.7.	Operacionalización de las variables de hipótesis .....	72

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS**

4.1.	Fiabilidad del instrumento aplicado .....	75
4.2.	Prueba de hipótesis general .....	98
4.3.	Prueba de hipótesis específicos .....	99
4.4.	Resultados de la revisión documentaria.....	102

**CAPÍTULO V  
DISCUSIÓN**

CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES .....	111
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	113
ANEXOS .....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Modelo conceptual del planteamiento del problema .....	22
Tabla 2 Fallas de Mercado en los Servicios Energéticos .....	42
Tabla 3 Funciones de OSINERGMIN .....	52
Tabla 4 Aplicaciones desarrolladas por OSINERGMIN.....	56
Tabla 5 Relaciones teóricas con la hipótesis .....	66
Tabla 6 Operacionalización de la variable 01 .....	67
Tabla 7 Operacionalización de la variable 02 .....	68
Tabla 8 Operacionalización de la variable 01 y la hipótesis específica 1 .....	73
Tabla 9 Operacionalización de la variable 02 y las hipótesis específicas 2 y 3.....	74
Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad .....	76
Tabla 11 Resultados de la dimensión conocimiento de herramientas tecnológicas .....	76
Tabla 12 Resultados de la dimensión digitalización .....	78
Tabla 13 Resultados de la dimensión soporte técnico y tecnológico.....	79
Tabla 14 Resultados de la dimensión interactividad.....	81
Tabla 15 Resultados de la dimensión interconectividad.....	82
Tabla 16 Resultados de la variable nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones .....	84
Tabla 17 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta .....	86
Tabla 18 Resultados de la dimensión atención .....	88
Tabla 19 Resultados de la dimensión comunicación.....	90
Tabla 20 Resultados de la dimensión accesibilidad .....	91
Tabla 21 Resultados de la dimensión amabilidad .....	93



Tabla 22 Resultados de la dimensión credibilidad .....	94
Tabla 23 Resultados de la dimensión comprensión .....	96
Tabla 24 Prueba de la hipótesis general .....	98
Tabla 25 Prueba de la hipótesis .....	99
Tabla 26 Prueba de la hipótesis .....	99
Tabla 27 Prueba de la hipótesis .....	100
Tabla 28 Prueba de la hipótesis .....	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Principales actividades del mercado energético .....	41
<i>Figura 2.</i> Cadena de suministro de la electricidad .....	47
<i>Figura 3.</i> Objetivos de la regulación y grupos de interés .....	48
<i>Figura 4.</i> Funciones asumidas por OSINERGMIN .....	54
<i>Figura 5.</i> Esquema de supervisión del servicio público de electricidad .....	55
<i>Figura 6.</i> Aplicativo Facilito Electricidad .....	58
<i>Figura 7.</i> Despliegue de pantallas para realizar denuncias .....	59
<i>Figura 8.</i> Despliegue de pantallas para usuario y concesionaria .....	60
<i>Figura 9.</i> Esquema de funcionamiento del Tukuy Rikuy .....	62
<i>Figura 10.</i> Cartilla TK – códigos para reportar denuncias .....	62
<i>Figura 11.</i> Proceso para reportar una interrupción del servicio eléctrico.....	63
<i>Figura 12:</i> Resultados de la variable nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones .....	77
<i>Figura 13:</i> Resultados de la dimensión conocimiento de herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN .....	78
<i>Figura 14:</i> Resultados de la dimensión digitalización .....	80
<i>Figura 15:</i> Resultados de la dimensión soporte técnico y tecnológico .....	81
<i>Figura 16:</i> Resultados de la dimensión interactividad .....	83
<i>Figura 17:</i> Resultados de la dimensión interconectividad .....	84
<i>Figura 18:</i> Resultados de la dimensión capacidad de respuesta .....	86
<i>Figura 19:</i> Resultados de la dimensión atención .....	88
<i>Figura 20:</i> Resultados de la dimensión comunicación .....	90
<i>Figura 21:</i> Resultados de la dimensión accesibilidad .....	92
<i>Figura 22:</i> Resultados de la dimensión amabilidad .....	93

<i>Figura 23:</i> Resultados de la dimensión credibilidad .....	95
<i>Figura 24:</i> Resultados de la dimensión comprensión .....	96
<i>Figura 25:</i> Registro de Denuncias a través del APP Facilito Electricidad durante el año 2018 .....	102
<i>Figura 26:</i> Tipo de denuncia reportado a través del App Facilito Electricidad durante el año 2018 .....	103
<i>Figura 27:</i> Periodo en el que fue reportado la denuncia a través del App Facilito Electricidad durante el año 2018 .....	103
<i>Figura 28:</i> Registro de Denuncias a través del SMS Tukuy Rikuy durante el año 2018 .....	104
<i>Figura 29:</i> Tipo de denuncia reportado a través del SMS Tukuy Rikuy durante el año 2018 .....	104
<i>Figura 30:</i> Periodo en el que fue reportado la denuncia a través del SMS Tukuy Rikuy durante el año 2018 .....	105

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad el saber si los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco conocen sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, las mismas que permiten reportar inconformidades con el servicio eléctrico, y si a través del uso de estas plataformas, ha mejorado la calidad del servicio público de electricidad. El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar en qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

La metodología utilizada en la investigación fue el diseño metodológico mixto, ya que utilizó un enfoque cualitativo para complementarse luego con un enfoque cuantitativo, el diseño usado fue el exploratorio secuencial comparativo.

Los resultados de la investigación muestran que el 80% de usuarios no conoce las herramientas tecnológicas para reportar problemas con el servicio eléctrico, mientras el 20 % que conoce y ha usado estas herramientas, consideran que sus inconformidades reportadas han sido solucionadas por la empresa eléctrica oportunamente.

Se llegó a la conclusión de que el uso de herramientas tecnológicas como el Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN que sirve para reportar inconformidades con el servicio eléctrico, mejoro la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

**Palabras claves:** Tecnologías de la información y comunicación; y calidad de servicio.

## **ABSTRAC**

This investigation work aims to know if users of electrical service in the Cusco region know about the technological tools developed by OSINERGMIN, the same that allow to report inconformities with the electric service, and if through the use of these platforms, has improved the quality of public service of electricity. The general objective of the research work is to determine to what extent the level of knowledge of the users of electric service on the technological tools developed by OSINERGMIN, has impacted on the quality of the public service of electricity in the Cusco region in the year 2018.

The methodology used in the investigation was of mixed methodological design, as he used a qualitative approach needs to be complemented with a quantitative approach, the design used was the comparative sequential exploratory.

The results of the investigation showed that 80% of users they don't know technological tools to report problems with the electric service and 20 % who knows these tools and has used them, consider their inconformities reported have been solved by the electricity company in a timely manner.

It was concluded that the use of technological tools such as the Facilito Electricidad and SMS Tukuy Rikuy of OSINERGMIN that serves for reporting inconformities with the electric service improved the quality of the public service of electricity in the Cusco region in the year 2018.

Keywords: information and communication technologies; and quality of service.

## INTRODUCCIÓN

El servicio público de electricidad, es un servicio de mucha importancia para el desarrollo de las actividades económicas del país, la conservación de alimentos, la producción de las empresas, el entretenimiento, la salud y las comunicaciones, son algunos de los ejemplos de la utilidad de este servicio, que por la complejidad de sus características técnicas y las fallas de mercado existentes en este sector, muchas veces no son comprendidas por los usuarios, lo que puede llevar a la vulneración de los derechos de los ciudadanos y una mala calidad en su prestación; estos problemas justifican la participación del estado a través de la regulación, en el Perú este rol ha sido encomendado a OSINERGMIN.

El empoderamiento de los usuarios se ha convertido en un pilar de la administración pública, ya que permite acercar al ciudadano con el Estado. Respecto al servicio público de electricidad, OSINERGMIN ha desarrollado herramientas tecnológicas como el App Facilito Electricidad y el SMS Tukuy Rikuy, que permiten que el usuario del servicio eléctrico, pueda ejercer sus derechos de forma apropiada al efectuar sus reclamos y/o denuncias cuando considere que la empresa concesionaria no le esté prestando un servicio de calidad.

El propósito de la presente investigación fue determinar en qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

Como hipótesis general del trabajo de investigación se tiene: El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas

tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, impactó favorablemente en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

La población estuvo conformada por 400,000 usuarios del servicio eléctrico, se aplicaron criterios de exclusión para la muestra de 384 usuarios; 200 encuestas fueron aplicadas a usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, para conocer su percepción acerca de la calidad del servicio de electricidad, las otras 184 encuestas se aplicaron indistintamente a usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, para determinar el nivel de conocimiento sobre estas herramientas tecnológicas. Desde un punto de vista metodológico, la aplicación de encuestas representó todo un reto por el tamaño de la muestra y por la cantidad y diversidad de usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado considerando el reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad de San Martín de Porres, la cual presenta el siguiente esquema:

Capítulo I: Se aborda el Marco Teórico, que revisa los diferentes antecedentes de la investigación, bases teóricas respecto a las variables.

Capítulo II: Presenta las hipótesis, las variables y los indicadores a ser medidos.

Capítulo III: Se diseña la metodología, donde se muestra el diseño de la investigación, la población, la muestra, los instrumentos y las técnicas utilizados.

Capítulo IV: Establece la presentación de resultados, el procesamiento y discusión de resultados, donde se estiman la conducta de las variables y sus dimensiones mediante tablas de frecuencia y gráficos, con su respectiva interpretación.

Capítulo V: Establece la discusión.

Finalmente se hace referencia a las conclusiones a las que se arribaron en la investigación, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos que son el sustento de la presente investigación.



## **1.1. Descripción de la situación problemática**

El servicio público de electricidad, pertenece a un mercado con ciertas fallas que no hacen posible que los usuarios puedan tener las mismas ventajas de un mercado competitivo; el monopolio, la asimetría de información y externalidades, son fallas de mercado que requieren de la intervención del Estado para mejorar su funcionamiento. El servicio público de electricidad es atendido por empresas concesionarias privadas y estatales (monopolio natural); estas condiciones de mercado hacen que el consumidor sea atendido muchas veces en condiciones asimétricas con un servicio de mala calidad. Actualmente, la prestación de este servicio en el Perú se realiza mediante mecanismos de regulación especialmente diseñados, como las concesiones eléctricas.

Los servicios públicos energéticos como la electricidad, son muy importantes para el desarrollo de las actividades económicas del país. Sus características técnicas y económicas, y las fallas de mercado de este sector, muchas veces traen consigo una mala calidad de servicio y en muchos casos la vulneración de los derechos de los usuarios, lo que justifica la participación del estado a través de la regulación.

La regulación de este servicio público por parte del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN permite corregir las fallas del mercado existentes, manteniendo un equilibrio entre los intereses de las empresas concesionarias y de los usuarios. Esta regulación permite que el suministro de electricidad refleje una combinación de precio-calidad apropiada, emulando como

si el servicio se prestara en condiciones de un mercado competitivo. En servicios como la electricidad, es previsible que, al no tener competencia la empresa concesionaria no tenga los incentivos para brindar un buen servicio.

La mayoría de las investigaciones sobre el tema se han centrado en los servicios públicos en general; sin embargo, se ha abordado poco o casi nada sobre el servicio público de electricidad, su problemática y propuestas de mejora a través del uso de tecnologías.

Las tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), pone a disposición de los consumidores (usuarios), aplicaciones accesibles para teléfonos celulares y tabletas. Dicha tecnología permite a los consumidores interactuar con las empresas mucho más rápido y en condiciones mucho más favorables, con lo cual es más probable que exista una buena relación entre el precio y la calidad. Empoderar a los usuarios, permite que pueda conocer y ejercer sus derechos de forma apropiada y efectuar sus reclamos o denuncias cuando los mismos sean vulnerados; o cuando considere que la empresa concesionaria no le esté prestando un servicio de calidad.

Así de lo anteriormente expuesto, la pregunta principal que guía esta investigación es ¿En qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN?
- b. ¿Cuál es la percepción de los usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, sobre la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018?
- c. ¿Cuál es el impacto de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN en la calidad del servicio público de electricidad en la Región Cusco en el año 2018?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar en qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN.
- b. Determinar cuál es la percepción de los usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, sobre la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.
- c. Determinar cuál es el impacto de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN en la calidad del servicio público de electricidad en la Región Cusco en el año 2018.

## **1.4. Justificación de la investigación**

Los avances tecnológicos vienen formando cada vez mas parte de nuestra vida cotidiana, mercados como el de los servicios públicos no han estado exento a este crecimiento, es así que, ahora existen aplicaciones para teléfonos celulares que permiten a los usuarios disponer de información no solo del producto y/o servicio que utilizan, sino también de la calidad y percepción de otros usuarios acerca de estos servicios. El presente trabajo de investigación se justifica porque a través de él, se pretende determinar el impacto que ha tenido el uso de herramientas tecnológicas como el Aplicativo Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy desarrollados por OSINERGMIN en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

### **1.4.1. Importancia de la investigación**

La electricidad en la actualidad constituye un servicio importante para las personas, de él dependen muchos factores que permiten un grado de bienestar en la población; la salud, las comunicaciones, la educación, la conservación de alimentos, el entretenimiento, entre otros. Es por ello, que el suministro de la electricidad al cubrir necesidades esenciales para un nivel de vida aceptable, se constituye en un servicio importante que no puede faltar en la actualidad.

La presente investigación es relevante porque, servirá para explicar cómo a través del uso herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, se puede empoderar eficazmente a los usuarios, para que éstos puedan reportar sus

inconformidades con el suministro de la electricidad y mejorar de esta manera la prestación de este servicio.

A nivel teórico, esta investigación es importante porque, se realiza con la finalidad de aportar al conocimiento existente sobre el uso de las herramientas tecnológicas en la prestación de servicios públicos, como una herramienta que permite el empoderamiento hacia los ciudadanos en el uso de servicios como la electricidad, y cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta de mejora de la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco.

A nivel práctico esta investigación contribuirá a que exista un buen suministro de electricidad en la región Cusco, desde la percepción de los usuarios que utilizan las herramientas tecnológicas para reportar sus inconformidades con el servicio eléctrico.

#### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

El presente trabajo de investigación es viable porque toma en consideración el análisis y evaluación de los resultados del uso de herramientas tecnológicas aplicadas en OSINERGMIN en la región Cusco en el año 2018. Existen datos, estadísticas, recursos materiales y económicos para su realización.

Asimismo, se tendrá la participación de los usuarios del servicio eléctrico de la región Cusco, quienes darán su opinión sobre el conocimiento y uso que tienen sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN.

#### **1.4.3. Limitaciones del estudio**

Las limitaciones del presente estudio estuvieron referidas principalmente a escasas de investigaciones previas sobre el tema, ya que no se encontraron investigaciones referidas al empoderamiento de los usuarios a través de herramientas tecnológicas en la prestación de servicios públicos como la electricidad. Asimismo, desde un punto de vista metodológico, la aplicación de encuestas, ha representado todo un reto por el tamaño de la muestra y por la cantidad y diversidad de usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco; sin embargo, ninguna de las dos limitaciones afectó su viabilidad.

A continuación, se presenta un cuadro del modelo conceptual del planteamiento del problema:

**Tabla 1**

***Modelo conceptual del planteamiento del problema***

<b>Elementos</b>	<b>Descripción</b>
Situación problemática	El servicio público de electricidad pertenece a un mercado monopolio, que por sus características técnicas presenta fallas que puede terminar vulnerando los derechos de los usuarios de este servicio; es en este marco que el Estado a través de regulación debe intervenir para que la relación precio – calidad sea la correcta, asimismo a través del empoderamiento con el uso de herramientas tecnológicas se pueda cerrar estas brechas de información existentes.
Problema general de la investigación	¿En qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018?
Objetivo general de la investigación	Determinar en qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.
Justificación	La presente investigación es relevante porque, servirá para explicar cómo a través del uso herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, se puede empoderar eficazmente a los usuarios, para que éstos puedan reportar sus inconformidades con el suministro de la electricidad y mejorar de esta manera la prestación de este servicio

**Elaboración: Propia**



# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1. A nivel internacional

Se ha encontrado dos investigaciones sobre el uso de las TIC en los servicios públicos, que han identificado en que aspectos se ha mejorado la atención al ciudadano a través del uso de herramientas tecnológicas.

Los autores Cumana y Marval (2009) en su trabajo de investigación titulado: “Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela”, tuvieron como objetivo identificar y describir los beneficios que proporciona el uso del Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela. La muestra utilizada por los autores en la investigación estuvo conformada por el Gobierno de Venezuela; realizaron un estudio descriptivo, ya que analizan y describen el gobierno electrónico como una herramienta de la gestión pública en Venezuela, el diseño de la investigación utilizada por los autores fue documental, ya que el estudio estuvo sustentado en fuentes bibliográficas, electrónicas y otros medios. Los autores llegaron a la conclusión, de que una de las herramientas TIC más utilizadas por los países, es la del Gobierno Electrónico, porque esta herramienta permite a los gobiernos, mostrar con mucha claridad los movimientos administrativos que se realiza durante la gestión de sus recursos de manera transparente. Finalmente, concluyen que el Gobierno Electrónico en Venezuela mejora el funcionamiento de su administración pública, donde uno de los aspectos

más importantes para llegar a ello es la accesibilidad, a través de la cual, la utilización de herramientas web por parte de las personas, puedan realizarse de manera inmediata y sin la necesidad de trasladarse físicamente a las instalaciones de las instituciones.

Los autores Vega y Reyes (2015) en su estudio titulado: “Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta”, tuvieron por objetivo determinar el impacto que tiene el uso de las TIC en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. La muestra seleccionada por los autores para esta investigación fue de 145 personas, divididas en: 25 Jueces, 115 trabajadores de los diversos despachos judiciales y 5 Magistrados; realizaron un tipo de investigación descriptivo con un enfoque cualitativo, el método de investigación utilizado por los autores es el inductivo. Los autores llegaron a la conclusión de que el impacto de las TIC en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta es moderado, sus limitaciones se basan principalmente en los actuales flujos de información que tiene la institución con los beneficiarios y con las demás instituciones de la rama judicial. Asimismo, pese a que cuentan con instrumentos tecnológicos que permite una interactividad con los proveedores y con los usuarios del servicio judicial, el personal en la institución no los conoce totalmente, debido a la resistencia al cambio que muestran al llevar a cabo las tareas de diferentes formas.

### **1.1.2. A nivel nacional**

Se ha encontrado cuatro trabajos de investigación sobre el uso de las TIC en los servicios públicos, que han identificado en que aspectos se ha mejorado la atención al ciudadano a través del uso de herramientas tecnológicas.

Los autores Chacón y Guzmán (2017) en su trabajo de investigación titulada: “Uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC): un estudio del caso del RENIEC en el periodo 2002 – 2015”, tuvieron por objetivo comprender como el proceso de incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en el RENIEC durante el periodo 2002 - 2015, influyeron en los logros principales de la institución y la mejora en los servicios hacia el ciudadano, a través del uso de tecnologías como la Plataforma Virtual Multiservicios (PVM) y el App Móvil RENIEC Fácil. La muestra utilizada en la investigación fue la Gestión desempeñada por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC en el periodo que comprende los años 2002 y 2015; realizaron una investigación de tipo exploratoria y descriptiva con un alcance correlacional y explicativo. Los autores concluyeron que la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), requiere de un cambio y gestión integral principalmente en dos pilares: Los procesos y las personas. Asimismo, concluyeron que gracias al uso las herramientas tecnológicas, se ha podido mejorar tiempos de atención, cuellos de botella y accesibilidad; esto ha permitido generar mayor credibilidad, confianza y mejores servicios hacia el ciudadano.

El autor Campos (2013) en su investigación titulada: “Estudio de caso; Modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: Factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral”, tuvo como objetivo Identificar los factores que han permitido que las TIC ingresen a SUNARP. La muestra de la investigación, fue la gestión de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos en el periodo 1990 – 2013; realiza una investigación no experimental y explicativa, su estudio aporta mucha información de cómo se suscita la evolución de la SUNARP a partir de la década de 1990 respecto al uso de las TIC, las mismas que contribuyen y brindan una mejor calidad de servicio al público en general, a través del Sistema Nacional de los Registros Públicos. El autor llego a la conclusión, que a partir de la década de los años noventa, en un marco de reorganización y modernización de la SUNARP, se empezó a utilizar tecnologías de la información y comunicaciones, las mismas que fueron implementadas a través de una política pública con el fin de mejorar la calidad del servicio. Igualmente, el autor resalta que se han implementado varias plataformas virtuales y en línea, que permiten que ciudadano tenga mayor accesibilidad a sus trámites y requerimientos de una manera fácil y segura.

El autor Reynoso (2018) en su investigación titulada: “La gestión de calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del OEFA durante el año 2017. La muestra de la investigación seleccionada por el autor, fue aleatoria simple y estuvo

conformada por 220 trabajadores distribuidos en las diferentes unidades orgánicas y coordinaciones del OEFA; utilizo un método de investigación hipotético deductivo. El autor llego a la conclusión, de que existe relación de la gestión de la calidad y el gobierno electrónico en el OEFA durante el año 2017; de igual forma, el autor manifiesta, que si se implementan procedimientos para un buen servicio al ciudadano, la evolución de nuestro gobierno electrónico mejoraría la modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, por ende, mientras menos sea la calidad de servicio, menor será la evolución del gobierno electrónico en esta Institución. El autor llego a la conclusión, de que el gobierno electrónico, se puede utilizar como un buen instrumento en la gestión pública, porque permite obtener una mayor calidad de los servicios públicos, asimismo ayuda a mejorar el proceso de toma de decisiones, permite una transparente rendición de cuentas y como fin primordial mejora la participación de las personas con los temas públicos.

Los autores Valle y Veliz (2015) en su investigación titulada: “Percepción de los usuarios hacia un modelo online E- Government en la UGEL 306 Rioja - año 2015”, tuvieron como objetivo determinar la percepción de los usuarios frente al uso de un modelo online e-Government en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 – Rioja. La muestra utilizada en esta investigación, fue aleatoria simple y estaba compuesta por 384 profesores y trabajadores administrativos, los cuales hacen uso directo de la variedad de los servicios que les brinda la UGEL 306 – Rioja; realizaron un tipo de investigación no experimental – transversal, dentro de un sistema que diseña una sola casilla, el cual busca definir y detallar las propiedades y conclusiones del trabajo de investigación. Los autores llegaron a la conclusión, de

que la percepción de los usuarios frente al uso de un modelo de e-Government en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja es positiva; asimismo, concluyeron que la implementación de las TIC, originan beneficios como: Rapidez de respuesta y agilización en varias operaciones que hacen los ciudadanos, disminución de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales y los beneficiarios, claridad en la gestión pública, auditoría de gestión y acceso continuo a la información, acercamiento de la administración pública con el ciudadano, tomando como base la tecnología al servicio de la gente, entre otros. Finalmente, concluyen que los beneficiarios comprenden y conocen la utilización de herramientas tecnológicas considerando como una oportunidad que nos genera muchas ventajas frente a la interacción con este tipo de instituciones públicas.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)**

Madariaga (2009) describe a las TIC como: “Corresponden a un conjunto de herramientas que facilitan por medios electrónicos, el archivo, procesamiento, transmisión y despliegue interactivo de información” (p. 58).

Los ciudadanos demandan en la actualidad mayor cantidad de información, lo que hace que las organizaciones públicas deban tener mejor capacidad de respuesta y poner a disposición tales recursos. Yañez y Villatoro (2005) refieren que en este contexto las Instituciones se ven presionadas por el desarrollo e incorporación a sus organizaciones de nuevas TIC. Conceptos como, espacios virtuales, redes electrónicas, interactividad e interconectividad son parte fundamental de la nueva sociedad.

### **a. Las Tecnologías de Información y Comunicación y el conocimiento**

Los autores Berumen y Arriaza (2008) respecto a las TIC y el conocimiento sostienen:

El concepto de conocimiento a diferencia de la información es más profundo y ambicioso, se puede transferir toda clase de información mediante los medios electrónicos que los transforma en bytes, esta facilidad no es posible con el conocimiento. El conocimiento manifiesta la capacidad que tenemos para entender, interpretar y asimilar toda clase de información.

### **b. Digitalización del conocimiento**

Los autores Berumen y Arriaza (2008) respecto a la digitalización y el conocimiento sostienen:

Se puede potenciar la generación, transferencia, difusión, evaluación, aplicación mediante la digitalización del conocimiento, esto generará un nuevo conocimiento (y se produce el feedback, o el ciclo de la comunicación se retroalimenta) de esta forma se convierta en un círculo virtuoso.

### **c. Digitalización y los consumidores**

Murillo (2018) destaca que el concepto “el cliente siempre tiene la razón” ha sido utilizado en el sector empresarial por años, en esta época digital, esta frase se ha convertido en “el cliente tiene el poder”, lo que ha llevado que la digitalización cambie los paradigmas que anteriormente se tenían

sobre estos conceptos. Los consumidores pueden ahora interactuar mejor con diversas instituciones y su comunicación, estrategia, calidad y precios está fundamentada en la información con la cual el consumidor adquiere en la actualidad.

La era digital y el uso intensivo del internet ha permitido reducir las brechas de información que antes existían respecto a bienes y servicios; en la actualidad los consumidores tienen a su alcance mucha información que les permite tomar una buena decisión al momento de elegir un bien o servicio.

#### **d. Las aplicaciones tecnológicas y la Administración Pública**

Las aplicaciones móviles para celulares (inteligentes) y tabletas, forman parte de una nueva forma de interacción entre organizaciones públicas y los ciudadanos en el Perú, a través de las cuales, se puede realizar consulta de trámites, búsqueda de información e incluso denunciar inconformidades respecto a la prestación de algún servicio público. Gonzales (2016) afirma: Los beneficios del uso de este tipo de tecnología, permite crear un nuevo canal de comunicación con el ciudadano, agilizando los trámites y permitiendo incluso realizar notificaciones; sin embargo, también destaca que el contenido de las aplicaciones no puede ser muy recargada y su diseño debe ser estructurado y amigable con el usuario para que tenga éxito.



#### **e. Aplicaciones tecnológicas y empoderamiento de los usuarios**

La prestación del servicio público electricidad ocurre en condiciones asimétricas para el usuario. Además, no hay que perder de vista que, en un mercado competitivo, el consumidor es el primer objetivo y el fin último para cualquier empresa. En este sentido, tratándose de un servicio público energético (electricidad) al proporcionarle más información y herramientas al consumidor, se les da poder para ser protagonistas en la transacción. Empoderar al consumidor del servicio público energético quien muchas veces no puede elegir a su proveedor, es brindarle información en términos sencillos y capacidad real para ejercer plenamente sus derechos, es decir, darles mecanismos para que el consumidor pueda lograr que el servicio que recibe sea de calidad y con ello lograr un equilibrio precio-calidad. (Murillo, 2018)

Las labores de regulación por parte del Estado muchas veces no son suficientes, la gran cantidad de usuarios hace difícil la labor de las concesionarias, para estar ahí presente en cada momento y cada lugar donde se preste el servicio, lo cual conlleva muchas veces a que la calidad del servicio no se dé con los estándares adecuados y establecidos.

#### **1.2.2. Calidad de servicio**

##### **a. Calidad**

Cantú (2006) en su definición de calidad indica:

Le sirve o le es útil el producto o servicio y considera todas las cualidades con las que debe contar este. Es un producto o servicio de calidad cuando sus propiedades, material e inmaterial, convencen a las necesidades de los usuarios. (p. 5)

Según la definición de la American Society For Quality (1974) la calidad es el total de los rasgos y propiedades de un producto o servicio que se basa en convencer y satisfacer las necesidades de los consumidores.

#### **b. Importancia de la calidad**

Para Carro y Gonzáles (2012) la importancia de la calidad radica en 4 aspectos:

- Costos y participación del mercado: Mejorar la calidad de los productos favorecen para una mayor distribución en el mercado y de esta manera disminuir fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.
- Prestigio de la organización: obtener prestigio de nuestros productos surgirá por las opiniones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también tiene mucho que ver la relación con los proveedores y la práctica adecuada de los empleados.
- Responsabilidad por los productos: las empresas que diseñan y producen los productos o servicios defectuosos puede que resulten dañados o lesionados por el uso. Esto conlleva a gastos para la empresa, ya que reparar las pérdidas resulta ser muy costoso y realizar publicidades nuevas para evitar el fracaso de la empresa o

institución.

- Implicaciones internacionales: en la actualidad, la calidad es un tema muy importante internacionalmente, ya sea para una empresa como para la nación. La competencia que existe dentro de la economía mundial ya que los productos tienen que cumplir con cada una de las expectativas de precio y calidad del producto.

### **c. Servicio**

“Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera (además del producto o servicio básico) como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (Publicaciones Vértice S.L., 2008, p. 1).

Asimismo, Estrada (2007) define que el servicio es mostrar interés y brindar una atención adecuada al los clientes y público en general, además que es beneficioso para la empresa y para el público en general.

### **d. Características del servicio**

Estrada (2007) manifiesta que el servicio es el fruto final de un proceso y requiere las siguientes características:

- ✓ No genera propiedad
- ✓ Es indivisible
- ✓ No es reprocesable
- ✓ No se puede almacenar
- ✓ Está asociada a la satisfacción de una necesidad temporal
- ✓ El cliente siempre interviene en su generación.

#### **e. Calidad de servicio**

Muñoz (1999) define la calidad de servicio como: “Aquella percepción por parte del cliente, de que el servicio que se le brinda, posee determinadas cualidades excelentes, que lo apartan de lo común, lo cual le da cierta distinción o excepción respecto a lo cotidiano” (p.67).

#### **f. Niveles de la calidad de servicio**

Tigani (2006) manifiesta que existen 5 niveles de la calidad de servicio los cuales se detallan a continuación:

##### **Fuera de competencia**

Este primer nivel nos indica la poca adaptabilidad que las organizaciones pueden tener a la globalización y cambios rápidos producto de ello. Muchas veces nueva competencia nos desplaza del mercado, porque no hemos sido capaces de adaptarnos a las nuevas exigencias de los clientes y el mercado y ese conformismo hace que se manifieste una incompetencia oculta.

##### **Mediocridad**

Este es el nivel más alto al que se puede llegar descuidando la aspiración de los clientes. Es como si quisiéramos aprobar un examen obviando la mayor parte de las preguntas dadas; responder alguna de ellas correctamente no nos asegura una buena calificación. Los clientes pueden notar nuestro desempeño en forma de mediocridad.

## **Presencia y responsabilidad**

En esta altura las organizaciones invierten en dar una mejor calidad de servicio a sus clientes, pero mayormente a falta de investigación muestran que no invierten en cosas que mejorarían la calidad percibida por cada uno de los clientes, lo que lleva a utilizar recursos en cosas poco productivas y de valor para el cliente que mejoren sus expectativas.

## **Compromisos serios**

A estas alturas las organizaciones dan a conocer su vocación para saber qué es lo que desean nuestros clientes, qué es lo que quieren los clientes y se arriesgan a darlo. Una verdadera fidelización comienza en esta etapa; más allá de los beneficios ofrecidos, se obtiene un compromiso serio investigando, realizando encuestas y dando mayor importancia a la definición de calidad de los clientes, descartando prejuicios y preconceptos que tenemos en la empresa.

## **Excelencia**

A esta altura es donde obtienes las expectativas y experiencias del cliente, donde nuestras ventajas son competitivas sostenibles en el tiempo. La capacidad de autocrítica y receptividad es de suma importancia para conocer profundamente al cliente, redactando las estrategias, los procedimientos y las personas con la finalidad de dar placer y satisfacción en su totalidad. La desigualdad se dará en el aprecio que se suma a cada acto o proceso, con la finalidad de convencer al cliente.

## **g. Las dimensiones de la calidad de servicio**

El autor Tigani (2006) describe las dimensiones de la calidad de servicio como:

### **Capacidad de respuesta**

Se demuestra todo lo que tenemos preparado para la acción. Lo calmoso del servicio, es algo difícil de agregar al cliente. Si hablamos del servicio acogedor, por defecto la capacidad la respuesta ha de ser trágica. Si se comete un error al comienzo tenemos que ser cuidadosos en las siguientes respuestas.

### **Atención**

Todo aquello que tenga que ver con el buen servicio prestado, como ser recibido de la mejor manera, sentirse importante, ser escuchado, recibir información, ser apoyado en todo lo que se requiere he invitado a regresar. No demostrar el desaliento, la apatía o el desprecio, lo que debemos realizar es alejarnos de los celos emitidos que muestra o aparenta el cliente.

### **Comunicación**

Aclarar que entendemos a los clientes, pero a la vez hacerles saber que también somos entendidos. En nuestra cultura se utilizan diversas jergas lo cual no debemos dejarnos seducir por esta, ya que puede existir personas que no entiendan de lo que estemos hablando.

## **Accesibilidad**

¿Dónde me encuentro cuando más necesitan de mi ayuda?; ¿cuánto tiempo tiene que sonar el teléfono antes de que alguien conteste?; ¿cuántas veces necesitaron de mis servicios y no alcanzaron encontrarse conmigo en el tiempo adecuado?

## **Amabilidad**

Debemos demostrar aprecio y buen servicio por el cliente interior y exterior. Debemos de ser comprensibles y pacientes, ya que muchos clientes son sensibles hacer esto cuando deseemos atender quejas, inconveniencias y clientes histéricos, siempre mantener una buena actitud y ser voluntariosos siempre.

## **Credibilidad**

Ser sincero con el cliente ante toda situación, ya que al mentir el cliente creerá que todo lo que decimos son puras mentiras y no podemos violar su dignidad. Nunca realizar falsas promesas, ya que una promesa incumplida son puntos en nuestra contra. Crear expectativas muy ficticias, demuestran una falta de respeto hacia el cliente.

## **Comprensión**

El cliente necesita saber el significado de nuestros servicios, nosotros debemos esforzarnos para el cliente nos entienda, por ejemplo, para un vendedor de muebles realizar la venta, es adquirir dinero de un proyecto realizado por el mismo, en cambio, para el comprador ver el lugar donde vivirán ellos y sus hijos.

## **h. Manifestación de la calidad de servicio**

Según el autor Estrada (2007) las cualidades del servicio se separan en dos fases:

**El diseño:** Es el servicio primordial que se les da alas personas, algunas de las condiciones que permitan brindar nuestro servicio son:

- El acceso fácil a oficinas
- Ventanillas disponibles
- La información
- Personal apto
- Equipos y/o materiales aptos
- Horarios.

**La realización:** Es realizar un trabajo de, manera correcta, ósea da a conocer de cómo se realiza el servicio y se relacionada con:

- La vivencia que tienen los clientes cuando hacen uso de nuestro servicio.
- Si la atención que reciben es correcta
- Solucionar los requerimientos
- Si la atención fue rápida
- Si pudieron hacer los cambios sin molestias
- Si fueron amables y corteses
- Si hubo tranquilidad
- Si el cliente percibió el interese por atenderlo



## **i. Deficiencias en la calidad de servicio**

El autor Álvarez (1995) define la mala calidad de servicio como:

El origen de situaciones imprevisibles, errores irremediables, que suceden gracias a la improvisación, este es un gran enemigo para el programa de calidad ya que debemos mantener todo bajo. Así que si nos organizamos bien podríamos evitar inconvenientes. A la vez, se cumple que en instituciones y empresas que se encuentran bien establecidas, existen fallas en la calidad de servicios. Las fallas que se obtienen son por una pésima planificación y principalmente por organizaciones que se tendría que evitar. Como se puede apreciar, se detallan alguna de las principales deficiencias en la calidad de servicio:

- Diferencia entre las posibilidades de los usuarios y las impresiones del proveedor.
- diferencia entre las posibilidades del proveedor y las determinaciones de reglas para la calidad.
- Diferencia que existen entre las reglas de calidad de servicio y la prestación de servicio
- Diferencia entre la comunicación externa y prestación de servicio.

## **j. Quejas e insatisfacciones en organizaciones de servicio**

Las quejas e insatisfacciones en las organizaciones, forman parte de la rutina diaria, el saber cómo afrontarlas, marcará la diferencia en la satisfacción del consumidor y la elección de futuras compras o la reiteración en la utilización de un servicio.

“Resolver las inquietudes de los clientes no es nada fácil. El cliente que tiene ciertas quejas cree que el problema no tiene solución y su actitud es un tanto agresiva, pero el que recibe el reclamo cree que lo hacen por molestar o por algo sin importancia, y que el reclamo no tiene significado. Toda institución que tenga la atención al cliente, debe poner un proceso para agilizar los reclamos; y de esta forma, los clientes tendrán más confianza de que su reclamo sea respetado y que de esta manera se solucionara sus problemas”.

(Arias, 2013, p.15)

### **1.2.3. Servicios públicos energéticos**

Según la Real Academia Española los Servicios Públicos es la acción que se lleva a cabo por la Administración o, bajo una regulación y el control de esta, por una entidad que está especializada o no, y está destinada a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

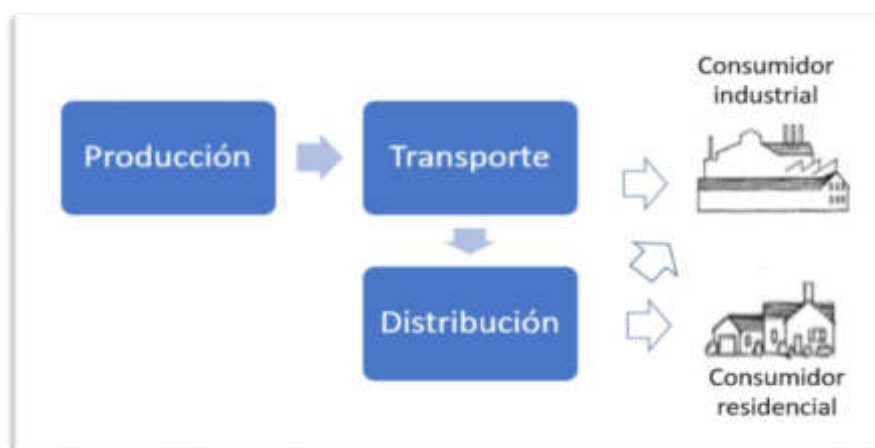
Los autores Vásquez, Tamayo, Vilches, y Cháves (2016) al respecto manifiestan:

La energía es una de las principales fuentes para el desarrollo económico y social de un país. Dentro de la actividad económica, conforma uno de los insumos fundamentales para poder producir gran parte de los bienes y servicios de una economía. A cerca del desarrollo social, la educación y el nivel de ingreso en los hogares, tienen mayor acceso de la energía gracias a los impactos potenciales que produce.

Asimismo, (Murillo, 2018) refiere:

En el Perú, el servicio público energético, viene a ser una actividad económica desarrollada por el Estado o una entidad privada (sujeta a regulación) para satisfacer determinadas necesidades de los ciudadanos. La provisión de la electricidad, gas natural, así como la comercialización de balones de gas y combustibles están organizados en mercados con participación de agentes privados como estatales. En el sector eléctrico y gas natural por ductos, donde está involucrado inversiones en infraestructura de red (gasoductos y redes eléctricas) el mercado, a su vez, está organizado en producción o generación, transporte y distribución, tal como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 1. Principales actividades del mercado energético**



Fuente: Víctor Murillo H.

#### **a. Características de los servicios públicos energéticos**

Los servicios públicos energéticos son esenciales para generar un estado de bienestar en la población, la falta de alguno de ellos puede generar inconformidades en los usuarios.

En general se puede afirmar que una característica fundamental de los servicios energéticos es que no pueden faltar por su afectación directa a la población y, por tanto, es fundamental su prestación regular. Así, se puede señalar que una falta del servicio energético tiene repercusiones que muchas veces termina en cuestionamientos al rol regulador del Estado. (Murillo, 2018)

Los autores Vásquez, et al. (2016) respecto a las características de los servicios públicos energéticos manifiestan:

Las actividades en la industria energética se sostienen a una secuencia de peligros que pueden ocasionar perjuicios sociales y accidentes relevantes en las fases de construcción de la infraestructura de la producción, del transporte y la distribución, así como en la fase de operación comercial de la misma. Los agravios sociales son manifestados por ejemplo en la imagen de daños al medio ambiente, daños a las personas o daños económicos a terceros.

**Tabla 2**

***Fallas de mercado en los servicios energéticos***

<b>Servicios energéticos</b>	<b>Monopolio</b>	<b>Asimetría de información</b>	<b>Externalidades</b>
Distribución de electricidad	X	X	X
Distribución de gas natural por ductos	X	X	X
Venta de balones de gas GLP		X	X
Venta de combustibles líquidos		X	X

**Fuente: Víctor Murillo H.**

## **b. Seguridad energética**

Las actividades vinculadas al sector energético son de mucha importancia para la economía del país y garantizar su sostenibilidad es un tema de política nacional, del cual el estado debe ser su principal promotor. En ese sentido la seguridad energética son acciones orientadas a garantizar el suministro de energía del país de manera sostenible; alguna de las políticas que se deben implementar son, la diversificación de fuentes de energía, la seguridad del transporte y abastecimiento e impulsar la sostenibilidad energética.

Los autores Vásquez, et al. (2016) respecto al Organismo supervisor manifiestan:

OSINERGMIN tiene un papel fundamental en el desarrollo del sector energético, asegurando el acceso y la calidad de los servicios públicos, facilitando la inversión en infraestructura y la protección de la neutralidad de mercado. La responsabilidad del Estado es la de establecer objetivos estratégicos directos de largo plazo, afirmando un marco apropiado para su logro por medio de la regulación económica. En este medio, los retos de este sector se clasifican en concordancia con los objetivos del Plan Energético Nacional, en tres grandes ejes en los cuales se encuentran ubicados los retos propios de la zona. Estos tres ejes son: seguridad del suministro, competitividad y sostenibilidad.

### **c. El suministro de electricidad**

El suministro de electricidad es fundamental para el desarrollo de las familias y la sociedad; salud, educación, comunicaciones, entretenimiento, entre otros, dependen de este servicio para mantener una calidad de vida aceptable de los ciudadanos.

Los autores Vásquez, et al. (2016) describen:

La distribución de electricidad compone al servicio público clave para la operación de los procesos industriales y el sustentar el consumo de los clientes residenciales. De esta manera, ofrece una fuente de energía para que impulse la actividad económica, posibilitando el comercio internacional, conservando el buen funcionamiento de los mercados y así generar el bienestar permitiendo que los ciudadanos puedan tener elevados estándares de calidad de vida.

### **d. Características del suministro de electricidad**

Los autores Dammert, Molinelli y Carbajal (2011) respecto a las características del mercado de electricidad manifiestan:

El mercado de electricidad manifiesta cualidades propias derivadas en parte a los aspectos técnicos que tiene la energía eléctrica y su infraestructura que es necesaria para poder proveerla. De esta manera, señalamos las características siguientes:

**La electricidad no se puede almacenar:** Desde el punto de vista técnico – económico la electricidad no es posible acumularla, al menos no a precios bajos, ya que si aculamos nos podría salir un precio alto; si bien

técnicamente cantidades pequeñas de energía podrían almacenarse por ejemplo en pilas o baterías, esto no se aplica para gigantescas cantidades de energía, como la que necesitamos para tapan la demanda del mercado local.

**La electricidad se produce en el momento en el que se demanda:** En las primeras propiedades, debemos tener cuidado, ya que esto lleva a que la electricidad se tenga que producir junto con la demanda. Sin embargo, realizar esta tarea suele ser un procedimiento muy complejo.

#### **e. Cadena de suministro del servicio público de electricidad**

Son movimientos internos que se desempeñan en los distintos agentes del entorno eléctrico, se puede diferenciar entre características físicas y características comerciales. Las funciones vinculadas a las actividades físicas, son la generación, la transferencia, la sistematización y distribución de la electricidad. Las actividades vinculadas con lo comercial son la venta en el mercado, de los generadores a los encargados de distribución y de estos últimos a los usuarios.

Los autores Dammert, García, y Molinelli (2013) describen los procesos involucrados en la provisión del público en general de electricidad:

**Generación:** Este proceso se realiza en centrales eléctricas que vienen hacer, espacios físicos especiales donde se efectúan transformaciones de un tipo de energía que pueden ser la térmica, solar, hidráulica, etc., en energía eléctrica, para posteriormente ser transmitidas por torres de

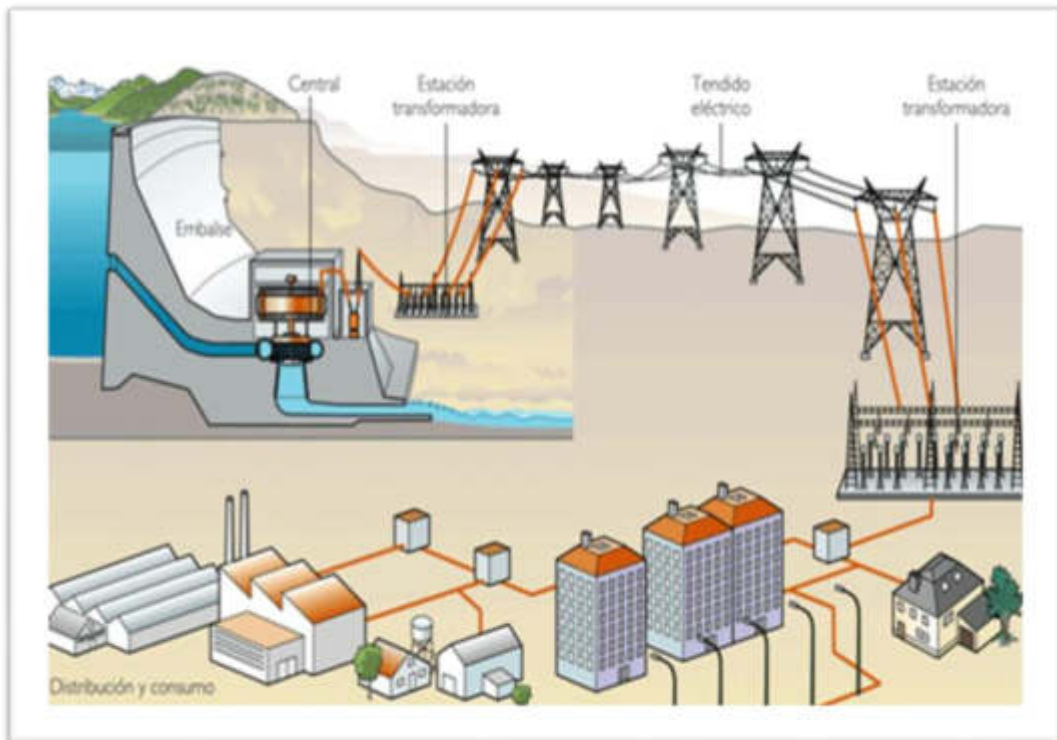
alta tensión. Según los autores, el costo total de la electricidad es del 35% al 50%.

**Transmisión:** Este proceso implica transportar la energía eléctrica producida en los centros de generación (ejemplo: Hidroeléctricas), los cuales se encuentran normalmente alejados de los centros de consumo, hacia los distintos puntos del país, para luego ser distribuidos a los usuarios finales. Según los autores, el costo total de la electricidad es del 5% al 15% del total.

**Distribución y Comercialización:** Estos procesos están asociados a la última etapa de la cadena de suministro de energía eléctrica y tiene que ver con la entrega de electricidad a los consumidores domésticos, las industrias y comercios (estos dos últimos son los que consumen mayor parte de la energía eléctrica). La distribución se realiza a través de redes de baja tensión que transmiten energía eléctrica desde las redes de transporte, hasta los puntos de consumo. La comercialización tiene que ver propiamente con la venta de energía eléctrica al usuario final, en el Perú este proceso está a cargo de empresas de distribución eléctrica que operaran a través de una concesión otorgada por el Estado Peruano. Según los autores, el presupuesto de la electricidad es el 30% al 50% del total.



**Figura 2. Cadena de suministro de la electricidad**



Fuente: OSINERGMIN

#### **f. Regulación del suministro de electricidad**

La industria de la energía eléctrica, provee insumos importantes para desarrollar las actividades económicas del país. Sus cualidades económicas y técnicas de ciertas actividades que forman parte de la industria hacen necesario la regulación económica y social por parte del estado, así como las fallas existentes que tiene este sector. (Vásquez, et al., 2016, p.4)

Murillo (2018) refiere que la regulación del servicio energético se justifica por la existencia de fallos del mercado, que se hacen visibles cuando se deja que las empresas ofertan con absoluta libertad, estableciendo precios abusivos y aprovechando su condición de monopolio.

En ese sentido, la intervención de un ente regulador en la prestación del servicio de electricidad es de vital importancia, a fin de garantizar que las condiciones de los servicios que prestan las empresas (caso del suministro de electricidad) se den en condiciones de calidad y a un costo razonable.

**Figura 3. Objetivos de la regulación y grupos de interés**



Fuente: OSINERGMIN

#### **g. Fallas de mercado en el suministro de electricidad**

Los autores Dammert et al. (2013) definen las fallas de mercado como: “Situaciones en las que el funcionamiento de los mercados no lleva a los niveles de eficiencia y asignación de recursos que predice el modelo de competencia perfecta” (p.23).

A continuación, se detalla cada uno de estas fallas de mercado que afectan en la prestación del servicio público de electricidad:

- **Monopolio natural**

Dammert et al. (2013) refieren: “El caso del monopolio natural se da comúnmente cuando es más barato que toda la producción de uno o más bienes se realice en una sola empresa que en dos o más” (p.42).

En la prestación del servicio público de electricidad, el monopolio se da a través de un contrato de concesión entre el Estado y una empresa pública o privada.

Asimismo, Murillo (2018) afirma: “Los estudios económicos señalan que tratándose de actividades que dependen de infraestructura en red (electricidad, gas natural por ductos) la provisión del servicio es más eficiente a través de un solo agente denominado monopolio natural.” (p.5)

- **Asimetría de la información**

Dadas las características técnicas del servicio público de electricidad es muy probable que los usuarios no tengan la información necesaria y adecuada para poder tener una buena decisión en la adquisición del servicio.

Los mercados actúan adecuadamente si se informan los consumidores, de esta manera les permitirá evaluar los productos que desean obtener.

Si la información no está completa, se encuentran fallas en los mercados.

Cuando existe carencia de información es producto de los elevados costos de la producción de información, esto produce disminución de los incentivos por producirla, lo que puede generar una falla en el mercado porque se puede generar incentivos en la falsificación de la información.

(Vásquez, et al., 2016, p.13)

- **Bienes Públicos**

Murillo (2018) en su definición de bien público manifiesta:

Se dice que un bien es público o comunitario en la medida que no es posible identificar al beneficiario del servicio y por tanto no es posible cobrar individualmente a los beneficiarios. El alumbrado público que se presta en forma conjunta al suministro eléctrico es un servicio que tiene básicamente esta característica.

- **Externalidades**

Gutiérrez (2006) en su definición de externalidades refiere: “Las externalidades o efectos externos son uno de los casos en los que el mercado falla. El mercado en presencia de externalidades no consigue una provisión eficiente, esto es, no se alcanza el máximo bienestar económico” (p.155).

Asimismo, Vásquez, et al. (2016) en su definición de externalidades manifiestan:

Las externalidades se relacionan directamente con la regulación de seguridad. En el suministro de electricidad, por ejemplo, la carencia de seguridad en la instalación de un suministro puede ocasionar agracio a terceros. En ese sentido, si dejamos al mercado actuar con libertad, las fases de seguridad no se determinarían adecuadamente. (p.10)

#### **h. Problemas en la prestación del servicio público de electricidad**

Una deficiente prestación del suministro de electricidad, genera malestar en la población, ya que la falta de este último, interrumpe el desarrollo normal de las actividades de los usuarios, y muchas veces, afecta también económicamente al bolsillo de las familias. A continuación, se presentan un

detalle de los principales problemas relacionados con un mal suministro de electricidad y que son denunciados por los usuarios de este servicio:

- Interrupciones masivas del servicio eléctrico (apagones).
- Accidentes que afectan la vida de las personas por instalaciones eléctricas.
- Facturación errada masivamente por errores de la empresa.
- Deficiencias del servicio de alumbrado público que afectan a poblaciones.
- Afectación masiva a los artefactos eléctricos de los pobladores por fallas de funcionamiento de las redes eléctricas.
- Falta de cobertura del servicio eléctrico.

#### **1.2.4. El Rol de OSINERGMIN**

El autor Farje (2013) en su investigación titulada “Impacto de las decisiones políticas en la autonomía y gestión de los organismos reguladores de servicios públicos, caso OSINERGMIN” indica: El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, surge como la institución pública encargada de regular y supervisar que las empresas de los sub sectores electricidad, hidrocarburos y minero. Fue creado mediante Ley bajo el nombre de OSINERG; el 15 de octubre de 1997 dio inicio al ejercicio de sus funciones, tiene la función de supervisar que las empresas de esos sub sectores brinden un servicio permanente, seguro y de calidad. En el año 2000, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (Ley N° 27332), le asigna funciones de regulación. En el año 2002, por medio de la aprobación de la Ley N° 27699 de Fortalecimiento Institucional del OSINERG, se ampliaron las facultades de la institución como el control de calidad y cantidad de combustibles y de solución de

reclamos en temas eléctricos. En el año 2007, se le transfiere competencias de supervisión y fiscalización de las actividades mineras, por lo que amplió su campo de trabajo al subsector minería y pasó a denominarse OSINERGMIN.

**Tabla 3**  
***Funciones de OSINERGMIN***

	Hidrocarburos	Gas Natural	Electricidad	Minería
<b>Fijación de tarifas</b>		X	X	
<b>Normativa</b>	X	X	X	X
<b>Fiscalización - Supervisión</b>	X	X	X	X
<b>Reclamos de usuarios</b>		X	X	
<b>Solución de controversias</b>	X	X	X	X
<b>Post-Privatización</b>	X		X	

Fuente: OSINERGMIN

#### **a. Facultades de regulación y supervisión de OSINERGMIN**

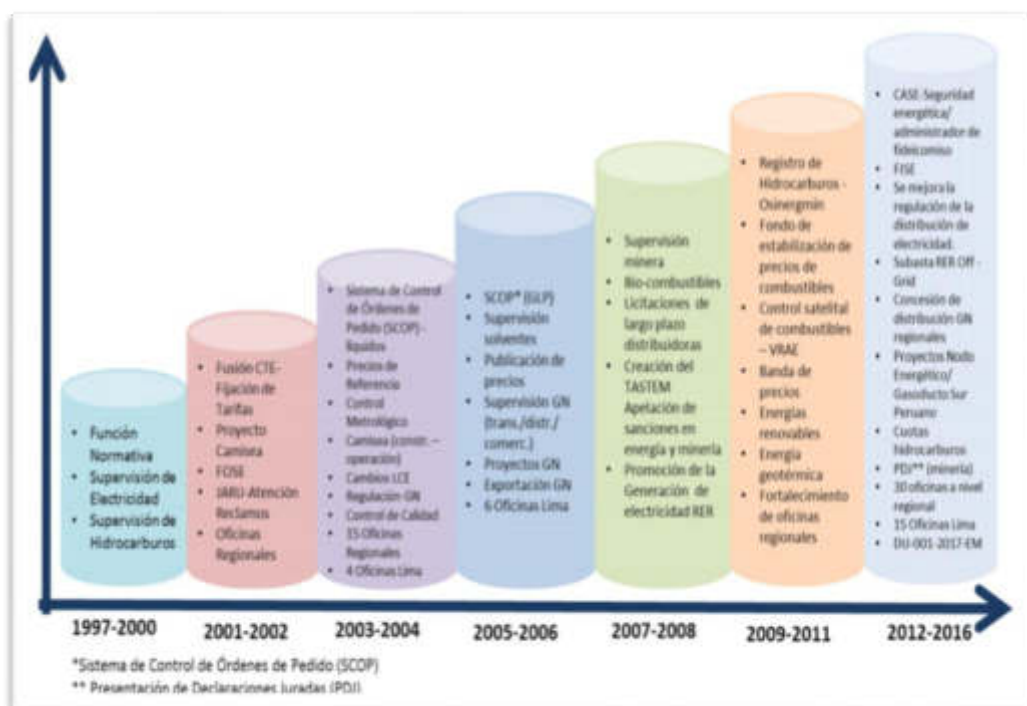
OSINERGMIN como autoridad regulatoria ha emitido diversas normas de supervisión. Asimismo, estableció un pliego de sanciones disuasivas que se aplica cuando las empresas incumplen la normativa del sector. A través de este marco normativo OSINERGMIN busca persuadir a los agentes en el cumplimiento de sus obligaciones, ya que económicamente

es más beneficioso para la empresa cumplir con sus obligaciones, que pagar multas por incumplirlas. (Murillo, 2018)

Asimismo, Vásquez, et al. (2016) manifiestan:

El marco de autonomía institucional faculta a OSINERGMIN a establecer políticas y realizar acciones en los sectores que supervisa, fiscaliza y regula, buscando el equilibrio entre los intereses de los agentes económicos involucrados y el derecho del ciudadano de disponer servicios y productos en las mejores condiciones de calidad, seguridad, oportunidad y precio. Las funciones realizadas por OSINERGMIN han experimentado una evolución durante los años. Inicialmente, la supervisión de calidad y seguridad en los sectores de electricidad e hidrocarburos, luego la industria del gas natural. En el marco regulatorio han implicado modificaciones en las funciones como la administración de los procesos de licitaciones de suministro y promoción de energías renovables en el sector eléctrico y actividades vinculadas al manejo del fondo de estabilización de combustibles. La creación de las oficinas regionales obedece a la necesidad de mejorar la calidad de servicio a través de un proceso de descentralizaciones en todas las regiones del país.

**Figura 4. Funciones asumidas por OSINERGMIN**

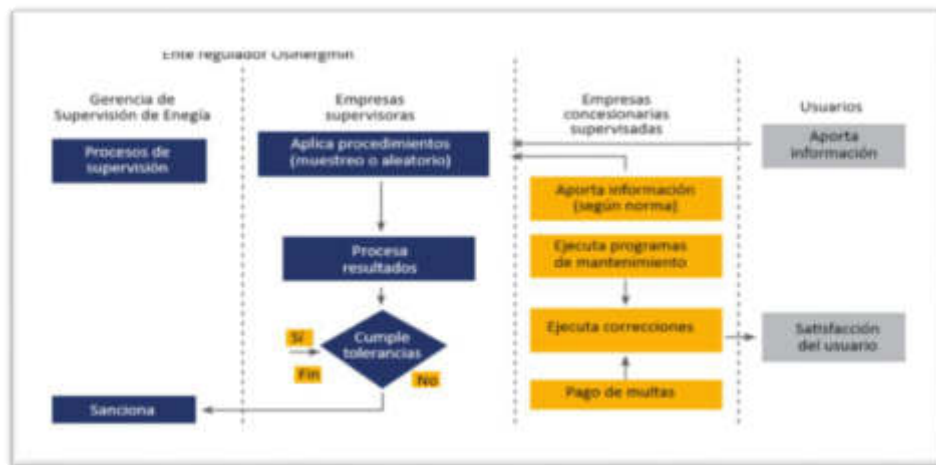


Fuente: OSINERGMIN

Las labores de supervisión son realizadas por empresas técnicas contratadas por OSINERGMIN, que se encargan de verificar y fiscalizar si los agentes (públicos y privados) operan cumpliendo al marco normativo existente y sobre todo con las condiciones de seguridad exigidas.



**Figura 5. Esquema de supervisión del servicio público de electricidad**



Fuente: OSINERGMIN

## b. Fallas regulatorias

Schmerler, Salvador, Montesinos, y Zurita (2017) definen a las fallas regulatorias como:

La falla de gobierno que sucede en los mercados regulados se denomina falla regulatoria. Esta se genera cuando el regulador dispone de menor información relevante que los agentes regulados (asimetría regulatoria), o cuando se encuentra influenciado por grupos de interés (captura regulatoria) o por problemas de clientelismo político (oportunismo político).

Para evitar dicha falla, los organismos reguladores desarrollan mecanismos de participación activa que equilibran los intereses del Estado, las empresas y los consumidores, ello en la búsqueda de tomar decisiones que maximicen el bienestar de la sociedad.

### c. Aplicaciones tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN.

Desde el año 2013, OSINERGMIN ha desarrollado aplicativos tecnológicos que le ha permitido interactuar y empoderar a los usuarios respecto a los servicios públicos que supervisa y regula.

**Tabla 4**

#### ***Aplicaciones desarrolladas por OSINERGMIN***

<b>Año</b>	<b>Aplicativo</b>	<b>Funcionalidad</b>
2013	Vale digital FISE	Transacción en tiempo real de los Vales FISE
2014	Tukuy Rikuy FISE	Reporte de autoridades locales en tiempo real sobre problemas del FISE
2016	Tukuy Rikuy electricidad	Reporte de autoridades locales en tiempo real sobre problemas del servicio eléctrico
2016	Facilito combustibles	Información en línea de los precios de combustibles, ayuda para recorrido del vehículo, facilidades para el usuario para denunciar deficiencias
2017	Facilito gas natural	Información de la cobertura de gas natural, facilidades para el inicio de trámite de acceso a conexión nueva, denuncia de deficiencias
2017	Facilito electricidad	Facilidad para denunciar deficiencias del servicio eléctrico: Interrupciones, mala facturación, deficiencias del alumbrado público, quema de artefactos y riesgo por deficiencia de las instalaciones.
2018	Facilito balón de gas	Información en línea de los vendedores formales de balones de gas de GLP, facilidades para compra delivery y opiniones para el usuario para denunciar deficiencias.

**Fuente: Víctor Murillo H.**

### d. Herramientas Tecnológicas vinculadas al suministro de electricidad

El desarrollo de las TIC, ha hecho que Instituciones del sector público tengan que adaptarse a esta realidad; así mismo la creciente interacción a través de medios informáticos y en línea entre el Estado y el ciudadano, ha dado un cambio de prestaciones cada vez más enfocadas en buscar la satisfacción del usuario. El desarrollo de aplicaciones o herramientas tecnológicas no ha sido exclusividad de las empresas del sector privado,

algunas Instituciones como OSINERGMIN han desarrollado herramientas que buscan acercar el Organismo al ciudadano, rompiendo de esta manera las barreras de tiempo y espacio, y principalmente empoderando a los usuarios a través de tecnologías de la información y comunicaciones, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos energéticos. En ese sentido los aplicativos o herramientas vinculadas a la prestación del servicio público de electricidad son:

- **Aplicativo Facilito Electricidad**

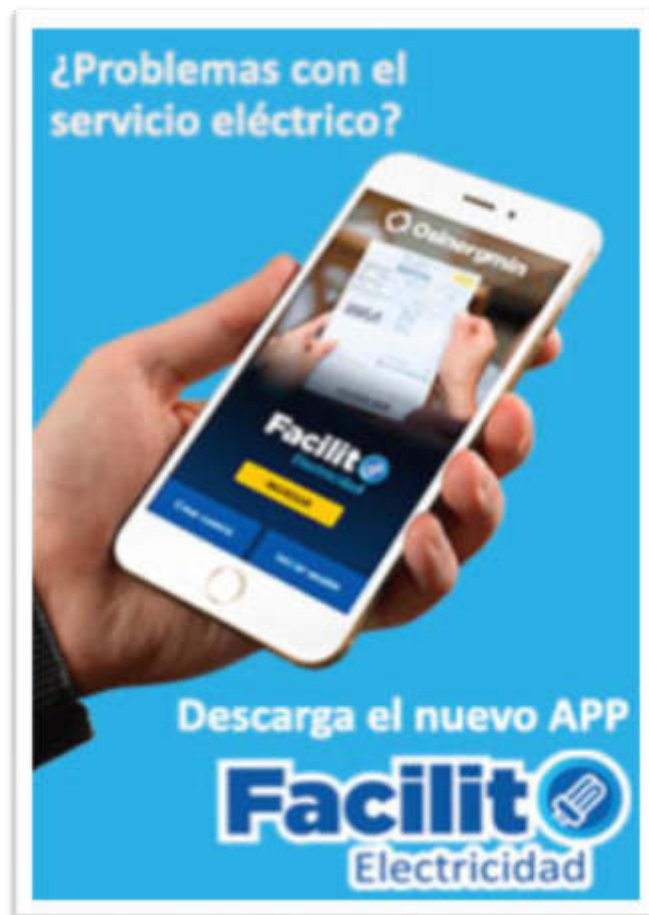
Es un mecanismo que permite a los usuarios del servicio eléctrico denunciar desde sus teléfonos celulares, diversas deficiencias del servicio eléctrico y alumbrado público; de esta forma, los ciudadanos disponen de una herramienta para comunicar a las empresas concesionarias, una inconformidad con el suministro de electricidad para su subsanación y solución oportuna, las principales inconformidades que pueden ser reportadas por este mecanismo son:

- ✓ Interrupciones del servicio eléctrico.
- ✓ Proceso irregular de facturación
- ✓ Deficiencias del alumbrado público
- ✓ Instalaciones en situación de riesgos eléctrico.
- ✓ Deterioro de artefactos de los usuarios por efectos de las fallas de la red eléctrica.

Estas deficiencias, generalmente se producen por mal funcionamiento de los sistemas de la empresa concesionaria o por situaciones de causa fortuita. La funcionalidad de esta herramienta, permite notificar en tiempo real (luego

que la deficiencia es detectada por el consumidor) a la empresa eléctrica y a OSINERGMIN. En este sentido, Facilito Electricidad viene a ser un mecanismo de muy fácil uso, y que empodera al usuario, el poder hacer notar a la empresa eléctrica de manera inmediata, sus molestias respecto a la prestación del servicio de electricidad. Así mismo permite a OSINERGMIN efectuar el seguimiento correspondiente gracias a la información que la aplicación registra.

**Figura 6. Aplicativo Facilito Electricidad**



**Fuente: OSINERGMIN**

**Figura 7. Despliegue de pantallas para realizar denuncias**



**Fuente: OSINERGMIN**

Parte de las funcionalidades del Facilito Electricidad, permite que el ciudadano pueda hacer seguimiento y conocer la atención de sus denuncias, asimismo la empresa eléctrica puede registrar y comunicar al usuario y OSINERGMIN su actuación respecto a la denuncia.

**Figura 8. Despliegue de pantallas para usuario y concesionaria**



Fuente: OSINERGMIN

- **Aplicativo en SMS Tukuy Rikuy**

Es un mecanismo desarrollado por OSINERGMIN y de aplicación en todo el Perú, que tiene por objetivo canalizar las inconformidades y requerimientos de la población en relación a los problemas con el suministro de electricidad, alumbrado público y el FISE.

Este sistema permite que las autoridades locales, en representación de su comunidad, puedan enviar sus denuncias y solicitudes de forma gratuita y práctica a través de mensajes de texto, los cuales llegan en tiempo real a la empresa eléctrica de su zona y a OSINERGMIN. De esta manera, se fomenta la acción inmediata en la solución, eliminando las barreras de acceso, costo de movilización y tiempo. Antes de la implementación de esta herramienta, ante la presencia de un problema con el servicio eléctrico (por ejemplo: Interrupción), las autoridades de zonas rurales (teniente gobernadores o presidentes de comunidades

campesinas) o un encargado por ellos, tenían que desplazarse hasta la misma empresa concesionaria de la zona para reportar el problema, esto les podía representar una barrera respecto al tiempo, costo y movilización.

Esta herramienta tecnológica, no necesita un Smartphone poder funcionar, está diseñado para que, con un simple mensaje de texto, desde un celular básico se pueda reportar el inconveniente. Esta herramienta permite empoderar de manera práctica y sencilla a los usuarios del servicio eléctrico, sobre todo aquellos pobladores en las zonas rurales, por lo cual cuenta con el potencial de convertirse en la principal herramienta de gestión de servicios públicos para todos los sectores del Estado. En el año 2018 el Tukuy Rikuy ha sido premiado como mejor practica del sector público.

La plataforma Tukuy Rikuy está integrada para que una vez recibido el reporte por parte de la autoridad local, la empresa prestadora del servicio eléctrico pueda tomar acciones en la solución del problema y por otra parte OSINERGMIN pueda hacer seguimiento respectivo en tiempo real.

Para que la autoridad local, pueda remitir sus reportes y denuncias de forma gratuita, previamente OSINERGMIN registra sus datos en la plataforma informática. OSINERGMIN capacita constantemente a las autoridades locales (Subprefectos, gestores de tambos, representantes de Centros de Salud, Policía Nacional, Profesores, entre otros), a fin que explicarles el manejo de la plataforma y los beneficios de la misma.

**Figura 9. Esquema de funcionamiento del Tukuy Rikuy**



Fuente: Víctor Murillo

**Figura 10. Cartilla TK – códigos para reportar denuncias**

<b>Vale FISE</b>	
Un beneficiario no recibió su vale	TK1 DNI
Una persona tiene luz y podría ser beneficiario del vale	TK2 DNI
Una persona no tiene luz y podría ser beneficiario del vale	TK3 DNI <b>CENTRO POBLADO</b>
El vendedor de gas (Agente GLP) no quiere canjear vales	TK4 DNI <b>CENTRO POBLADO</b>
El vendedor de gas (Agente GLP) está comprando y/o vendiendo vales	TK5 DNI <b>CENTRO POBLADO</b>
Una persona recibe el vale y no es podre	TK6 NOMBRE DEL BENEFICIARIO
<b>Electricidad</b>	
Se fue la luz en mi centro poblado	TK7 <b>CENTRO POBLADO</b>
Llegaron al pueblo recibos de luz con montos muy altos a pagar	TK8 <b>CENTRO POBLADO</b>
Se han quemado varios artefactos por fallas de electricidad (luz)	TK9 <b>CENTRO POBLADO</b>
Se quemó el foco y no hay luz en la calle	TK10 <b>CENTRO POBLADO</b>
Hay peligro por electricidad: cables o postes caídos, entre otros	TK11 <b>CENTRO POBLADO</b>
Este mes no llegó al pueblo la persona que lee los medidores de luz	TK12 <b>CENTRO POBLADO</b>

Fuente: OSINERGMIN



**Figura 11. Proceso para reportar una interrupción del servicio eléctrico**

**AL IDENTIFICAR EL PROBLEMA EN TU CENTRO POBLADO, DEBES:**

1. Buscar el código TK del problema en la tabla de mensajes del Tukuy Rikuy.
2. Escribir el código y mensaje de texto a enviar.
3. Enviar el mensaje al número 78900
4. Esperar el mensaje de confirmación de la recepción de la denuncia.


**Ejemplo:**

¿Qué pasó? *Se fue la luz en mi centro poblado*

¿Cuál es el código y mensaje? **TK7 CENTRO POBLADO**

¿Qué escribo? **TK7 ANTA**

¿A qué número lo envío? **78900**



**Fuente: OSINERGMIN**

- **Ventajas del uso de la plataforma Tukuy Rikuy**
  - ✓ Conocimiento y solución oportuna de los problemas.
  - ✓ Disminuye (elimina) la asimetría de la información.
  - ✓ Disminuye los tiempos y acciones para la solución de los problemas presentados en su localidad.
  - ✓ Permite análisis estadísticos para la toma de decisiones por parte de la empresa eléctrica y OSINERGMIN.
  - ✓ Ayuda en la imagen de la autoridad dentro de su localidad

- **Funcionalidad de la plataforma Tukuy Rikuy**

- ✓ Exclusivo para informantes, cuyos números celulares se encuentran registrados en el aplicativo a cargo de OSINERGMIN.
- ✓ Reporta sólo la zona afectada del distrito a quien representa.
- ✓ De enviar SMS en forma correcta, recibirá SMS con número de solicitud para su atención.
- ✓ SMS no tiene costo para el informante.

## **CAPÍTULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1. Formulación de hipótesis**

##### **2.1.1. Hipótesis General**

El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, impactó favorablemente en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

##### **2.1.2. Hipótesis específicas**

- a. El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, permitió su uso para reportar inconformidades con el servicio eléctrico.
- b. La percepción de los usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, sobre la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018 fue buena.
- c. El impacto de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN en la calidad del servicio público de electricidad en la Región Cusco en el año 2018 fue positivo.

**Tabla 5*****Relaciones teóricas con la hipótesis***

<b>Hipótesis</b>	<b>Descripción</b>	<b>Relaciones teóricas</b>
Hipótesis general	El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, impactó favorablemente en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnologías de la Información y comunicaciones.</li> <li>- Calidad del servicio.</li> <li>- Servicio público de electricidad</li> </ul>
Hipótesis específica 1	El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, permitió su uso para reportar inconformidades con el servicio eléctrico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de conocimiento de herramientas tecnológicas.</li> <li>- Inconformidades con el servicio eléctrico.</li> </ul>
Hipótesis específica 2	La percepción de los usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, sobre la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018 fue buena.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de los usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas.</li> </ul>
Hipótesis específica 3	El impacto de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN en la calidad del servicio público de electricidad en la Región Cusco en el año 2018 fue positivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto de las herramientas tecnológicas.</li> </ul>

**Elaboración: Propia**

## 2.2. Variables y definición operacional

Las variables del presente trabajo de investigación son las tecnologías de la información y comunicaciones y la calidad de servicio. A continuación, se presenta la operacionalización de cada una de ellas:

**Tabla 6**  
***Operacionalización de la variable 01***

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Nivel de conocimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Las TIC corresponden al conjunto de herramientas que facilita por medios electrónicos, el archivo, procesamiento, transmisión y despliegue interactivo de información	Conocimiento de herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad en medios de comunicación.</li> <li>• Uso del aplicativo</li> </ul>
		Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información disponible en la red.</li> </ul>
		Soporte técnico y tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware</li> <li>• Software</li> </ul>
		Interactividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de usuarios.</li> <li>• Actualización de contenidos</li> </ul>
		Interconectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad informática.</li> <li>• Intercambio de información.</li> </ul>

**Elaboración: Propia**

**Tabla 7*****Operacionalización de la variable 02***

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Calidad del servicio público de Electricidad	Se define como aquella percepción por parte del cliente, que el servicio posee unas cualidades que lo apartan de lo común y que posee características de excelente, lo cual le da cierta distinción o excepción respecto a lo cotidiano	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución rápida del problema.</li> <li>• Empleados dispuestos a ayudar.</li> </ul>
		Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de escuchar.</li> <li>• Interés por el cliente.</li> </ul>
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje claro</li> <li>• Canales de comunicación.</li> </ul>
		Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura adecuada.</li> <li>• Facilidad de acceso a productos o servicios.</li> </ul>
		Amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados amables.</li> <li>• Trato cordial.</li> </ul>
		Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veracidad de lo ofrecido u ofertado.</li> <li>• Relación calidad – precio.</li> </ul>
		Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía frente a los clientes.</li> <li>• Preocupación por el cliente.</li> </ul>

**Elaboración: Propia**

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

La presente investigación tiene un diseño metodológico mixto, ya que utiliza un enfoque cualitativo para complementarse luego con un enfoque cuantitativo; el diseño empleado es exploratorio secuencial comparativo, que según Hernández (2014):

En la primera fase se recolectan y analizar datos cualitativos para explorar un fenómeno, generándose una base de datos; posteriormente en la segunda etapa se recolectan y analizan datos cuantitativos y se obtiene otra base de datos. Los resultados de ambas etapas se comparan e integran en la interpretación y elaboración del estudio.

La información ha sido obtenida del análisis de datos existentes y con el diseño de un cuestionario, que permitió aplicar encuestas a los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, sobre el nivel de conocimiento de las herramientas tecnológicas para reportar alguna inconformidad con el suministro de electricidad y la percepción sobre la calidad de este último; todo ello permitió la validación cuantitativa de los hallazgos de la investigación.

### 3.2. Población

La población de estudio estuvo conformada por 400,000 usuarios del servicio eléctrico.

- **Criterios de exclusión**

- Los usuarios dieron su autorización para que se les tome una encuesta.
- Las personas a los que se les aplico las encuestas son usuarios del servicio eléctrico en la región del Cusco.
- Usuarios presentes durante el periodo de recolección de la muestra.

### 3.3. Diseño muestral

El tipo de muestra utilizada en la presente investigación es el probabilístico, pues todos los miembros de la población de estudio, están en las mismas condiciones de formar parte de la muestra.

Para cuyo efecto se ha utilizado la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N es el tamaño de la población = 400,000

Z es el nivel de confianza para 95 % = 1,96

p es la proporción de aciertos = 0,5

q es igual a 1 – p = 0,5

E es el error igual al 5 % = 0,05



Resolviendo se tiene que  $n = 383.73999$ . Por lo tanto, el tamaño de muestra aplicada a la presente investigación de 384 usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco.

Utilizando criterios de exclusión para la muestra, 200 encuestas fueron aplicadas a usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, para conocer su percepción acerca de la calidad del suministro de electricidad; las otras 184 encuestas se aplicaron indistintamente a usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, para determinar el nivel de conocimiento sobre estas herramientas tecnológicas.

#### **3.4. Técnicas de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizó la técnica de las encuestas, aplicadas a los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco. El instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación es el cuestionario.

#### **3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información**

Una vez obtenida la información de la población en estudio, se procedió a procesar los datos con el uso de la herramienta estadística SPSS. Los resultados, se presentan en tablas y gráficos.

### **3.6. Aspectos éticos**

La presente investigación fue desarrollada tomando en consideración los siguientes aspectos éticos:

- La originalidad y respeto de los derechos de autor, referenciando correctamente las fuentes de información para la elaboración de la presente investigación.
- La protección del anonimato de usuarios del servicio eléctrico de la región Cusco y especialistas técnicos de OSINERGMIN, a través de instrumentos de campo (entrevistas y encuestas), así como de los resultados obtenidos.

### **3.7. Operacionalización de las variables de hipótesis**

La Operacionalización de las variables de hipótesis permiten identificar las unidades de medición, de esta manera el modelo utilizado sea consistente con relación a los elementos de medición.

**Tabla 8**

***Operacionalización de la variable 01 y la hipótesis específica 1***

<b>Hipótesis específica 1</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento de Medición</b>
El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, permitió su uso para reportar inconformidades con el servicio eléctrico.	Nivel de conocimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Conocimiento de herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad en medios de comunicación.</li> <li>• Uso del aplicativo</li> </ul>	Cuestionario
		Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información disponible en la red.</li> </ul>	Cuestionario
		Soporte técnico y tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware</li> <li>• Software</li> </ul>	Cuestionario
		Interactividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de usuarios.</li> <li>• Actualización de contenidos</li> </ul>	Cuestionario
		Interconectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad informática.</li> <li>• Intercambio de información.</li> </ul>	Cuestionario

**Elaboración: Propia**

**Tabla 9**

**Operacionalización de la variable 02 y las hipótesis específicas 2 y 3**

<b>Hipótesis específica 2 y 3</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento de Medición</b>
-La percepción de los usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, sobre la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018 fue buena.		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución rápida del problema.</li> <li>• Empleados dispuestos a ayudar.</li> </ul>	Cuestionario
		Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de escuchar.</li> <li>• Interés por el cliente.</li> </ul>	Cuestionario
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje claro.</li> <li>• Canales de comunicación.</li> </ul>	Cuestionario
		Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura adecuada.</li> <li>• Facilidad de acceso a productos o servicios.</li> </ul>	Cuestionario
-El impacto de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN en la calidad del servicio público de electricidad en la Región Cusco en el año 2018 fue positivo.	Calidad del servicio público de Electricidad	Amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados amables.</li> <li>• Trato cordial.</li> </ul>	Cuestionario
		Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veracidad de lo ofrecido u ofertado.</li> </ul> <p>Relación calidad – precio.</p>	Cuestionario
		Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía frente a los clientes.</li> <li>• Preocupación por el cliente.</li> </ul>	Cuestionario

**Elaboración: Propia**

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción del nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN y su impacto en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018, se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, como se puede observar en los siguientes puntos:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, lo que nos indica que, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, lo que significa que, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 10**  
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	23

**Elaboración: Propia en base a las encuestas**

En el presente cuadro se observa, el Alfa de Cronbach que tiene un valor de 0,954, lo que nos indica que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

**Resultados de la variable: Nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicación. Encuestas aplicadas indistintamente a usuarios del servicio de electricidad – Alternativas 1, 2 y 3.**

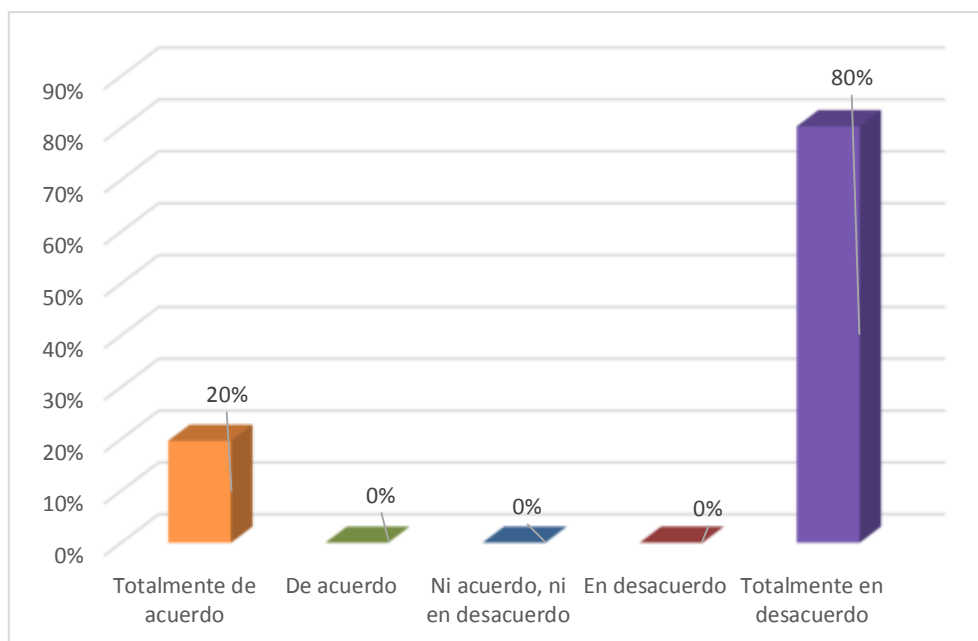
1. Usted conoce alguna herramienta tecnológica para reportar problemas con el servicio eléctrico.
2. Alguna vez escuchó o usó la aplicación Facilito Electricidad o SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN.
3. Usted vio o escucho alguna publicidad de la aplicación Facilito Electricidad o SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN en los medios de comunicación.

**Tabla 11**  
**Resultados de la variable nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones**

	N	%
Totalmente de acuerdo	36	20%
De acuerdo	0	0%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	148	80%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

**Elaboración: Propia**

**Figura 12: Resultados de la variable nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones**



**Elaboración: Propia**

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se observa que en la variable nivel de conocimiento de las TIC, el 80% de los usuarios que llenaron las encuestas mencionaron que están totalmente en desacuerdo, ya que no conocen, ni han escuchado acerca de alguna herramienta tecnológica como el App Facilito Electricidad y el SMS Tukuy Rikuy desarrolladas por OSINERGMIN para reportar problemas con el servicio eléctrico. Finalmente, el 20% de las personas encuestadas indicaron que están totalmente de acuerdo, es decir, tienen conocimiento sobre alguna herramienta tecnológica que sirve para reportar problemas con el servicio eléctrico.

**Resultados de las dimensiones de la variable: Nivel de conocimiento de las Tecnologías de la información y comunicaciones, aplicadas a usuarios que conocen herramientas tecnológicas para reportar problemas con el servicio eléctrico – Alternativa 4**

4. Considera que la información ofrecida mediante las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, respecto a los problemas con el servicio de electricidad, son útiles.

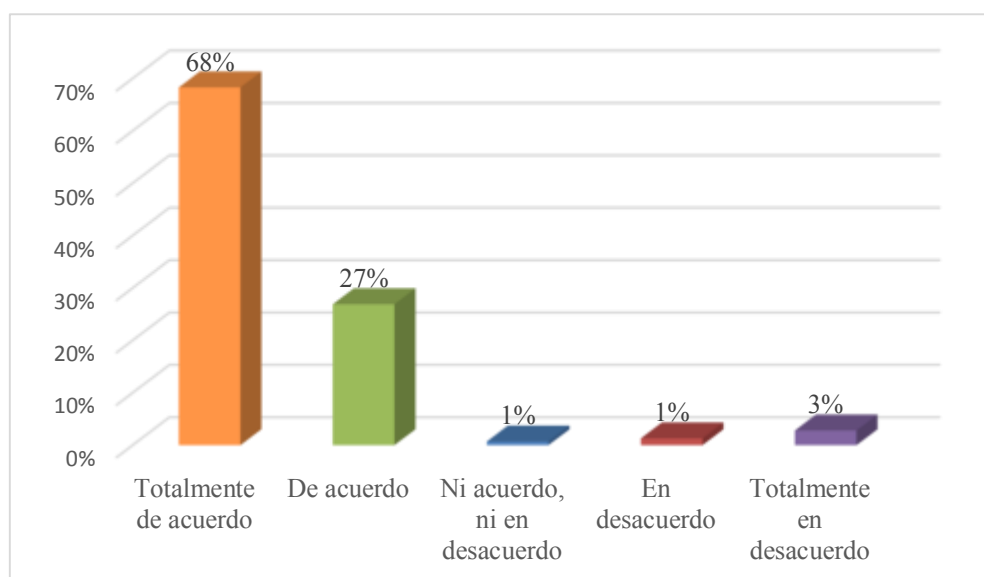
**Tabla 12**

**Resultados de la dimensión conocimiento de herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	137	68%
De acuerdo	54	27%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	6	3%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

**Figura 13: Resultados de la dimensión conocimiento de herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN**



Elaboración: Propia



## **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se puede observar que en la dimensión de conocimiento de herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, el 68% de los usuarios que participaron en la encuestas indican que están totalmente de acuerdo y el 27% que están de acuerdo con alguna de las herramientas tecnológicas para reportar problemas con el servicio eléctrico, vale decir que consideran que son útiles; por otro lado el 3% de los encuestados señalan que están totalmente en desacuerdo y el 1% considera que no están de acuerdo, con estas herramientas tecnológicas. Finalmente, el 1% de los usuarios encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con dichas herramientas.

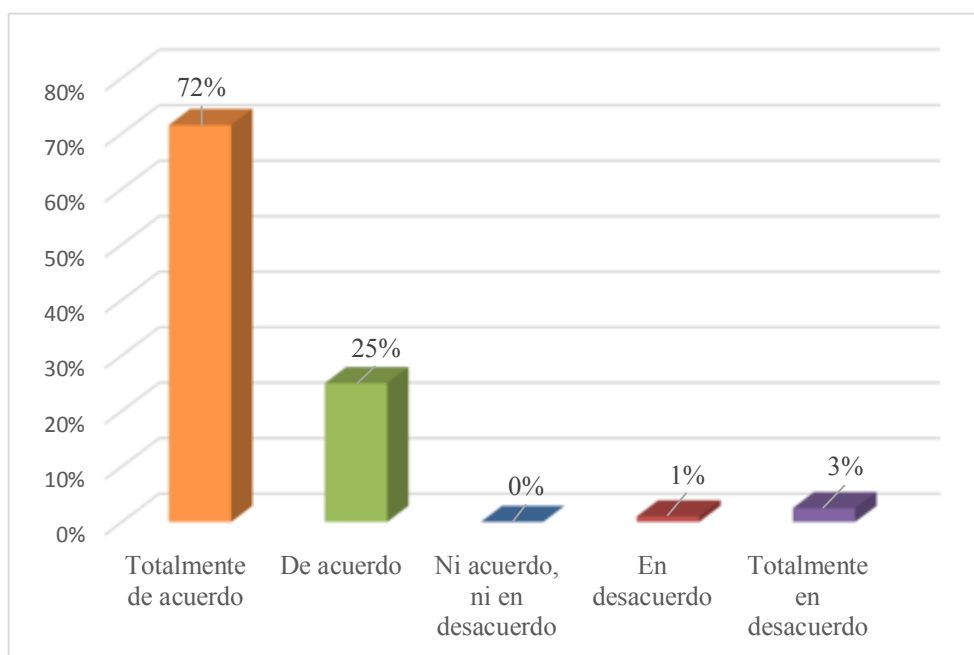
**Tabla 13**  
***Resultados de la dimensión digitalización***

5. Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN son accesibles y se encuentran disponibles.
6. Considera que la funcionalidad de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, es buena.
9. Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN brindan información necesaria para los usuarios.
11. Considera que existe una actualización de contenidos constantes en las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	143	72%
De acuerdo	50	25%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	1%
Totalmente en desacuerdo	5	3%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaboración: Propia**

**Figura 14: Resultados de la dimensión digitalización**



**Elaboración: Propia**

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se observa los resultados de la dimensión de digitalización, donde el 72% de los usuarios encuestados indican estar totalmente de acuerdo, mientras el 25% considera estar de acuerdo con la accesibilidad, funcionalidad y la información contenida en las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN para reportar problemas con el servicio eléctrico, igualmente, consideran que existe una constante actualización de contenidos, lo que indicaría que es fácil acceder y descargar estas herramientas tecnológicas, esto demostraría un gran trabajo de las personas involucradas en el diseño y actualización de estas plataformas; por otro lado, un 3% señalan estar totalmente en desacuerdo y el 1% restante indicó que están en desacuerdo con la accesibilidad, funcionalidad, información y actualización de contenidos de estas herramientas.

**Tabla 14**

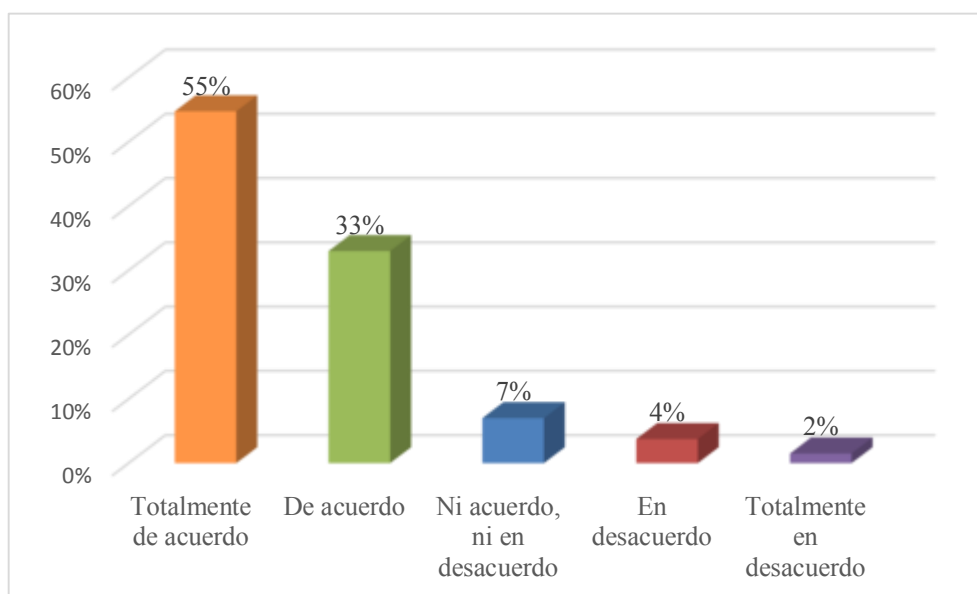
**Resultados de la dimensión soporte técnico y tecnológico**

10. Considera que se brinda solución rápida a problemas de Software de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN (fallas de la aplicación).

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	110	55%
De acuerdo	66	33%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	14	7%
En desacuerdo	8	4%
Totalmente en desacuerdo	3	2%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

**Figura 15: Resultados de la dimensión soporte técnico y tecnológico**



Elaboración: Propia

**Análisis e interpretación**

En la figura presentada se observa que en la dimensión de soporte técnico y tecnológico, el 55% de usuarios encuestados indicaron que están totalmente

de acuerdo y el 33% consideran que están de acuerdo, con el soporte que se le da a las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, para reportar problemas con el servicio eléctrico cuando estas presentan algún tipo de problema; por otro lado el 7% de encuestados mencionaron que no están de acuerdo, ni en desacuerdo con el soporte técnico y tecnológico de estas plataformas, lo que indicaría que no se percataron de alguna posible falla de las herramientas tecnológicas. Finalmente, el 4% de los encuestados mencionaron que están en desacuerdo y el 2% de restante mencionaron que están en total desacuerdo con el soporte técnico y tecnología.

**Tabla 15**  
***Resultados de la dimensión interactividad***

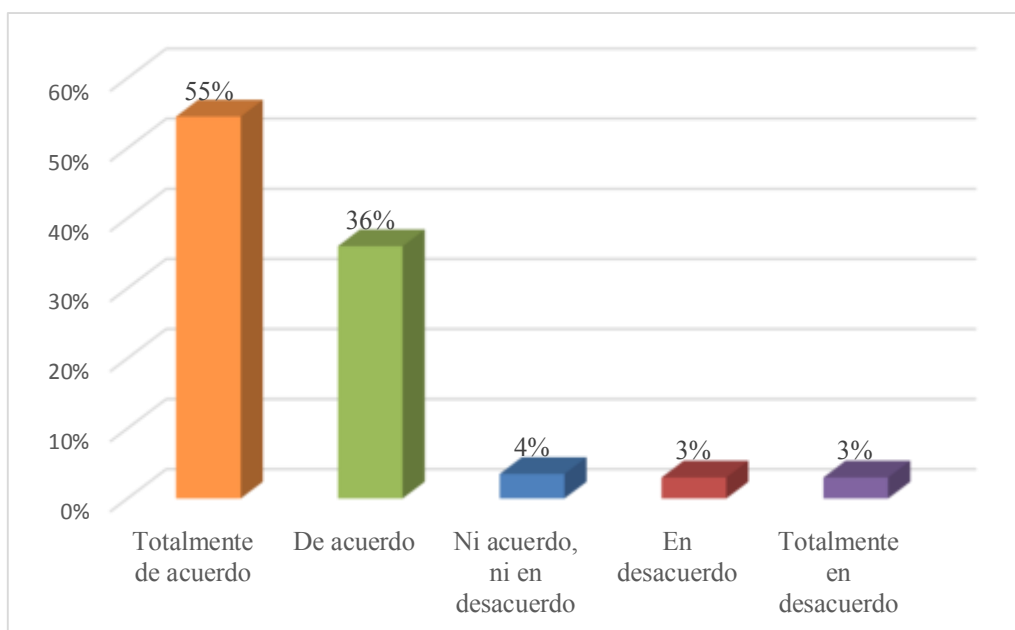
8. Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN permiten mayor participación de los usuarios en la solución de los problemas con el servicio eléctrico.

13. Considera que a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN se pueden interactuar fácilmente

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	109	55%
De acuerdo	72	36%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	7	4%
En desacuerdo	6	3%
Totalmente en desacuerdo	6	3%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaboración: Propia**

**Figura 16: Resultados de la dimensión interactividad**



**Elaboración: Propia**

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se observa que en la dimensión de interactividad el 55% de los usuarios que participaron en la encuestas consideran que están totalmente de acuerdo y el 36% indican que están de acuerdo, con que a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN existe una mayor participación por parte de los usuarios en la solución de problemas con el servicio eléctrico, ya que estas plataformas permiten reportar de manera fácil inconformidades con el servicio, asimismo, que la interacción con estas herramientas tecnológicas es fácil; por otro lado, el 4% de los encuestados señalan que no están de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, el 3% de los encuestados indican que están en desacuerdo y el otro 3% de los encuestados señalan que están totalmente en desacuerdo con la interactividad de estas plataformas.

**Tabla 16**

***Resultados de la dimensión interconectividad***

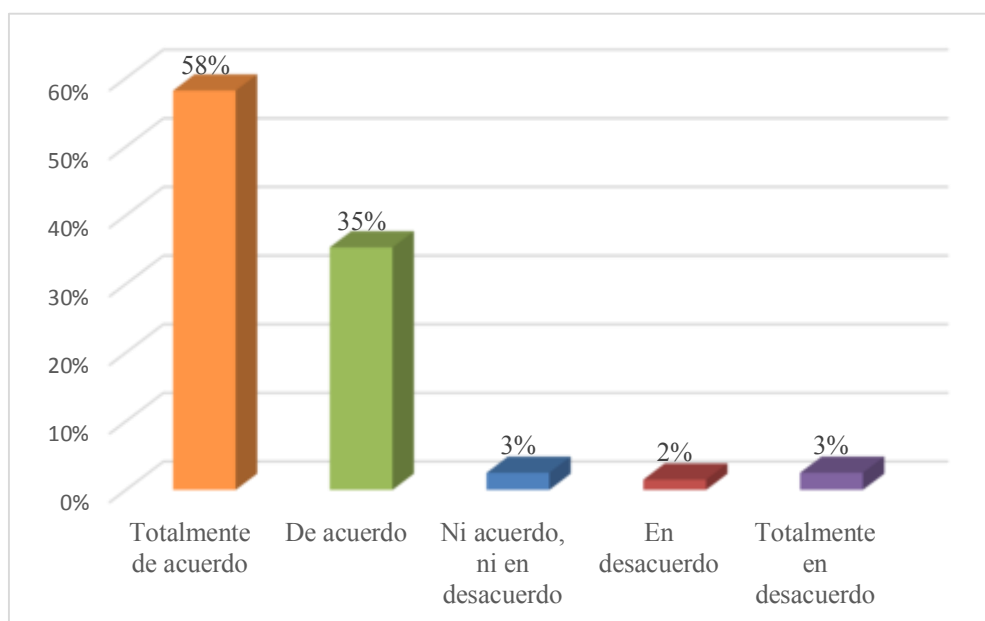
7. Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN permite que los usuarios, reporten con mayor frecuencia sus inconformidades con el servicio eléctrico.

12. Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN mantienen confidencialidad de datos personales y seguridad informática a los usuarios que las utilizan.

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	116	58%
De acuerdo	71	35%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	5	3%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	5	3%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaboración: Propia**

**Figura 17: Resultados de la dimensión interconectividad**



**Elaboración: Propia**

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se observa que en la dimensión de interconectividad el 58% de los usuarios encuestados mencionaron que están totalmente de acuerdo y el 35% de la encuestados que están de acuerdo con que las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, permiten que los usuarios del servicio eléctrico que las usan, reporten con mayor frecuencia sus problemas con el servicio eléctrico, asimismo, consideran que estas herramientas protegen los datos personales y brindan seguridad al momento de usarlas; de otra lado el 3% de encuestados mencionó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con la interconectividad de las herramientas tecnológicas. Finalmente, el 3% de los encuestados mencionaron que están en total desacuerdo y el 2% faltante mencionó que está en desacuerdo con la interconectividad de estas plataformas.

## Resultados de las dimensiones de la variable calidad del servicio público de electricidad

Tabla 17

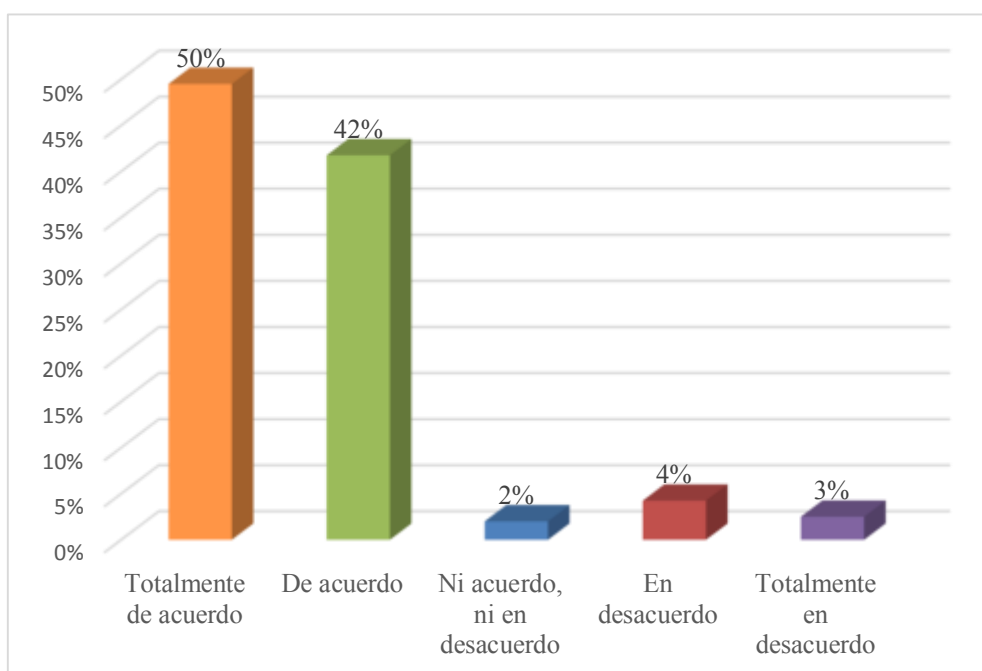
### Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

15. Considera que existe capacidad de respuesta en la solución de los problemas con el servicio eléctrico, reportados a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN.

	N	%
Totalmente de acuerdo	99	50%
De acuerdo	84	42%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	4	2%
En desacuerdo	9	4%
Totalmente en desacuerdo	5	3%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Figura 18: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta



Elaboración: Propia



### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se observa que en la dimensión capacidad de respuesta el 50% de la usuarios encuestados están totalmente de acuerdo y el 42% de los encuestados mencionaron que están de acuerdo con la capacidad de respuesta de la empresa eléctrica frente al reporte de alguna inconformidad con el servicio eléctrico, a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, lo que demostraría que estas herramientas tecnológicas tienen un gran impacto en la solución de problemas energéticos en la región Cusco; por otro lado, el 4% de los usuarios encuestados están en desacuerdo y el 3% están totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta de la empresa eléctrica frente a reclamos o denuncias que se reportan a través de éstas plataformas. Finalmente, el 2% de los encuestados mencionaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la capacidad de respuesta que da la empresa eléctrica.

**Tabla 18**

**Resultados de la dimensión atención**

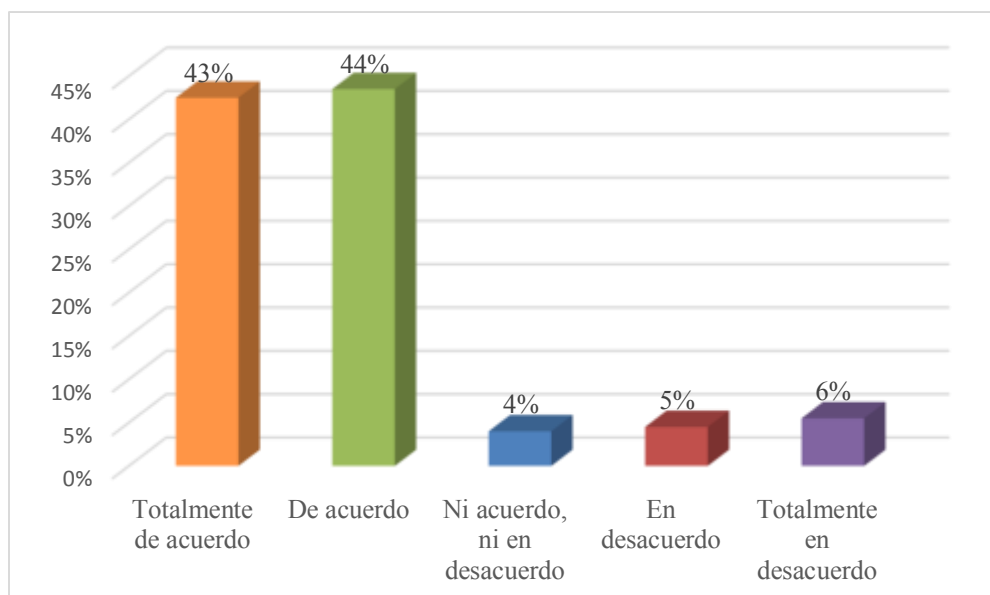
14. Se da solución a los problemas con el servicio eléctrico reportados a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN.

23. Considera que con el uso de herramientas tecnológicas como las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN mejoró la calidad del servicio público de electricidad.

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	85	43%
De acuerdo	87	44%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	8	4%
En desacuerdo	9	5%
Totalmente en desacuerdo	11	6%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

**Figura 19: Resultados de la dimensión atención**



Elaboración: Propia

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se observa que en la dimensión atención el 44% de usuarios encuestados está de acuerdo y el 43% de las encuestados mencionaron que están totalmente de acuerdo con la atención que reciben por parte de la empresa eléctrica, luego de reportar alguna inconformidad con el servicio eléctrico a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, asimismo, consideran que se da solución a los problemas reportados, del mismo modo, consideran que el uso de estas herramientas tecnológicas mejoró la calidad del servicio público de electricidad; por otro lado, el 6% de los usuarios encuestados están totalmente en desacuerdo y el 5% de usuarios que llenaron la encuesta mencionaron que están en desacuerdo con la atención y solución de problemas con el servicio eléctrico que reportaron. Finalmente, el 4% restante menciona que ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la atención de sus denuncias, a través de estas plataformas.

**Tabla 19**

**Resultados de la dimensión comunicación**

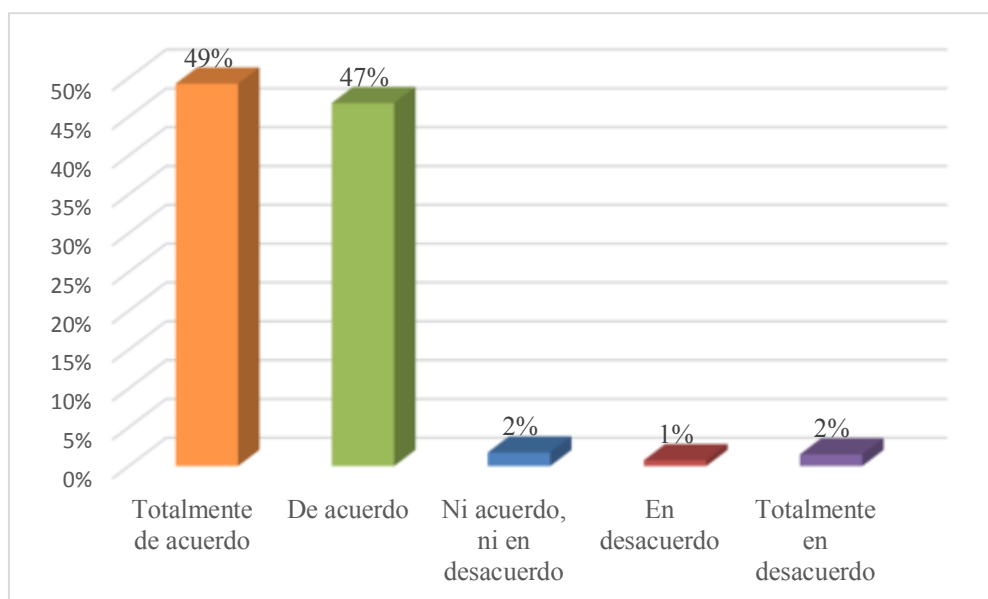
16. Cuando se reporta algún problema con el servicio eléctrico a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, se tiene una comunicación rápida y oportuna de los trabajadores de la empresa eléctrica.

18. Considera que se utiliza un lenguaje claro y adecuado en la comunicación que establecen con el usuario, luego de reportar un problema con el servicio eléctrico a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN.

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	99	49%
De acuerdo	94	47%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	4	2%
En desacuerdo	2	1%
Totalmente en desacuerdo	3	2%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaboración: Propia**

**Figura 20: Resultados de la dimensión comunicación**



**Elaboración: Propia**

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se puede observar que en la dimensión comunicación el 49% de los usuarios encuestados mencionaron que están totalmente de acuerdo y el 47% de los encuestados mencionaron que están de acuerdo con la comunicación que tiene la empresa eléctrica con ellos, luego de reportar alguna inconformidad con el servicio eléctrico a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, asimismo, consideran que utilizan un lenguaje claro y adecuado; de otro lado el 2% de los usuarios que llenaron las encuestas mencionaron que ni están de acuerdo, ni en desacuerdo con la comunicación de la empresa eléctrica. Finalmente, el 2% de los encuestados mencionaron que están totalmente en desacuerdo y el 1% restante mencionó que están en desacuerdo con la comunicación de la empresa eléctrica, frente a los problemas con el servicio eléctrico reportados a través de estas plataformas.

**Tabla 20**

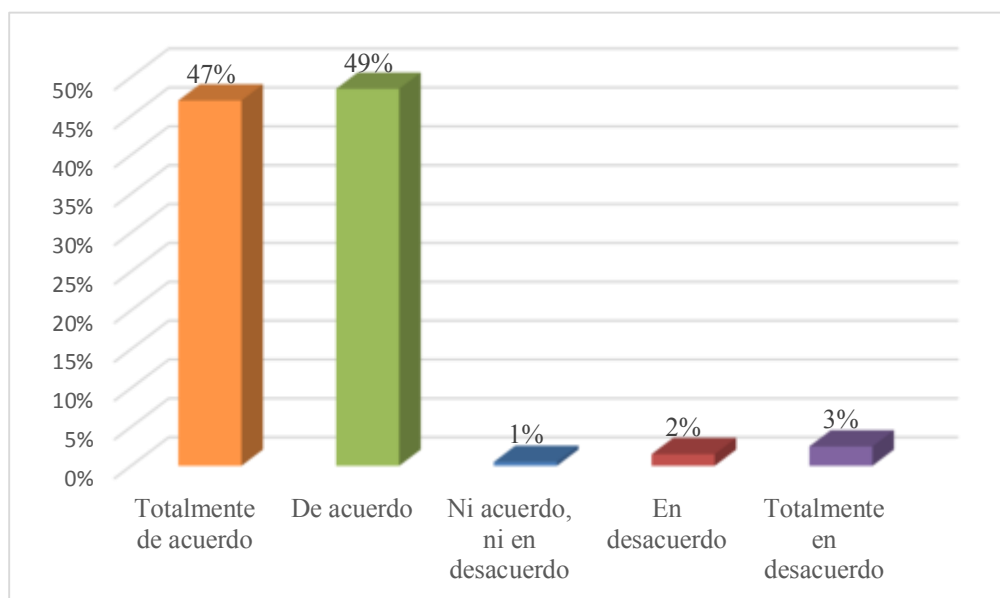
#### ***Resultados de la dimensión accesibilidad***

19. Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN son amigables para el usuario.

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	94	47%
De acuerdo	97	49%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	5	3%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaboración: Propia**

**Figura 21: Resultados de la dimensión accesibilidad**



**Elaboración: Propia**

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se observa que en la dimensión accesibilidad el 49% de los usuarios encuestados están en de acuerdo y el 47% que están totalmente de acuerdo con la accesibilidad que se tiene a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN para reportar inconformidades con el servicio eléctrico, asimismo consideran que estas plataformas son amigables para los usuarios al momento de realizar alguna denuncia; por otro lado, el 3% de los usuarios que participaron con el llenado de la encuesta mencionaron que están totalmente en desacuerdo y el 2% de los encuestados mencionaron que están en desacuerdo con la accesibilidad que se tiene a estas herramientas tecnológicas. Finalmente, el 1% de los usuarios encuestados indicaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la accesibilidad de estas plataformas.

**Tabla 21**

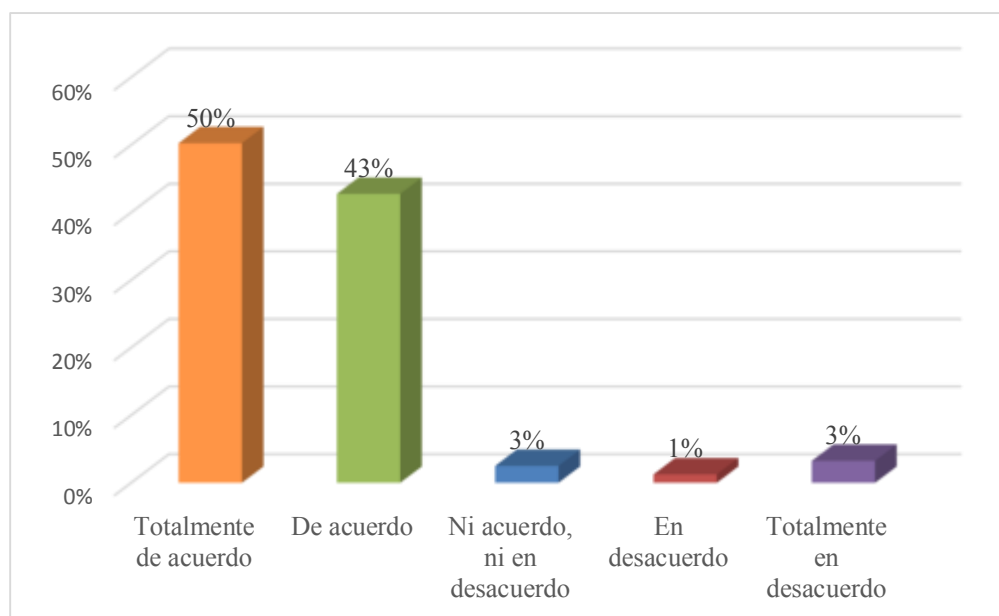
**Resultados de la dimensión amabilidad**

17. Cuando se comunican con el usuario respecto al problema con el servicio eléctrico reportado a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN el trato es cortés y amable.

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	101	50%
De acuerdo	86	43%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	5	3%
En desacuerdo	3	1%
Totalmente en desacuerdo	7	3%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaboración: Propia**

**Figura 22: Resultados de la dimensión amabilidad**



**Elaboración: Propia**

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se puede observar que en la dimensión amabilidad el 50% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo y el 43% de los encuestados mencionaron que están de acuerdo con el trato que reciben, luego de que los trabajadores de la empresa eléctrica se comunican con ellos, para atender su inconformidad con el servicio eléctrico, reportados a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, asimismo consideran que el trato es cortés y amable; por otro lado el 3% de los encuestados que participaron en el llenado de las encuestas mencionaron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la amabilidad de la empresa eléctrica. Finalmente, el 3% de los encuestados mencionaron que están totalmente en desacuerdo y el 1% de los usuarios mencionaron que están en desacuerdo con la amabilidad mostrada por los trabajadores de la empresa eléctrica a la hora de atender sus inconformidades reportadas estas plataformas.

**Tabla 22**  
***Resultados de la dimensión credibilidad***

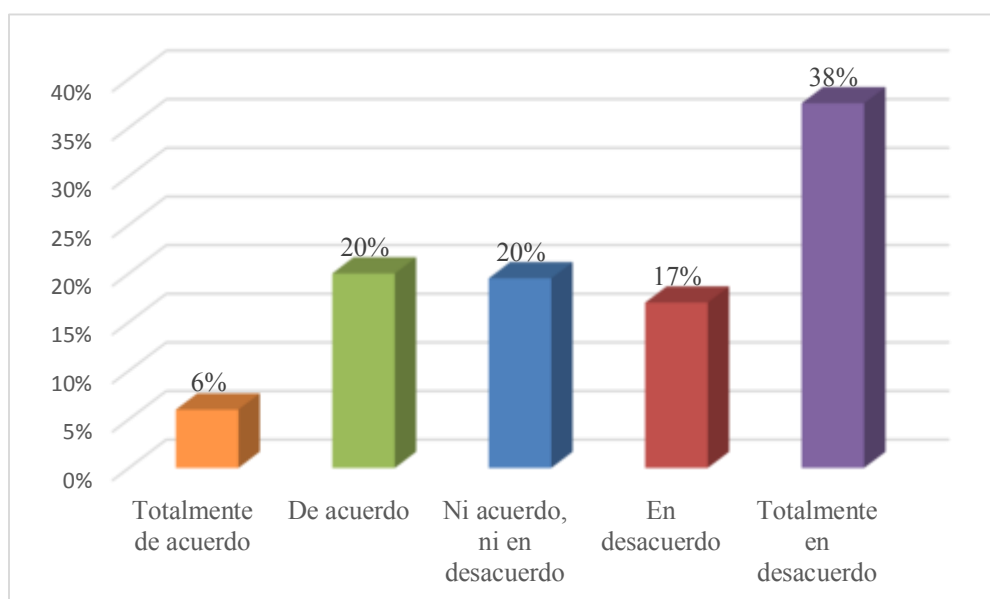
21. Está conforme con la calidad del servicio eléctrico en relación al precio que paga.

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	12	6%
De acuerdo	40	20%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	39	20%
En desacuerdo	34	17%
Totalmente en desacuerdo	75	38%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaboración: Propia**



**Figura 23: Resultados de la dimensión credibilidad**



**Elaboración: Propia**

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se puede observar que en la dimensión credibilidad el 38% de los usuarios encuestados mencionaron que están en total desacuerdo y el 17% de los encuestados que están en desacuerdo, con el precio que pagan por la prestación del servicio público de electricidad por parte de la empresa eléctrica, lo que significaría que se encuentran insatisfechos con la facturación que le hace la empresa eléctrica cada mes; de otro lado el 20% de usuarios que participaron con el llenado de las encuestas indicaron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo la relación precio que pagan por el servicio eléctrico. Finalmente, el 20% de usuarios encuestados menciona que está de acuerdo y el 6% restante totalmente de acuerdo con el precio que pagan por la prestación del servicio público de electricidad.

**Tabla 23**

**Resultados de la dimensión comprensión**

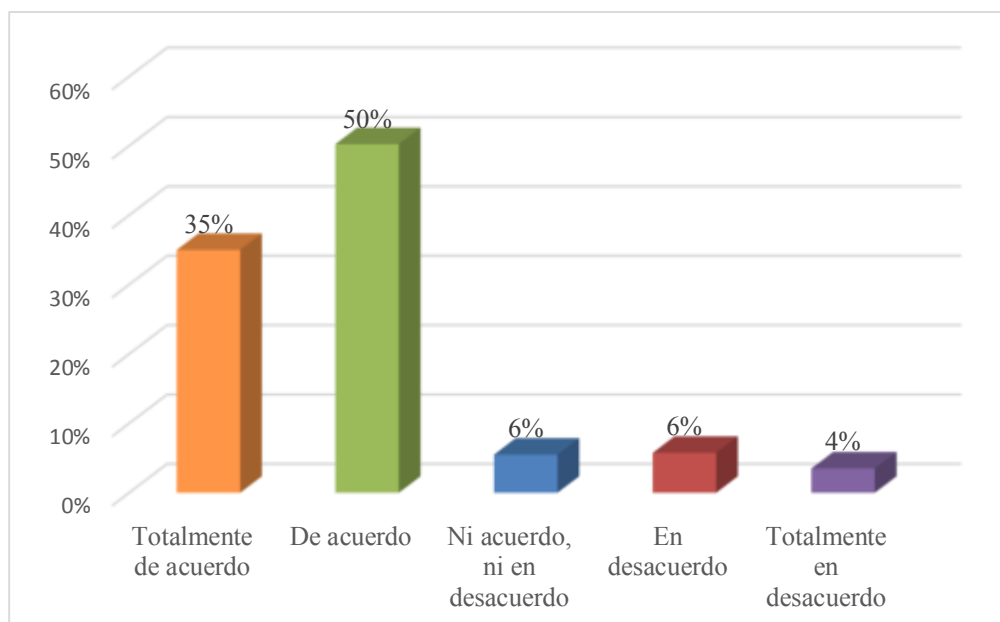
20. Considera que las respuestas que le brindan a los usuarios que reportaron algún problema con el servicio eléctrico a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, son comprensibles y claras.

22. Considera que cuando reporta alguna inconformidad con el servicio eléctrico a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, existe preocupación por resolver el problema.

	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	70	35%
De acuerdo	101	50%
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	11	6%
En desacuerdo	12	6%
Totalmente en desacuerdo	7	4%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

**Figura 24: Resultados de la dimensión comprensión**



Elaboración: Propia

### **Análisis e interpretación**

En la figura presentada se observa que en el indicador comprensión el 50% de los usuarios encuestados está de acuerdo y el 35% encuestados consideran que están totalmente de acuerdo en que las respuestas que le proporciona la empresa eléctrica, luego de que los usuarios reportan alguna inconformidad con el servicio eléctrico a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, son comprensibles y claras, asimismo consideran que existe preocupación por parte de la empresa en resolver el problema reportado; de otro lado el 6% de los usuarios encuestados mencionaron que ni están de acuerdo, ni en desacuerdo con la respuesta que le proporciona la empresa eléctrica. Finalmente, 6% de encuestados mencionó que están en desacuerdo y el 4% de personas que participaron en el llenado de las encuestas consideraron que están totalmente en desacuerdo con las respuestas de la empresa eléctrica luego de que reportan alguna inconformidad con el servicio eléctrico a través de estas plataformas.

## 4.2. Prueba de hipótesis general

### 4.2.1. Pruebas de chi-cuadrado

**Tabla 24**  
***Prueba de la hipótesis***

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	1630,207 <sup>a</sup>	552	0,000
Razón de verosimilitud	440,533	552	1,000
Asociación lineal por lineal	123,370	1	0,000
N de casos válidos	200		

**Elaboración: Propia**

#### **Análisis e interpretación**

EL valor de significancia obtenida es de 0,00 lo que significa que es inferior a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado de manera significativa en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

### 4.3. Prueba de hipótesis específicas

#### 4.3.1. Pruebas de normalidad

**Tabla 25**  
***Prueba de normalidad***

Variable	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	0,130	133	0,000	0,907	133	0,000
	0,193	59	0,000	0,908	59	0,000
	0,193	8	0,200	0,934	8	0,551

Elaboración: propia

#### **Interpretación:**

Se puede observar que la significancia menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula de que los datos provienen de una población distribuida normalmente, con la prueba de Kolmogorov - Smirnov la significancia es mayor que 0.05 entonces la hipótesis nula de que los datos provienen de una población distribuida normalmente no puede ser rechazada.

#### **A. Prueba de la hipótesis Específica 1**

**Tabla 26**  
***Prueba de la hipótesis***

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1313,048 <sup>a</sup>	231	0,000
Razón de verosimilitud	369,000	231	0,000
Asociación lineal por lineal	180,294	1	0,000
N de casos válidos	200		

Elaboración: Propia

La prueba estadística de chi cuadrado de Pearson muestra el p-valor de 0,000 que es inferior a 0,5 lo cual indica que si existe relación significativa entre el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco y las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN del servicio público de electricidad en la región cusco en el año 2018.

**B. Prueba de la hipótesis Específica 2**

**Tabla 27**  
***Prueba de la hipótesis***

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	196,927 <sup>a</sup>	125	0,000
Razón de verosimilitud	184,427	125	0,000
Asociación lineal por lineal	5,226	1	0,022
N de casos válidos	200		

**Elaboración: Propia**

La prueba estadística de chi cuadrado de Pearson muestra el p-valor de 0,000 que es inferior a 0,5 lo cual indica que, si existe relación significativa entre la percepción de los usuarios que usaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN y la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

### C. Prueba de la hipótesis Específica 3

**Tabla 28**  
***Prueba de la hipótesis***

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	196,927 <sup>a</sup>	125	0,000
Razón de verosimilitud	184,427	125	0,000
Asociación lineal por lineal	5,226	1	0,022
N de casos válidos	200		

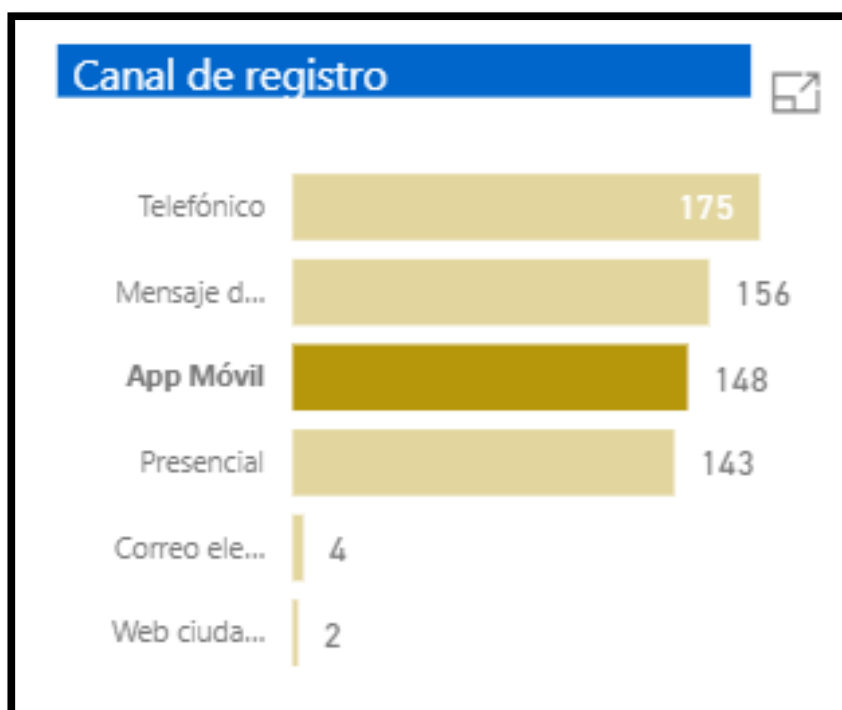
**Elaboración: Propia**

La prueba estadística de chi cuadrado de Pearson muestra el p-valor de 0,000 que es inferior a 0,5 lo cual indica que, existe un impacto positivo en el uso de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN y la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.

#### 4.4. Resultados de la revisión documentaria

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha utilizado revisión documental referida al registro de denuncias en las plataformas App Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy en el año 2018; esta información nos muestra estadística importante respecto al comportamiento, evolución, periodo y tipo de las denuncias en la región Cusco, a través de estas herramientas tecnológicas.

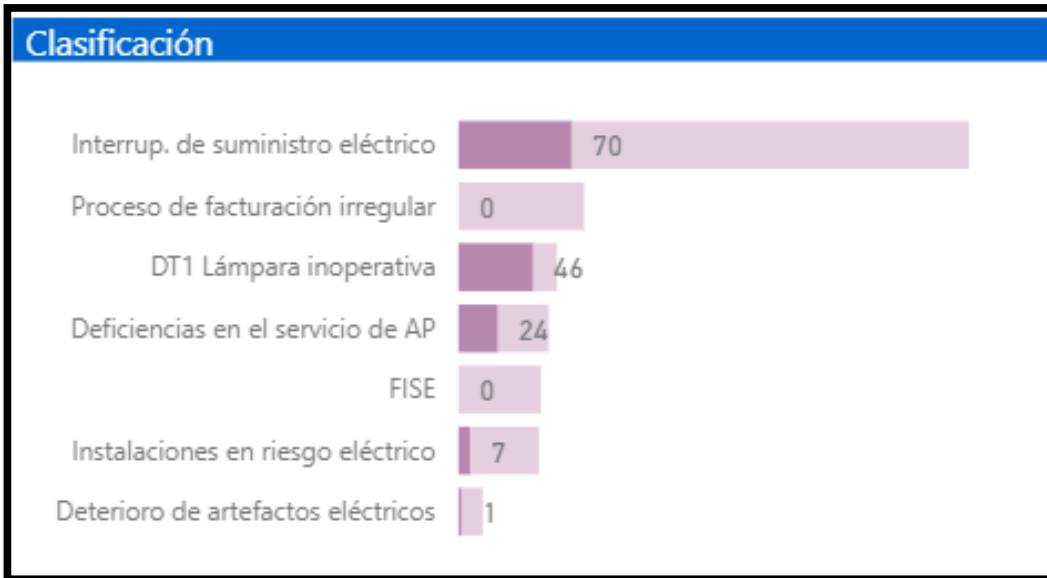
**Figura 25: Registro de Denuncias a través del APP Facilito Electricidad durante el año 2018**



Fuente: Osinergmin

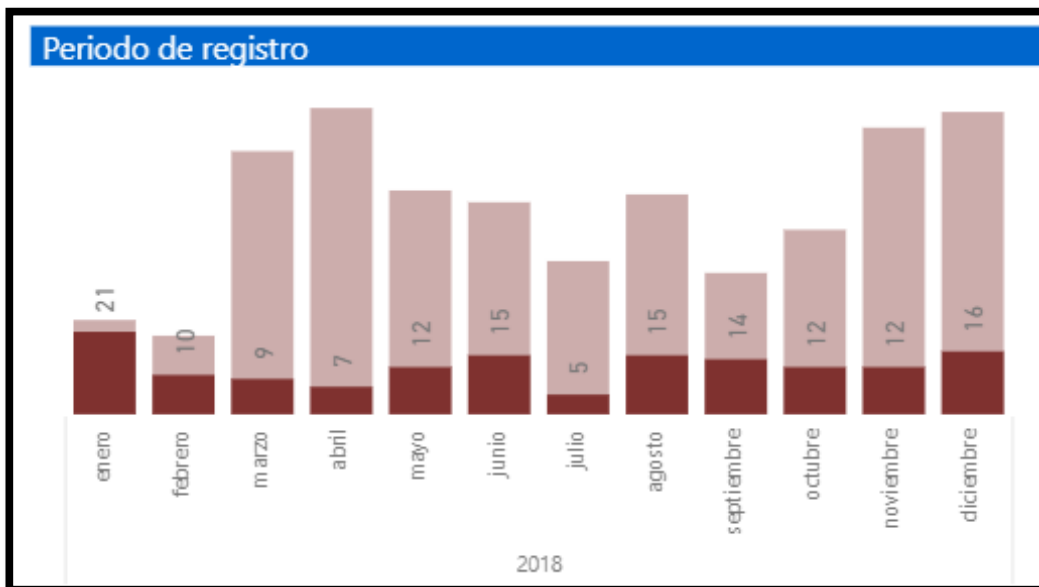


**Figura 26: Tipo de denuncia reportado a través del App Facilito Electricidad durante el año 2018**



Fuente: Osinergmin

**Figura 27: Periodo en el que fue reportado la denuncia a través del App Facilito Electricidad durante el año 2018**



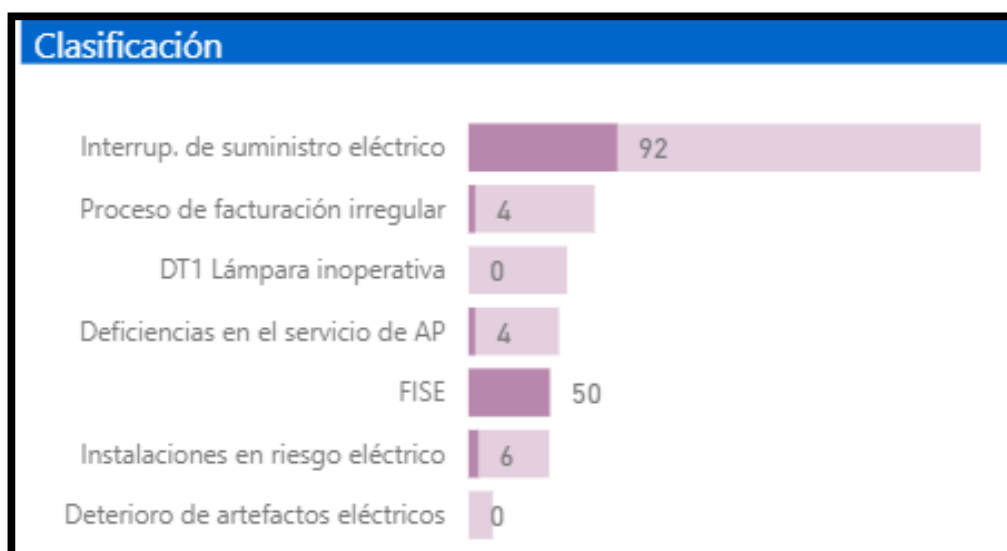
Fuente: Osinergmin

**Figura 28: Registro de Denuncias a través del SMS Tukuy Rikuy durante el año 2018**



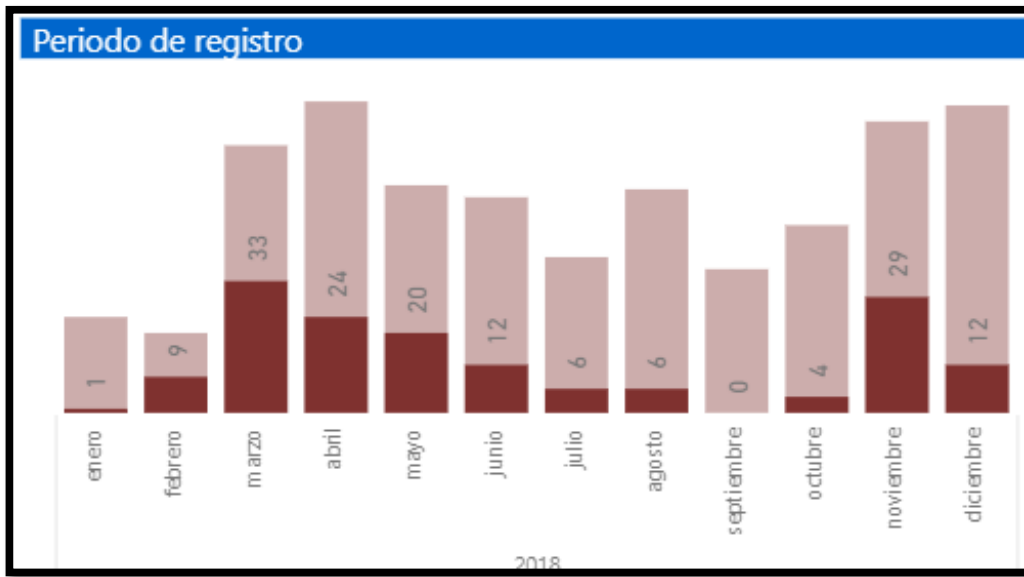
Fuente: Osinergmin

**Figura 29: Tipo de denuncia reportado a través del SMS Tukuy Rikuy durante el año 2018**



Fuente: Osinergmin

**Figura 30: Periodo en el que fue reportado la denuncia a través del SMS Tukuy Rikuy durante el año 2018**



Fuente: Osinergmin

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

La presente investigación tiene el propósito de determinar en qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018. Luego de la aplicación del instrumento de investigación se pudo verificar que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN y la calidad del servicio público de electricidad; según la prueba estadística del chi cuadrado de Pearson muestra el p-valor de 0,000 que es inferior a 0,05, lo cual indica la existencia de una relación.

Los resultados a los que se llegaron en la investigación, muestran que solo el 20% de los usuarios del servicio eléctrico conocen de alguna herramienta tecnológica para reportar problemas con el servicio eléctrico. Asimismo, respecto a los usuarios que conocen las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN como el App Facilito Electricidad y el SMS Tukuy Rikuy, se muestra que tienen una mayor participación en la solución de los problemas con el servicio eléctrico. Por otro lado, el conocimiento sobre estas herramientas tecnológicas ha empoderado a los usuarios, permitiendo que estos últimos puedan reportar sus inconformidades desde cualquier distrito o provincia de la región Cusco de manera fácil y oportuna, rompiendo de esta manera barreras de comunicación, tiempo,

distancia y costo; todo este proceso hace más sencilla la labor de un organismo supervisor como OSINERGMIN, que por limitaciones económicas y de recursos humanos que tiene la entidad, sería casi imposible que pueda estar en cada lugar y en cada momento en que ocurra un problema con el suministro de electricidad.

Asimismo, los resultados del trabajo de investigación muestran que las inconformidades con el servicio eléctrico más frecuentes como son: Falta de alumbrado público, interrupción del servicio, facturación excesiva, quema de artefactos por sobretensión y riesgo eléctrico reportados a través del App Facilito Electricidad y el SMS Tukuy Rikuy, son resueltos oportunamente y dentro del plazo que establece la norma por la empresa eléctrica; este factor positivo se debe a que al ser una denuncia o inconformidad con el servicio eléctrico ingresada por una plataforma del Organismo Regulador que los supervisa, la empresa concesionaria actué dentro de los plazos que la norma establece, a fin de evitar cualquier sanción o incumplimiento a la normativa del sector. De igual manera, los resultados del trabajo de investigación muestran que existe una buena disposición por parte de la empresa eléctrica, para solucionar los problemas con el servicio eléctrico; por otro lado, en las comunicaciones establecidas con los usuarios que reportan algún problema con el servicio eléctrico, se aprecia que existe un buen trato, comunicación clara, interés por resolver el problema y capacidad de respuesta por parte de la empresa concesionaria.

El presente trabajo de investigación también muestra que las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN como el App Facilito Electricidad y el SMS Tukuy Rikuy son fáciles de usar, son accesibles para los ciudadanos y existe

una actualización de contenido adecuada que permite al usuario, reportar su inconformidad con el servicio eléctrico.

Al comparar los resultados de esta investigación con los obtenidos en las diferentes investigaciones que anteceden al presente trabajo, se observa que existe un factor común entre todos estos, y es que la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la administración pública, es esencial y necesaria, pues mejora la prestación de servicios que estas organizaciones ofrecen a sus administrados brindándoles un servicio de calidad, por ende mejora la gestión e imagen de estas instituciones.

La presente investigación tiene como uno de sus objetivos específicos, el determinar cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN. Al respecto, el estudio mostró que el conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, sobre estas herramientas tecnológicas, es bajo, como se evidencia en los resultados donde el 80% de los usuarios no conocen, ni escuchan acerca de alguna herramienta como el App Facilito Electricidad o el SMS Tukuy Rikuy que permita reportar inconformidades con el servicio eléctrico; esto se debe entre otras cosas, a que existe limitada difusión en los medios de comunicación por parte de OSINERGMIN sobre los mecanismos de reclamos, denuncias y las plataformas existentes para poder realizarlas.

## CONCLUSIONES

1. La mayoría de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, no conocen de ninguna herramienta tecnológica para reportar inconformidades con el suministro de energía eléctrica, asimismo, del porcentaje menor de usuarios que conoce estas herramientas y que reporto en algún momento alguna inconformidad a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy, la mayoría considera que se da solución oportuna a los problemas con el servicio eléctrico que comunican a través de estas plataformas desarrolladas por OSINERGMIN. El poco conocimiento de los ciudadanos sobre estos mecanismos, se puede atribuir entre otras cosas a las restricciones en materia de publicidad estatal, que han hecho de que OSINERGMIN no pueda dar a conocer estas herramientas en los medios de comunicación de alcance masivo; sus estrategias dentro de su Plan Operativo se han basado mayormente en capacitar a autoridades (quienes en representación de la población pueden reportar problemas con el servicio eléctrico), ciudadanos de la región, así como la realización de oficinas itinerantes y publicaciones en sus redes sociales.
2. El uso de herramientas tecnológicas como el Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy desarrolladas por OSINERGMIN, mejoró la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018; asimismo, los ciudadanos y autoridades que las utilizaron, consideran que son plataformas muy efectivas y eficaces al momento de reportar alguna inconformidad con el servicio eléctrico y su posterior solución.

3. El empoderamiento es un mecanismo muy efectivo por el que se les da a los ciudadanos, las herramientas necesarias para poder ejercer sus derechos como usuarios del servicio eléctrico. Las plataformas tecnológicas como el App Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, permiten que los usuarios reporten sus inconformidades con el servicio eléctrico de manera práctica y fácil, de esta forma se garantiza que la empresa concesionaria pueda actuar oportunamente dentro de los plazos que la norma establece.
  
4. La finalidad de todo servicio es la prestación en condiciones de calidad, en el caso de un servicio monopólico como la electricidad, si bien las empresas eléctricas tienen la obligación de cumplir los estándares adecuados, en la práctica se puede ver que el suministro de este servicio tiene fallas. En este caso, las inconformidades reportadas por los usuarios a través de herramientas tecnológicas, obligan a las empresas a subsanarlos y la información registrada permita a OSINERGMIN hacer el seguimiento correspondiente. Mecanismos tecnológicos como el App Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy, son fiscalizados de manera permanente por este Organismo regulador, por lo que la empresa concesionaria tiene la obligación de atenderlos dentro de los plazos que establece la normativa al respecto.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que OSINERGMIN continúe con sus estrategias de difusión y capacitación a las autoridades y ciudadanía, de esta forma permitir que cada vez una mayor cantidad de usuarios, se empodere con el uso de estas herramientas tecnológicas, ya que se ha demostrado que son efectivas a la hora de reportar inconformidades con el servicio eléctrico; sin embargo deben impulsar más políticas de difusión y publicidad en medios de comunicación de alcance masivo, sobre herramientas tecnológicas como el App Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy. Esta difusión se debe hacer de manera periódica, para así recordar a los usuarios que tienen una herramienta tecnológica de fácil uso, que les permite reportar sus inconformidades con el servicio eléctrico.
  
2. Se recomienda evaluar de forma periódica los efectos del App Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy implementadas por OSINERGMIN, recogiendo los puntos de vista de las empresas concesionarias, ciudadanos y autoridades; sobre esta base se debe hacer una retroalimentación, para ir adecuando la funcionalidad de dichas herramientas tecnológicas al cambio permanente de las necesidades de estos usuarios y los avances tecnológicos, de esta manera se pueda acercar cada vez más a la calidad del servicio de electricidad esperada por los ciudadanos.

3. Los usuarios del servicio eléctrico indistintamente a lo efectuado por el Organismo Regulador, cada vez conocen más sobre sus derechos y pese a sus limitaciones, accede a la información. En este contexto, es previsible que las inconformidades de los usuarios se incrementen en proporción a los niveles de acceso de información y conocimiento del servicio, por lo que se recomienda que OSINERGMIN y la empresa eléctrica tengan una adecuada capacidad de respuesta frente a la solución de los problemas con el servicio eléctrico reportados.
  
4. Los esfuerzos de supervisión del servicio público de electricidad a cargo de OSINERGMIN, siempre serán insuficiente porque sencillamente la capacidad operativa y los medios con los que cuenta este Organismo no puedan equipararse a la actividad del mercado. Esta situación crea una oportunidad para que el empoderamiento a los ciudadanos a través del uso de herramientas tecnológicas permita cerrar estas brechas de información y también permita a los usuarios a sumarse a la labor de supervisión, por lo que es recomendable potenciar de manera estratégica estas herramientas tecnológicas.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca.
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Berumen, s., & Karen, A. (2008). *Evolución y desarrollo de las TIC en la economía del conocimiento*. Madrid: Ecobook - Editorial del economista.
- Campos, Y. (2013). *Estudio de caso: Modernización del Sistema Nacional de Registros Públicos: Factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el servicio público registral (Tesis de Maestría)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4871>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Carro, R., & Daniel, G. (2012). *Administración de la calidad total*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Chacón, A., & Guzmán, J. (2017). *Uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC): Un estudio del caso del RENIEC en el periodo 2002-2015 (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9746>
- Cumana, W., & Marval, W. (2009). *Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela (Tesis de Licenciatura)*. Cumaná: Universidad de Oriente Núcleo de Sucre.
- Dammert, A., García, R., & Molinelli, F. (2013). *Regulación y supervisión del sector eléctrico*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Dammert, A., Molinelli, F., & Carbajal, M. (2011). *Fundamentos técnico y económicos del sector eléctrico peruano*. Perú: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Lima, Perú: Unidad de Cordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia.

- Farje, I. (2013). Impacto de las decisiones políticas en la autonomía y gestión de los organismos reguladores de servicios públicos, caso OSINERGMIN (Tesis de Maestría). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5138>
- González, N. M. (2016). *El uso de aplicaciones móviles (Apps) en la Administración Pública*. Recuperado de <http://www.legaltoday.com>: <http://www.legaltoday.com/blogs/transversal/blog-administracion-publica/el-uso-de-aplicaciones-moviles-apps-en-la-administracion-publica>
- Gutiérrez, P. (2006). *Curso de Hacienda Pública*. Salamanca: Ediciones Universidad Salamanca.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Madariaga, D. F. (2009). *Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC - En la Relación Administración Pública - Ciudadano*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la Administración Pública*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Murillo, V. (2018). *Uso de aplicativos en la supervisión de los servicios públicos a cargo OSINERGMIN*. Lima.
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *Aspectos Prácticos de la Calidad en el Servicio*. Málaga: Editorial Vertice.
- Reynoso, O. (2018). La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017 (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17687>
- Schmerler, D., Salvador, J., Montesinos, J., & Zurita, V. (2017). Políticas regulatorias aplicadas a los sectores de energía y minería. Osinergmin. Lima - Perú. Recuperado de [https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Aniversarios/Libro-Politicas-Regulatorias-aplicadas-EM.pdf](https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Aniversarios/Libro-Politicas-Regulatorias-aplicadas-EM.pdf)

- Tamayo, J., Salvador, J., Vásquez, A., & Vilches, C. (2017). La industria de la electricidad en el Perú: 25 años de aportes al crecimiento económico del País. Osinergmin. Lima - Perú. Recuperado de [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Libros/Osinergmin-Industria-Electricidad-Peru-25anios.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Osinergmin-Industria-Electricidad-Peru-25anios.pdf)
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Recuperado de [http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)
- Valle, M., & Veliz, R. (2015). Percepción de los usuarios hacia un modelo Online E-Government en la UGEL 306 Rioja - año 2015 (Tesis de Licenciatura). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1406>
- Vásquez, A., Tamayo, J., Vilches, C., & Cháves, E. (2016). La Regulación del Sector de Energía. Documento de Trabajo N° 40, Gerencia de Políticas y Análisis Económico - OSINERGMIN, Perú. Recuperado de [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca\\_osinergmin/estudios\\_economicos/documentos-de-trabajo](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/estudios_economicos/documentos-de-trabajo).
- Vega, L., & Reyes, L. (2015). Impacto del uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta (Tesis de Maestría). San Jose de Cucuta: Universidad de medellín. <http://hdl.handle.net/11407/2237>
- Yañez, M. R., & Villatoro S., P. (2005). Las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación TIC y la Institucionalidad Social. Santiago de Chile: Naciones Unidas-CEPAL.

## ANEXOS

### Instrumentos

**ENCUESTA SOBRE USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE OSINERGMIN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD EN LA REGIÓN CUSCO EN EL AÑO 2018.**

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) usuario (a) esta es una encuesta anónima, en ella le presentamos una lista de alternativas sobre sus percepciones acerca del uso de herramientas tecnológicas de OSINERGMIN y la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco. Por favor, lea atentamente cada una de las alternativas y marque un aspa (X) en el recuadro de la respuesta que le parezca más conveniente. No deje ninguna alternativa sin respuesta.

Gracias por su colaboración.

N°	Alternativa	Totalment e de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuer do	En desacue rdo	Totalment e en desacuer do
	<b>Herramientas tecnológicas</b>					
1	Usted conoce alguna herramienta tecnológica para reportar problemas con el servicio eléctrico.					
2	Alguna vez escuchó o usó la aplicación Facilito Electricidad o SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN.					
3	Usted vio o escucho alguna publicidad de la aplicación Facilito Electricidad o SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN en los medios de comunicación.					
<b>De haber marcado las 03 (tres) primeras alternativas de manera favorable, favor de continuar; caso contrario finaliza la encuesta.</b>						
4	Considera que la información ofrecida mediante las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, respecto a los problemas con el servicio de electricidad, son útiles.					
5	Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN son accesibles y se encuentran disponibles.					
6	Considera que la funcionalidad de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, es buena.					

7	Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN permiten que los usuarios, reporten con mayor frecuencia sus inconformidades con el servicio eléctrico.					
8	Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN permiten mayor participación de los usuarios en la solución de los problemas con el servicio eléctrico.					
9	Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN brindan información necesaria para los usuarios.					
10	Considera que se brinda solución rápida a problemas de Software de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN (fallas de la aplicación).					
11	Considera que existe una actualización de contenidos constantes en las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN.					
12	Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN mantienen confidencialidad de datos personales y seguridad informática a los usuarios que las utilizan.					
13	Considera que a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN se pueden interactuar fácilmente.					
<b>N°</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Totalment e de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuer do</b>	<b>En desacue rdo</b>	<b>Totalment e en desacuer do</b>
	<b>Calidad de servicio</b>					
14	Considera que se da solución a los problemas con el servicio eléctrico reportados a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN.					
15	Considera que existe capacidad de respuesta en la solución de los problemas con el servicio eléctrico, reportados a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN.					

16	<p>Cuando se reporta algún problema con el servicio eléctrico a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, se tiene una comunicación rápida y oportuna de los trabajadores de la empresa eléctrica.</p>					
17	<p>Cuando se comunican con el usuario respecto al problema con el servicio eléctrico reportado a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN el trato es cortés y amable.</p>					
18	<p>Considera que se utiliza un lenguaje claro y adecuado en la comunicación que establecen con el usuario, luego de reportar un problema con el servicio eléctrico a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN.</p>					
19	<p>Considera que las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN son amigables para el usuario.</p>					
20	<p>Considera que las respuestas que les brindan a los usuarios que reportaron algún problema con el servicio eléctrico a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN son comprensibles y claras.</p>					
21	<p>Está conforme con la calidad del servicio eléctrico en relación al precio que paga.</p>					
22	<p>Considera que cuando reporta alguna inconformidad con el servicio eléctrico a través de las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN, existe preocupación por resolver el problema.</p>					
23	<p>Considera que con el uso de herramientas tecnológicas como las aplicaciones Facilito Electricidad y SMS Tukuy Rikuy de OSINERGMIN mejoró la calidad del servicio público de electricidad</p>					



### Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones
<p>¿En qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018?</p>	<p>Determinar en qué medida el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, ha impactado en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.</p>	<p>El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, impactó favorablemente en la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.</p>	<p>Nivel de conocimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de herramientas tecnológicas</li> <li>- Digitalización</li> <li>- Soporte técnico y tecnológico</li> <li>- Interactividad</li> <li>- Interconectividad</li> </ul>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable	Dimensiones
<p><b>a.</b> ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN?  <b>b.</b> ¿Cuál es la percepción de los usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, sobre la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018?  <b>c.</b> ¿Cuál es el impacto de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN en la calidad del servicio público de electricidad en la Región Cusco en el año 2018?</p>	<p><b>a.</b> Determinar cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco, sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN.  <b>b.</b> Determinar cuál es la percepción de los usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, sobre la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018.  <b>c.</b> Determinar el impacto de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN en la calidad del servicio público de electricidad en la Región Cusco en el año 2018.</p>	<p><b>a.</b> El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico en la región Cusco sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, permitió su uso para reportar inconformidades con el servicio eléctrico.  <b>b.</b> La percepción de los usuarios que utilizaron las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN, sobre la calidad del servicio público de electricidad en la región Cusco en el año 2018 fue buena.  <b>c.</b> El impacto de las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGMIN en la calidad del servicio público de electricidad en la Región Cusco en el año 2018 fue positivo.</p>	<p>Calidad del servicio público de electricidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Atención</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- Comprensión</li> </ul>

## BASE DE DATOS DE LAS DENUNCIAS REGISTRADAS EN EL AÑO 2018 EN LA REGION CUSCO

DATOS DEL DENUNCIANTE						CARACTERISTICAS DE LA DENUNCIA			UBICACIÓN DE LA DENUNCIA			
FECHA DE REGISTRO	DNI	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	TELEFONO	SECTOR	TIPO DE DENUNCIA	CANAL	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	FECHA DE ATENCION
27/12/2018	D0015404	RAMON	BOBADILLA	CABRERA	993486922	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	2/01/2019
26/12/2018	D0016149	MIGUEL ANGEL	CCANCHI	ARONES	957237407	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANCHIS	CHECACUPE	31/12/2018
25/12/2018	44137321	ELBERT	CHOQUE	MAMANI	930123872	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	26/12/2018
25/12/2018	73957821	MARIA MERCEDES	LAZO	GUTIERREZ	927844364	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	26/12/2018
25/12/2018	73957821	MARIA MERCEDES	LAZO	GUTIERREZ	927844364	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	26/12/2018
25/12/2018	D0015404	RAMON	BOBADILLA	CABRERA	993486922	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	26/12/2018
25/12/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN JERONIMO	31/12/2018
25/12/2018	23996129	ATILIO	MIRANDA	VARGAS	999385355	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	CCAPI	4/01/2019
24/12/2018	45663352	RODOLFO	PFUÑO	YAÑEZ	951743670	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	31/12/2018
21/12/2018	D0021282	CINDY LUCIA	SARAZA	CAHURO	949630158	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	HUAYOPATA	27/12/2018
19/12/2018	43983904	JOSE CARLOS	SINCHI	CHOQUE	967743232	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ANTA	ANTA	21/12/2018
18/12/2018	70083518	JHOHAN	MERCADO	MACHACA	944601723	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	18/12/2018
16/12/2018	43983904	JOSE CARLOS	SINCHI	CHOQUE	967743232	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ANTA	ANTA	17/12/2018
15/12/2018	24965666	RENÉ	SALÍZAR	FARFÁN	921262052	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	17/12/2018
14/12/2018	45202331	GIOMAR	ALVAREZ	CARBAJAL	962374495	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA TERESA	17/12/2018
12/12/2018	48536546	RENATO	PAUCCAR	KGAHUANA	921264600	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	13/12/2018
7/12/2018	41602826	HECTOR RAUL	TAPIA	CACERES	913041110	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANCHIS	PITUMARCA	8/12/2018
6/12/2018	43001243	EDWARD	SAMANEZ	SAMANEZ	952258150	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	7/12/2018
6/12/2018	D0012880	HENRY	HUAMAN	HUILLCA	930495873	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	ACCHA	7/12/2018
5/12/2018	24002724	ELÍZABETH FELICIA	VILLEGAS	OSORIO	991687646	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	12/12/2018
5/12/2018	D0021282	CINDY LUCIA	SARAZA	CAHURO	949630158	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	HUAYOPATA	5/12/2018
4/12/2018	70410843	CAROLAYN PATRICIA	PEREIRA	QUISPEYNGA	980727507	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	11/12/2018
4/12/2018	45423449	LENIN	ZAMORA	QUIPO	984356356	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	VILCABAMBA	5/12/2018
30/11/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	2/12/2018
30/11/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	2/12/2018
30/11/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	18/12/2018
28/11/2018	D0016427	JOSE	MEDINA	CABRERA	978371363	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	2/12/2018
27/11/2018	D0009566	WALDIR	HUILLCA	GUZMAN	978484831	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CHUMBIVILCAS	LIVITACA	27/11/2018
27/11/2018	D0012796	ZENAIDA	GUERRA	BOCANGEL	992754327	ELECTRICIDAD	Proceso de facturación irregular	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	CHINCHAYPUJIO	28/11/2018
26/11/2018	45423449	LENIN	ZAMORA	QUIPO	984356356	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	VILCABAMBA	28/11/2018
26/11/2018	23996129	ATILIO	MIRANDA	VARGAS	999385355	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	CCAPI	28/11/2018

24/11/2018	46530815	FREDY	TORRES	APAZA	979337747	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANCHIS	MARANGANI	26/11/2018
24/11/2018	24965666	RENÉ	SALÍZAR	FARFÁN	921262052	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	28/11/2018
23/11/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	4/12/2018
22/11/2018	23996129	ATILIO	MIRANDA	VARGAS	999385355	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	CCAPI	26/11/2018
22/11/2018	24965666	RENÉ	SALÍZAR	FARFÁN	921262052	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	23/11/2018
21/11/2018	23996129	ATILIO	MIRANDA	VARGAS	999385355	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	CCAPI	22/11/2018
21/11/2018	42076324	ALICIA	GOMEZ	BARSAYA	987188426	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CUSCO	CUSCO	22/11/2018
21/11/2018	D0015404	RAMON	BOBADILLA	CABRERA	993486922	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	22/11/2018
21/11/2018	73302403	ESNAYDER	CORRALES	MOLLO	951175463	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANAS	LANGUI	26/11/2018
19/11/2018	D0015404	RAMON	BOBADILLA	CABRERA	993486922	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	23/11/2018
16/11/2018	D0015405	MARIA	MERCADO	BAYENA	959070796	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PAUCARTAMBO	CHALLABAMBA	21/11/2018
16/11/2018	40999216	RAUL	SAICO	QUISPE	940850641	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	KUNTURKANKI	19/11/2018
13/11/2018	40999216	RAUL	SAICO	QUISPE	940850641	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	KUNTURKANKI	16/11/2018
8/11/2018	23947586	CIRO	ALEGRE	ALEGRE	984298212	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	13/11/2018
8/11/2018	D0012880	HENRY	HUAMAN	HUILLCA	930495873	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	ACCHA	13/11/2018
8/11/2018	D0012880	HENRY	HUAMAN	HUILLCA	930495873	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	ACCHA	8/11/2018
7/11/2018	D0009559	DIONISIO	CONDORI	HUANCACHOQUE	953268626	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANCHIS	PITUMARCA	16/11/2018
6/11/2018	24994319	LUCIO	BOCANGEL	VILLAVICENCIO	965872520	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	7/11/2018
5/11/2018	D0016149	MIGUEL ANGEL	CCANCHI	ARONES	957237407	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANCHIS	CHECACUPE	6/11/2018
5/11/2018	47836018	ALEJANDRO MELITON	CUTIRE	HUAYLLANI	934655920	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANCHIS	SICUANI	9/11/2018
3/11/2018	23996129	ATILIO	MIRANDA	VARGAS	999385355	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	CCAPI	5/11/2018
2/11/2018	24965666	RENÉ	SALÍZAR	FARFÁN	921262052	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	5/11/2018
2/11/2018	D0016451	MUÑIZ	ESPINOZA	MARCO ANTONIO	984384461	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA TERESA	6/11/2018
1/11/2018	D0010633	VIRGILIO MAURO	ZAMALLOA	PACHECO	974245440	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	SANGARARA	5/11/2018
1/11/2018	23996129	ATILIO	MIRANDA	VARGAS	999385355	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	CCAPI	5/11/2018
31/10/2018	70083518	JHOHAN	MERCADO	MACHACA	944601723	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANAS	LANGUI	16/11/2018
31/10/2018	D0009539	WENCESLAO	ZEGARRA	FARFAN	973645868	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	RONDOCAN	5/11/2018
31/10/2018	D0010633	VIRGILIO MAURO	ZAMALLOA	PACHECO	974245440	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	SANGARARA	5/11/2018
31/10/2018	D0010633	VIRGILIO MAURO	ZAMALLOA	PACHECO	974245440	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	SANGARARA	31/10/2018
29/10/2018	73302403	ESNAYDER	CORRALES	MOLLO	951175463	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANAS	LANGUI	9/11/2018
28/10/2018	41602826	HECTOR RAUL	TAPIA	CACERES	913041110	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANCHIS	PITUMARCA	29/10/2018
27/10/2018	46614215	LUIS ALBERTO	ROJAS	VICENTE	957789844	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ANTA	PUCYURA	5/11/2018
24/10/2018	47856230	JUNIOR	SAMBRANO	ZEGARRA	933769236	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	OCONGATE	30/10/2018
23/10/2018	40853428	VERÓNICA	GONZALEZ	SALDAÑA	992635989	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	26/10/2018
23/10/2018	73302403	ESNAYDER	CORRALES	MOLLO	951175463	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANAS	LANGUI	25/10/2018
21/10/2018	45634888	WILSON	SALAS	GAYONA	994993461	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANAS	YANAOCA	22/10/2018
21/10/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	24/10/2018

21/10/2018	24674269	JOSE EDUARDO	MAMANI	HUARACHA	941467792	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANCHIS	MARANGANI	23/10/2018
20/10/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	22/10/2018
18/10/2018	D0009539	WENCESLAO	ZEGARRA	FARFAN	973645868	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	RONDOCAN	22/10/2018
16/10/2018	D0016179	MELCHOR	SENCIA	SAMANEZ	974794961	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANCHIS	SICUANI	22/10/2018
15/10/2018	09392823	JOSE LUIS	PAREJA	CABRERA	960472708	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	OLLANTAYTAMBO	16/10/2018
15/10/2018	09392823	JOSE LUIS	PAREJA	CABRERA	960472708	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	OLLANTAYTAMBO	16/10/2018
10/10/2018	D0009567	ULISES	ANDRADE	VALDERRAMA	973161891	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CHUMBIVILCAS	LLUSCO	10/10/2018
7/10/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ACOMAYO	ACOS	9/10/2018
7/10/2018	24994319	LUCIO	BOCANGEL	VILLAVICENCIO	965872520	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	9/10/2018
4/10/2018	D0009539	WENCESLAO	ZEGARRA	FARFAN	973645868	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	RONDOCAN	9/10/2018
30/09/2018	43889431	ALBERTO	ATAQUE	ARQUE	983044607	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	HUAYLLABAMBA	15/10/2018
30/09/2018	43889431	ALBERTO	ATAQUE	ARQUE	983044607	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	HUAYLLABAMBA	15/10/2018
29/09/2018	44631601	JOHAN LINDER	LÓPEZ	CHÁVEZ	984313267	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	3/10/2018
27/09/2018	41952672	CARLOS EDUARDO	CABRERA	ALVAREZ	958198242	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	3/10/2018
26/09/2018	43973775	RAUL	QUISPE	AQUINO	910031278	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	3/10/2018
24/09/2018	43001243	EDWARD	SAMANEZ	SAMANEZ	952258150	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	5/10/2018
22/09/2018	70083518	JHOHAN	MERCADO	MACHACA	944601723	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	25/09/2018
22/09/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	24/09/2018
20/09/2018	73302403	ESNAYDER	CORRALES	MOLLO	951175463	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANAS	LANGUI	25/09/2018
20/09/2018	24965666	RENÉ	SALÍZAR	FARFÁN	921262052	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	25/09/2018
19/09/2018	44137321	ELBERT	CHOQUE	MAMANI	930123872	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	3/10/2018
19/09/2018	40853428	VERÓNICA	GONZALEZ	SALDAÑA	992635989	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	20/09/2018
13/09/2018	43973775	RAUL	QUISPE	AQUINO	910031278	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	14/09/2018
12/09/2018	24994319	LUCIO	BOCANGEL	VILLAVICENCIO	965872520	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	14/09/2018
11/09/2018	42288189	CESAR	HUAYLLAPUMA	RAMIREZ	921791671	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	11/09/2018
8/09/2018	D0012880	HENRY	HUAMAN	HUILLCA	930495873	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	ACCHA	10/09/2018
7/09/2018	D0011661	RAUL	VERANO	TERRAZAS	984657541	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	QUISPICANCHI	QUIQUIJANA	10/09/2018
6/09/2018	D0011661	RAUL	VERANO	TERRAZAS	984657541	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	QUISPICANCHI	QUIQUIJANA	10/09/2018
4/09/2018	70083518	JHOHAN	MERCADO	MACHACA	944601723	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	5/09/2018
2/09/2018	D0015360	RAUL	QUISPE	QUISPE	981760705	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	CHECCA	7/09/2018
28/08/2018	D0009747	ROLANDO	SAVINA	HUAYLLANI	984369342	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CHUMBIVILCAS	SANTO TOMAS	4/09/2018
27/08/2018	D0016451	MUÑIZ	ESPINOZA	MARCO ANTONIO	984384461	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA TERESA	11/09/2018
26/08/2018	D0015360	RAUL	QUISPE	QUISPE	981760705	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	CHECCA	28/08/2018
26/08/2018	45663352	RODOLFO	PFUÑO	YAÑEZ	951743670	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	OROPESA	27/08/2018
26/08/2018	45663352	RODOLFO	PFUÑO	YAÑEZ	951743670	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	OROPESA	27/08/2018
25/08/2018	42552284	AMADOR MOISES	VILLANUEVA	LINARES	950378359	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CHUMBIVILCAS	SANTO TOMAS	27/08/2018
25/08/2018	42552284	AMADOR MOISES	VILLANUEVA	LINARES	950378359	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CHUMBIVILCAS	SANTO TOMAS	27/08/2018

25/08/2018	44805938	GERALD	GUTIERREZ	GUTIERREZ	994145765	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	26/08/2018
25/08/2018	47432775	GLENDS DARIO	PUMA	POLANCO	973155464	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	29/08/2018
23/08/2018	23947586	CIRO	ALEGRE	ALEGRE	984298212	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	27/08/2018
22/08/2018	D0015360	RAUL	QUISPE	QUISPE	981760705	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	CHECCA	24/08/2018
20/08/2018	46285211	LEONARD GONZALO	MANCCO	NINA	987364987	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	24/08/2018
20/08/2018	41347740	LIDIA	BARRIENTOS	ROQUE	974951683	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN JERONIMO	24/08/2018
16/08/2018	D0016427	JOSE	MEDINA	CABRERA	978371363	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	17/08/2018
13/08/2018	44805938	GERALD	GUTIERREZ	GUTIERREZ	994145765	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	15/08/2018
13/08/2018	40853428	VERÓNICA	GONZALEZ	SALDAÑA	992635989	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	20/08/2018
13/08/2018	D0015360	RAUL	QUISPE	QUISPE	981760705	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	CHECCA	15/08/2018
8/08/2018	D0015404	RAMON	BOBADILLA	CABRERA	993486922	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	20/08/2018
7/08/2018	42552284	AMADOR MOISES	VILLANUEVA	LINARES	950378359	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CHUMBIVILCAS	SANTO TOMAS	9/08/2018
7/08/2018	47820785	ALCIDES ROLANDO	SUCLLE	HUISA	931609190	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ESPINAR	ESPINAR	9/08/2018
7/08/2018	D0015360	RAUL	QUISPE	QUISPE	981760705	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	CHECCA	13/08/2018
6/08/2018	D0016451	MUÑIZ	ESPINOZA	MARCO ANTONIO	984384461	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA TERESA	10/08/2018
6/08/2018	D0016451	MUÑIZ	ESPINOZA	MARCO ANTONIO	984384461	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA TERESA	9/08/2018
5/08/2018	23996129	ATILIO	MIRANDA	VARGAS	999385355	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	CCAPI	7/08/2018
2/08/2018	41117331	JUAN CARLOS	SANCHEZ	ZUNINO	956382973	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	URUBAMBA	7/08/2018
21/07/2018	D0010672	VANESSA	YANQUE	SOTO	964259155	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	YANAOCA	23/07/2018
16/07/2018	43889431	ALBERTO	ATAQUE	ARQUE	983044607	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CALCA	TARAY	19/07/2018
16/07/2018	44631601	JOHAN LINDER	LÓPEZ	CHÁVEZ	984313267	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	23/07/2018
14/07/2018	D0009566	WALDIR	HUILLCA	GUZMAN	978484831	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CHUMBIVILCAS	LIVITACA	23/07/2018
9/07/2018	24994319	LUCIO	BOCANGEL	VILLAVICENCIO	965872520	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	9/07/2018
9/07/2018	24994319	LUCIO	BOCANGEL	VILLAVICENCIO	965872520	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	9/07/2018
8/07/2018	23848965	NILO	MORVELI	MORVELI	985096728	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	12/07/2018
6/07/2018	09392823	JOSE LUIS	PAREJA	CABRERA	960472708	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	9/07/2018
3/07/2018	D0015463	GERMAN	MAMANI	CABALLERO	974983919	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ESPINAR	ESPINAR	5/07/2018
1/07/2018	47349732	RICARDO	CALLOQUISPE	HUALLPA	942934372	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	5/07/2018
30/06/2018	42130163	YURI EDIXON	HUAMÁN	MEZA	940192207	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	13/07/2018
30/06/2018	D0015360	RAUL	QUISPE	QUISPE	981760705	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	CHECCA	2/07/2018
30/06/2018	09392823	JOSE LUIS	PAREJA	CABRERA	960472708	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	URUBAMBA	2/07/2018
29/06/2018	41117331	JUAN CARLOS	SANCHEZ	ZUNINO	956382973	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	URUBAMBA	5/07/2018
29/06/2018	41117331	JUAN CARLOS	SANCHEZ	ZUNINO	956382973	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	URUBAMBA	2/07/2018
24/06/2018	42465397	HEBER SIXTO	VEGA	OCAÑA	968874576	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	25/06/2018
24/06/2018	42465397	HEBER SIXTO	VEGA	OCAÑA	968874576	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	25/06/2018
24/06/2018	42465397	HEBER SIXTO	VEGA	OCAÑA	968874576	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	25/06/2018
21/06/2018	D0016149	MIGUEL ANGEL	CCANCHI	ARONES	957237407	ELECTRICIDAD	Proceso de facturación irregular	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANCHIS	CHECACUPE	21/06/2018

20/06/2018	41117331	JUAN CARLOS	SANCHEZ	ZUNINO	956382973	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	URUBAMBA	20/06/2018
20/06/2018	D0016415	ADRIANA	MORA	ARAGON	953886982	ELECTRICIDAD	Proceso de facturación irregular	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	25/06/2018
14/06/2018	D0009566	WALDIR	HUILLCA	GUZMAN	978484831	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CHUMBIVILCAS	LIVITACA	18/06/2018
14/06/2018	D0016393	NOEM	PUMACHARA	QUISPE	963410916	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	OCOBAMBA	18/06/2018
12/06/2018	46285211	LEONARD GONZALO	MANCCO	NINA	987364987	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	18/06/2018
12/06/2018	46285211	LEONARD GONZALO	MANCCO	NINA	987364987	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	18/06/2018
11/06/2018	D0015332	JEIDDY	CUELLAR	MORALES	984319000	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	HUAROCONDO	12/06/2018
9/06/2018	70083518	JHOHAN	MERCADO	MERCADO	944601723	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANCHIS	CHECACUPE	11/06/2018
7/06/2018	22185747	JESUS ENRIQUE	FLORES	BALDEON	979309223	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	13/06/2018
7/06/2018	D0016149	MIGUEL ANGEL	CCANCHI	ARONES	957237407	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANCHIS	CHECACUPE	13/06/2018
6/06/2018	D0009535	IGNACIO	MAMANI	TUNQUE	925475130	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	ACOPIA	8/06/2018
4/06/2018	22185747	JESUS ENRIQUE	FLORES	BALDEON	979309223	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	7/06/2018
4/06/2018	41130126	SABINO	CABRERA	QUINO	913146930	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	VILCABAMBA	8/06/2018
3/06/2018	D0012880	HENRY	HUAMAN	HUILLCA	930495873	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	ACCHA	4/06/2018
3/06/2018	42288189	CESAR	HUAYLLAPUMA	RAMIREZ	921791671	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	QUISPICANCHI	CAMANTI	4/06/2018
31/05/2018	41602826	HECTOR RAUL	TAPIA	CACERES	913041110	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANCHIS	PITUMARCA	1/06/2018
30/05/2018	41602826	HECTOR RAUL	TAPIA	CACERES	913041110	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANCHIS	PITUMARCA	1/06/2018
30/05/2018	42451699	CARLOS	VELASQUE	HUAMAN	992650039	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	5/06/2018
29/05/2018	41913686	DANIEL	ALVARADO	CAHUANA	958397522	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	VILCABAMBA	4/06/2018
28/05/2018	41913686	DANIEL	ALVARADO	CAHUANA	958397522	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	VILCABAMBA	4/06/2018
26/05/2018	24994319	LUCIO	BOCANGEL	VILLAVICENCIO	965872520	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	28/05/2018
25/05/2018	D0012866	JOSE LUIS	QUISPE	QUISPE	950375100	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	QUISPICANCHI	OCONGATE	25/05/2018
25/05/2018	24987029	JULIAN	TELLO	CABRERA	952603004	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	VILCABAMBA	28/05/2018
24/05/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	25/05/2018
23/05/2018	D0015405	MARIA	MERCADO	BAYENA	959070796	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PAUCARTAMBO	CHALLABAMBA	24/05/2018
22/05/2018	42451699	CARLOS	VELASQUE	HUAMAN	992650039	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	25/05/2018
20/05/2018	43058837	FRANCISCO	PALOMINO	PALOMINO	993490475	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	21/05/2018
20/05/2018	43058837	FRANCISCO	PALOMINO	PALOMINO	993490475	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	21/05/2018
17/05/2018	D0012880	HENRY	HUAMAN	HUILLCA	930495873	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	ACCHA	22/05/2018
14/05/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN JERONIMO	15/05/2018
14/05/2018	D0009539	WENCESLAO	ZEGARRA	FARFAN	973645868	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	RONDOCAN	22/05/2018
14/05/2018	D0015405	MARIA	MERCADO	BAYENA	959070796	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PAUCARTAMBO	CHALLABAMBA	17/05/2018
12/05/2018	41117331	JUAN CARLOS	SANCHEZ	ZUNINO	956382973	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	URUBAMBA	17/05/2018
10/05/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Proceso de facturación irregular	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	10/05/2018
8/05/2018	D0009539	WENCESLAO	ZEGARRA	FARFAN	973645868	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	RONDOCAN	8/05/2018
5/05/2018	41995124	EDWARD JOHN	CRUZ	CERRÓN	994550018	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	11/05/2018
4/05/2018	D0012820	CARLOS	RAMOS	ROMERO	994951721	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	LIMATAMBO	7/05/2018

3/05/2018	D0011620	EDWAR	HUALLPA	HILAHUALA	993522823	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	7/05/2018
22/04/2018	40065144	DANIEL	CHAVARRY	MORVELÍ	984760376	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	24/04/2018
20/04/2018	24563472	BRAULIO	TUNQUE	TUNQUE	999254563	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANAS	YANAOCA	30/04/2018
19/04/2018	D0012803	ZUNILDA	CISNEROS	CISNEROS	984420205	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ANTA	ANTA	19/04/2018
19/04/2018	D0012813	YUREMA	LOAYZA	LOAYZA	989585832	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CALCA	CALCA	19/04/2018
12/04/2018	D0010633	VIRGILIO MAURO	ZAMALLOA	PACHECO	974245440	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	SANGARARA	13/04/2018
12/04/2018	D0010633	VIRGILIO MAURO	ZAMALLOA	PACHECO	974245440	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	SANGARARA	13/04/2018
12/04/2018	D0012880	HENRY	HUAMAN	HUILLCA	930495873	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	ACCHA	16/04/2018
11/04/2018	42196085	JUAN CARLOS	GONZÁLEZ	GONZÁLEZ	983753419	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ANTA	ANTA	16/04/2018
8/04/2018	45634888	WILSON	SALAS	GAYONA	994993461	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANAS	YANAOCA	10/04/2018
8/04/2018	73302403	ESNAYDER	CORRALES	MOLLO	951175463	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANAS	LANGUI	16/04/2018
7/04/2018	42465397	HEBER SIXTO	VEGA	OCAÑA	968874576	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	12/04/2018
7/04/2018	42465397	HEBER SIXTO	VEGA	OCAÑA	968874576	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	12/04/2018
7/04/2018	D0011642	ALEXANDRA	AGUILAR	SOTA	953740459	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PAUCARTAMBO	COLQUEPATA	10/04/2018
5/04/2018	D0012880	HENRY	HUAMAN	HUILLCA	930495873	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	ACCHA	6/04/2018
5/04/2018	D0011642	ALEXANDRA	AGUILAR	SOTA	953740459	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PAUCARTAMBO	COLQUEPATA	6/04/2018
4/04/2018	D0011620	EDWAR	HUALLPA	HILAHUALA	993522823	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	6/04/2018
31/03/2018	72040822	LUIS CARLOS ALBERTO	DELGADO	MERCADO	930942167	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	6/04/2018
29/03/2018	44818356	FELIPE	QUISPE	SURCO	955247786	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ANTA	ANTA	2/04/2018
27/03/2018	D0011642	ALEXANDRA	AGUILAR	SOTA	953740459	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PAUCARTAMBO	COLQUEPATA	6/04/2018
24/03/2018	D0011633	NEFTALY	HERENCIA	CHIHUANTITO	983311754	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PAUCARTAMBO	PAUCARTAMBO	26/03/2018
22/03/2018	D0011649	LUSEYDA	ORTIZ	CRUZ	930283959	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	QUISPICANCHI	CCARHUAYO	23/03/2018
22/03/2018	29617965	LUIS	MANYA	MANYA	953759835	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	23/03/2018
17/03/2018	23963102	MARIA	GARAYAR	ESQUIVEL	984300287	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	19/03/2018
17/03/2018	42773973	JULIO	CHOQUE	PALOMINO	951485376	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	23/03/2018
15/03/2018	D0011633	NEFTALY	HERENCIA	CHIHUANTITO	983311754	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PAUCARTAMBO	PAUCARTAMBO	20/03/2018
14/03/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	OMACHA	14/03/2018
14/03/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	OMACHA	14/03/2018
14/03/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	OMACHA	14/03/2018
10/03/2018	D0009575	SANTOS MARCOS	PACHECO	BACA	989422354	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CHUMBIVILCAS	VELILLE	12/03/2018
10/03/2018	D0011620	EDWAR	HUALLPA	HILAHUALA	993522823	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	12/03/2018
7/03/2018	23844365	MARIANGELA	OREGON	DE	941573862	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	7/03/2018
3/03/2018	D0011617	GUSTAVO	PINARES	CARRASCO	921634216	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	CCAPI	5/03/2018
1/03/2018	40999216	RAUL	SAICO	QUISPE	940850641	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANAS	KUNTURKANKI	5/03/2018
28/02/2018	D0011661	RAUL	VERANO	TERRAZAS	984657541	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	QUISPICANCHI	QUIQUIJANA	28/02/2018
27/02/2018	46616526	CARLOS	ZAPATA	TITO	997915059	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	5/03/2018

27/02/2018	D0009538	PEDRO GERMAN	RIOS	ROMAN	974719209	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	POMACANCHI	5/03/2018
26/02/2018	D0011620	EDWAR	HUALLPA	HILAHUALA	993522823	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	7/03/2018
20/02/2018	D0009539	WENCESLAO	ZEGARRA	FARFAN	973645868	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	RONDOCAN	20/02/2018
18/02/2018	23996129	ATILIO	MIRANDA	VARGAS	999385355	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	CCAPI	20/02/2018
17/02/2018	D0009579	JOSE	CHULLUNQUIA	LLAIQUE	961031417	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	LA CONVENCION	QUELLOUNO	23/02/2018
15/02/2018	43889431	ALBERTO	ATAQUE	ARQUE	983044607	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	HUAYLLABAMBA	6/03/2018
13/02/2018	43742620	ARTURO	CORREA	COSAR	935371084	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ANTA	CACHIMAYO	20/02/2018
12/02/2018	D0011627	PAOLA	RAMIREZ	MIRONES	920551705	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	ACOMAYO	POMACANCHI	5/03/2018
12/02/2018	D0009559	DIONISIO	CONDORI	HUANCACHOQUE	953268626	ELECTRICIDAD	Instalaciones en riesgo eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CANCHIS	PITUMARCA	5/03/2018
11/02/2018	44818356	FELIPE	QUISPE	SURCO	955247786	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ANTA	ANTA	7/03/2018
10/02/2018	D0011661	RAUL	VERANO	TERRAZAS	984657541	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	QUISPICANCHI	QUIQUIJANA	20/02/2018
9/02/2018	D0011619	ULISES	YEPEZ	PESO	972726774	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	PARURO	OMACHA	20/02/2018
7/02/2018	43742620	ARTURO	CORREA	COSAR	935371084	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	POROY	9/02/2018
6/02/2018	23996129	ATILIO	MIRANDA	VARGAS	999385355	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	PARURO	CCAPI	21/02/2018
4/02/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ACOMAYO	ACOS	6/02/2018
1/02/2018	73131099	RICARDO MIGUEL	VILLA	DEL	968210698	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	21/02/2018
1/02/2018	46616526	CARLOS	ZAPATA	TITO	997915059	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	21/02/2018
30/01/2018	25000704	SONIA	FLORES	FLORES	984105924	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	21/02/2018
30/01/2018	70211383	STEEVEN	MONTES	FLORES	982482239	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CANCHIS	SICUANI	21/02/2018
29/01/2018	43889431	ALBERTO	ATAQUE	ARQUE	983044607	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CALCA	TARAY	21/02/2018
27/01/2018	45663352	RODOLFO	PFUÑO	YAÑEZ	951743670	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	21/02/2018
27/01/2018	41117331	JUAN CARLOS	SANCHEZ	ZUNINO	956382973	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	URUBAMBA	6/02/2018
25/01/2018	40591686	WASHINGTON	CALLER	CALLER	962234375	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	5/02/2018
23/01/2018	40591686	WASHINGTON	CALLER	CALLER	962234375	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	5/02/2018
23/01/2018	D0009566	WALDIR	HUILLCA	GUZMAN	978484831	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	SMS Tukuy Rikuy	CUSCO	CHUMBIVILCAS	LIVITACA	26/01/2018
23/01/2018	72414570	JORGE ALFREDO	ÑACCHA	CORBACHO	995321456	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN SEBASTIAN	5/02/2018
18/01/2018	23984610	DANTE DANIEL	CARRASCO	MERCADO	944908335	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	21/02/2018
18/01/2018	23984610	DANTE DANIEL	CARRASCO	MERCADO	944908335	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	18/01/2018
18/01/2018	23984610	DANTE DANIEL	CARRASCO	MERCADO	944908335	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	21/02/2018
14/01/2018	10378541	DANNY	USNAYO	USNAYO	972716111	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	18/01/2018
14/01/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ACOMAYO	ACOS	21/02/2018
13/01/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ACOMAYO	ACOS	21/02/2018
13/01/2018	41832063	NERY	HUMPIRE	CARPIO	979973155	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	ACOMAYO	ACOS	21/02/2018
11/01/2018	42563475	BILLY	ROJAS	ACHANCCARAY	940237364	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	SAN JERONIMO	16/01/2018
10/01/2018	10378541	DANNY	USNAYO	USNAYO	972716111	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	18/01/2018
6/01/2018	73957821	MARIA MERCEDES	LAZO	GUTIERREZ	927844364	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilito Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	9/02/2018
5/01/2018	43889431	ALBERTO	ATAQUE	ARQUE	983044607	ELECTRICIDAD	Deficiencias en el Alumbrado Publico	App Facilito Electricidad	CUSCO	URUBAMBA	HUAYLLABAMBA	12/01/2018



4/01/2018	45634888	WILSON	SALAS	GAYONA	994993461	ELECTRICIDAD	Deterioro de artefactos eléctricos	App Facilto Electricidad	CUSCO	CANAS	YANAOCA	12/01/2018
2/01/2018	47808511	GLENNY	ANCALLE	SANCHEZ	930612748	ELECTRICIDAD	Interrupción del servicio eléctrico	App Facilto Electricidad	CUSCO	CUSCO	CUSCO	9/02/2018