



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS
DE ENERGIA ELECTRICA EN EL PERÚ: CASO
ELECTRONOROESTE S.A. ALTO PIURA – CHULUCANAS, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA:

VILLASECA CHERREZ RAQUEL ANGELICA

ASESOR:

C.P.C. CALLE GONZA SANTIAGO

PIURA – PERÚ

2018

**MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS
DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELECTRICA EN EL
PERÚ.**

**CASO: ELECTRONOROESTE S.A. ALTO PIURA –
CHULUCANAS – 2018**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. Landa Machero Víctor Manuel

Presidente

Mgtr. Savitzky Mendoza Donald Errol

Miembro

Dr. Ulloque Carrillo Víctor Manuel

Miembro

C.P.C. Calle Gonza Santiago

DTI

AGRADECIMIENTO

A mi Dios, por darme la oportunidad de cursar estudios superiores, por darme la sabiduría y poder obtener un título para vivir con dignidad sin depender de nadie y sentirme satisfecha por haber logrado con sacrificio que mis sueños se hagan realidad.

Al CPC. Santiago Calle Gonza, mi asesora de tesis quien, con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía en cada paso que doy con el objetivo de cumplir con mis metas trazadas, a mis seres queridos que son el motor y motivo para seguir adelante, porque han sido mi soporte en la formación de mi carrera profesional.

A mi madre por ser el pilar fundamental en todo lo que he logrado, porque gracias a sus consejos impartidos estoy culminando con éxito porque aprendí a creer en mí y siempre pensar en ser mejor y ser útil a la sociedad.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar los mecanismos de control interno en la empresa de energía eléctrica en la ciudad de Chulucanas y su impacto en los resultados de gestión en el año 2018. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transaccional, descriptivo, bibliográfico y documental, aplicando la técnica de la encuesta -entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al personal de atención al cliente de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados.

De las personas encuestadas sobre la aplicación de medidas de control interno el 60% manifiestan que el jefe comercial participa activamente en el fortalecimiento de la buena práctica y valores entre sus colaboradores.

Se concluye que el área de atención al cliente de la empresa de energía eléctrica en la ciudad de Chulucanas ha obtenido un impacto positivo en sus resultados de gestión del de las normas básicas de control interno que ponen en riesgo la calidad de atención al usuario.

Palabras Clave: Interrupciones, Conexiones Nuevas, control interno, reclamos.

ABSTRAC

The general objective of the research was to determine the internal control mechanisms in the electric power company in the city of Chulucanas and its impact on management results in 2018. The research has been developed using non-experimental, transactional design methodology, descriptive, bibliographic and documentary, applying the technique of the survey -interview and as a data collection instrument the pre-structured questionnaire with questions related to the research, which was applied to the customer service staff of the company under study, obtaining as main results.

Of the people surveyed on the application of internal control measures, 60% state that the commercial manager participates actively in strengthening good practice and values among their employees.

It is concluded that the customer service area of the electric power company in the city of Chulucanas has had a positive impact on its management results of the basic internal control standards that put at risk the quality of customer service.

Keywords: Interruptions, New Connections, internal control, claims.

CONTENIDO

DE LA TESIS	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCION	1
II. REVICION DE LA LITERATURA	4
2.1 Antecedentes	4
2.1.1 Internacionales	4
2.1.2 Nacionales	5
2.1.3 Locales	7
2.2 Bases teóricas	9
2.2.1 Teorías de control interno	9
2.3 Marco Conceptual	10
2.3.1 Control Interno	10
2.3.2 Objetivos De Las Normas De Control Interno	10
2.3.3 Características	11
2.3.4 Importancia del Control Interno:	11
2.3.5 Elementos Del Control Interno	12
2.3.5.1 Ambiente de control interno:	12
2.3.5.2 Identificación de los eventos del control interno:	12
2.3.5.3 Evaluación de los riesgos del control interno:	12
2.3.5.4 Respuesta a los riesgos del control interno:	12
2.3.5.5 Actividades del control interno:	12
2.3.5.6 Información y Comunicación:	13
2.3.5.7 Supervisión:	13
2.3.6 Tipos De Control Interno	13

2.3.6.1	Control interno administrativo:	13
2.3.6.2	Control interno financiero:	13
2.3.6.3	Control interno previo:	14
2.3.6.4	Control interno concomitante:	14
2.3.6.5	Control interno posterior:.....	14
2.3.6.6	Documentación de control interno:.....	15
2.4	Hipótesis:	15
III.	METODOLOGÍA	16
3.1	Diseño de investigación.....	16
3.2	Población y Muestra	16
3.2.1	Población:.....	16
3.2.2	Muestra:	16
3.3	Técnica e instrumento	16
3.3.1	Técnica:	16
3.3.2	Instrumento:	16
3.4	Operacionalización de variables.....	17
3.5	Plan de análisis	18
3.5.1	Para conseguir el objetivo específico 1:.....	18
3.5.2	Para conseguir el objetivo específico 2:.....	18
3.5.3	Para conseguir el objetivo específico 3:.....	18
3.6	Principios de la ética de la investigación.....	18
3.6.1	Respeto por las personas.....	18
3.6.2	Beneficencia	19
3.6.3	Justicia.....	19
IV.	RESULTADOS	20
4.1.	Resultados.....	20
4.1.1	Respecto al objetivo específico 1	20
4.1.2	Respecto al objetivo específico 2	24
4.1.3	Respecto al objetivo específico 3	27
4.2.	Análisis de Resultado.....	30
4.2.1.	Respecto al Objetivo específico 1	30
4.2.2.	Respecto al Objetivo específico 2	30
4.2.3.	Respecto al Objetivo específico 3	31
V.	CONCLUSIONES	32

5.1. Respecto al objetivo específico 1	32
5.2. Respecto al objetivo específico 2	32
5.3. Respecto al objetivo específico 3	32
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	34
6.1. Referencias Bibliográficas.....	34
6.2. Anexos	37
Anexo N° 01.....	37
Anexo N° 02.....	42
Matriz de Consistencia	44

I. INTRODUCCION

La presente investigación se enfoca al estudio del mecanismo de control interno en el área de atención al cliente de las empresas de energía en el Perú, ya que hoy en día se ha incrementado el crecimiento económico y los nuevos hábitos de consumo concernientes al desarrollo, lo que permite la demanda de la energía eléctrica a escala nacional por constituir ésta, uno de los principales insumos de los procesos productivos. Las empresas distribuidoras de energía en el Perú a lo largo de la historia han ido evolucionando, en los últimos años, se han visto inmersas en la necesidad de adecuarse a los cambios producidos por la ciencia, la tecnología y las exigencias legales impuestas por los organismos reguladores, lo que ha permitido ir mejorando la calidad de la prestación del servicio y atención al cliente.

A raíz de que el Perú el año 1993, se implementó una economía de libre mercado, se promulgó el Decreto Supremo N° 25844 “Ley de Concesiones Eléctricas” publicado el 19 de Noviembre de 1992 y a las privatizaciones de las empresas eléctricas iniciadas en el año 1994, con estos cambios legales permite resaltar la importancia de la energía eléctrica para el desarrollo económico y social en nuestro país, puesto que es un elemento principal en las empresas públicas y privadas para que ellas puedan tener toda su información sistematizada y por ende brindar un mejor servicio al usuario. (Ley de Concesiones Eléctricas, 1992).

Por lo anteriormente expuesto la investigación se realizó teniendo en cuenta el siguiente enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de atención al cliente en las empresas distribuidoras de energía eléctrica en el Perú?

El mismo que responde a la necesidad de ayudar con las empresas del sector eléctrico a fortalecer su eficiencia administrativa, estableciendo para tal efecto los instructivos, procedimientos y /o lineamientos de control interno en las actividades del área de atención al cliente.

Teniendo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de atención al cliente en las empresas distribuidoras de energía eléctrica en el Perú.

Para alcanzar el objetivo general, se plantea los siguientes objetivos específicos:

- a) Determinar los principales mecanismos control interno en el área de atención al cliente en las empresas distribuidoras de energía eléctrica en el Perú.
- b) Determinar y describir las principales características de la empresa Electronoroeste S.A. Alto Piura – Chulucanas – 2018.
- c) Realizar un análisis comparativo entre los mecanismos de control interno en el área de atención al cliente en las empresas distribuidoras de energía eléctrica en el Perú y Electronoroeste S.A. Alto Piura – Chulucanas – 2018.

Esta investigación se justificó con la necesidad de analizar aspectos administrativos, contables y tributarios de la empresa Electronoroeste S.A. Alto Piura – Chulucanas – 2018.

Se justifica porque este rubro ayuda a la población en su desarrollo económico con nuevas fuentes de trabajo, ya que el servicio eléctrico es considerado un servicio público por sus beneficios tales como: iluminación, refrigeración, entre otros, que

garantizan un estándar de vida que permite el desarrollo de capacidades mínimas. Por lo que se debe garantizar que sea suministrado dicho servicio de forma eficiente.

Desde el punto de vista de la empresa del sector eléctrico, la eficiencia en sus diversas actividades es importante para que puedan llevar un mejor control de ellas.

Definitivamente esta investigación se justifica desde el punto de vista académico permitirá servir como un antecedente para futuras investigaciones del mecanismo de control interno en las empresas distribuidoras de energía en el Perú, así como en otros ámbitos de la región.

La presente investigación se diseñó metodológicamente como cualitativa, descriptiva, no experimental, bibliográfica, documental y de caso. Para elaborar la presente investigación recopilaremos información de diferentes fuentes, como artículos, leyes, reglamentos, decretos supremos, noticias, estudios, publicaciones, entre otras, que nos permita proponer un sistema de control de gestión adecuado a la variable analizada.

II. REVICION DE LA LITERATURA.

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Jami (2010). En su investigación titulada “Manual de Procesos para la Gestión Eficiente en la Prestación Técnica de los Servicios Eléctricos en Emelnorte S.A.”, realizada en Ecuador, determino que de ser factible la implementación y elaboración de un manual metodológicamente estructurado se ha determinado la información técnica - administrativa requerida para la empresa como estadísticas de sus ventas de una manera sistemática para asegurar su calidad y facilitar su análisis.

Este sistema metodológico que permita controlar las actividades y tareas para la prestación de los servicios eléctricos para un sistema de gestión de calidad esto es:

- Trabajar con orientación hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios y la comunidad.
- Documentar los procesos: manuales, normas e instructivos.
- Registrar en documentos los hechos para evidenciar los mejores,

Potrillo (2005). En su investigación titulada “Auditoría Operacional Aplicada al Departamento de Ventas de la Empresa Aldrey Publicidad, C.A.”, realizada en Venezuela, concluyó que el objetivo fundamental de esta investigación fue estudiar la perspectiva táctica del departamento de ventas a fin de establecer las áreas prioritarias que requerían mejoras para lograr mayor eficiencia y eficacia para el logro de las metas y objetivos estratégicos, así como las debilidades, que originaría la idea de la elaboración de un manual corporativo donde se establezcan las normas y procedimientos de la empresa.

Mendez (2005). En su investigación titulada “Evaluación de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cobros y Créditos de una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica”, realizada en Guatemala, determinó que para un buen control interno en toda empresa debe ser una herramienta de preferencia, para una buena organización, eficiencia y eficacia en la obtención de los objetivos. La evaluación del control interno comprende los elementos de: ambiente de control, evaluación del riesgo y su respuesta, actividades de control, información y comunicación y la supervisión, es por ello que se debe cumplir con las disposiciones de la Ley de Concesiones Eléctricas, puesto que es uno de los entes reguladores del servicio eléctrico.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Cornejo, Mendoza & Timaná (2014) En su investigación titulada “Implementación de un Sistema de Control Estratégico para la Empresa Soluciones Eléctricas Service”, realizada en el departamento de Lima, determinó que uno de los principales objetivos es buscar la máxima rentabilidad de la empresa con el incremento de sus ventas, mejorando la atención al público, incrementando la satisfacción del cliente.

Por ello es importante la supervisión de los procesos internos es fundamental, con el fin de lograr la atención del usuario dentro de los plazos establecidos.

Franco (2008) En su investigación titulada “La Empresa Privada y la Relación con sus Colaboradores: Caso Red de Energía del Perú”, realizada en el departamento de Lima, determinó que Red de Energía del Perú ha reconocido que “Para enfrentar los retos del futuro debe contar con capital humano competente y comprometido con su desarrollo integral y con los objetivos de la organización, aplicando las prácticas del modelo de gestión humana basada en la productividad, en el desarrollo del talento y la cultura”.

Contribuir al desarrollo del mercado eléctrico del país y sus comunidades, brindando servicios de transmisión de energía eléctrica y servicios relacionados, generando valor para nuestros accionistas, propiciando el desarrollo integral del personal, satisfaciendo las expectativas de los clientes, buscando estándares de clase mundial comprometidos con el mejoramiento continuo y la responsabilidad social.

Díaz, García & Valdez (2018) En su investigación titulada “Planeamiento Estratégico del Sector de Distribución de Energía Eléctrica”, realizada en el departamento de Lima, determinó que el Sector de Distribución de Energía Eléctrica es un sector estable, con buena rentabilidad, sobre todo por el adecuado manejo que tienen las principales empresas del sector, más aún de las que pertenecen al sector privado (en este

caso representadas mayormente por las empresas Edelnor y Luz del Sur, que tienen más del 50% de participación de mercado), basado sobre todo en sus fortalezas, que les han permitido mantener esta buena performance.

En cuanto al riesgo, se observa que la antigüedad de la infraestructura existente y la regulación ineficiente por parte del Estado son las principales debilidades que presenta el sector. Existe falta de inversión en renovación de equipos que afecta directamente la calidad del servicio brindado a los clientes. Esto se encuentra relacionado al marco legal vigente, establecido por el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo, al OSINERGMIN con sus resoluciones producto de sus facultades regulatorias, y a los términos contractuales de las concesiones dadas por el Estado a las empresas privadas, las mismas que no están diseñadas para promover más inversiones, sobre todo en tecnología que podría mejorar la calidad de la energía; por lo tanto, al tratarse de un monopolio natural, las empresas de distribución eléctrica se limitan al cumplimiento mínimo de las exigencias del marco regulador para maximizar su rentabilidad.

2.1.3 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Fiestas (2011) En su investigación titulada “Ahorro Energético en el Sistema Eléctrico de la Universidad de Piura – Campus Piura”, realizada en el departamento de Piura, determinó que se debe de tener en cuenta a la hora de su diseño, plan de mantenimiento o de programación de trabajos, teniendo en cuenta que la única manera que se puede ahorrar energía de manera constante a lo largo del tiempo es el mejoramiento

del rendimiento eléctrico de la instalación y de las cargas, sin embargo, esto siempre traerá consigo una inversión económica.

El utilizar equipos modernos garantiza trabajar con equipos de una eficiencia elevada ya que actualmente la tendencia que se tiene en el mundo es trabajar con equipos de alta eficiencia que permitan ahorrar energía el consumo de energía eléctrica. Por ello la conveniencia de las medidas a implementar se deben de evaluar mediante un análisis económico.

Diario el Correo (2016) En su publicación del día 24 de Octubre del 2016, publico que las tarifas eléctricas del Sistema Interconectado Nacional (SEIN) se reducirán en 5.2%, en promedio, para los usuarios domiciliarios y en 6.7%, en promedio, para los usuarios comerciales e industriales. Según explicó el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas (Osinergmin), a manera de ejemplo, si un hogar pagaba 50 soles mensuales en su recibo de luz, a partir de mayo próximo, este monto se reducirá aproximadamente en S/ 2.50, añadió.

Que, en mayo, la disminución tarifaria se produce principalmente por la actualización de los precios de generación (producción) y transmisión eléctrica (transporte vía cables de alta tensión). En ese sentido, refirió que los precios de generación para los usuarios regulados (domiciliarios, comerciales e industriales) se redujeron como resultado de la revisión trimestral de los saldos de los contratos entre compañías generadoras y distribuidoras de electricidad.

En el caso de la transmisión, la reducción obedece a la fijación de los precios de transmisión y actualización de pagos asociados al uso de las líneas de transmisión

eléctrica (peajes de transmisión secundaria y sistemas complementarios de transmisión asignados a la demanda).

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Teorías de control interno

Las siguientes teorías, fundamentan el trabajo de investigación:

Según Holmes (1987), determinó que el control interno es una función de la gerencia que tiene como objetivo principal proteger y preservar los patrimonios de la empresa, evitando los desembolsos ilegales y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual facilita a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus disposiciones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

Según Koontz y O'Donnell (1990), Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son las siguientes:

Para los autores Koontz y O'Donnell, el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Control Interno

Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas COSO (con las siglas en inglés Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), lo separa en cinco componentes: ambiente de control, valoración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y monitoreo.

Por lo cual define que el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

2.3.2 Objetivos De Las Normas De Control Interno

Según las Normas de Control Interno establecidas en la Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado tiene como objetivo el fortalecimiento de los sistemas de control interno y corregir las deficiencias de la gestión pública, con relación a la protección de los objetivos y metas institucionales.

Los objetivos de las Normas de Control Interno son:

- Servir de informe en la materia de control interno para la emisión de las normativas institucionales, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos de la organización.

- Formula normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las organizaciones.
- Dirige y relaciona la aplicación del control interno en las organizaciones.

2.3.3 Características

Las Normas del Control Interno tienen como características principales:

- El control interno debe examinar los sistemas operativos, financiero, administrativos y contables de una organización.
- El control interno evalúa la eficiencia, aplicabilidad de los procesos dentro de la organización.
- El control interno propone mejoras en los procesos de la organización.
- El control interno debe estar planteado para evitar resultados negativos en la organización.
- El control interno debe estar interconectado con la auditoría para llevar un estricto control dentro de la organización.

2.3.4 Importancia del Control Interno:

Es importante ya que establece las medidas para corregir las actividades que se realiza en la empresa, asimismo permite determinar y analizar las causas de las desviaciones que se puedan presentar en un futuro, lo que nos permitirá lograr la productividad de los recursos de la empresa.

2.3.5 Elementos Del Control Interno

De acuerdo con lo que se indica en la Gestión de Riesgo Corporativo - COSO II o COSO ERM, el control interno está desarrollado por ocho componentes:

2.3.5.1 Ambiente de control interno:

Este control se basa en la organización del personal de la organización que observa y trata los riesgos en su gestión, aceptando los valores éticos del medio en que se actúa.

2.3.5.2 Identificación de los eventos del control interno:

Este control se caracteriza por identificar los hechos internos y externos que perjudican a los objetivos de la organización, los mismos que se deben diferenciar entre un riesgo y una oportunidad, de esta manera se puede rescatar los procesos para lograr los objetivos de la organización.

2.3.5.3 Evaluación de los riesgos del control interno:

Este control determina como se debe gestionar y evaluar desde los puntos de vista cognitivo y secundario.

2.3.5.4 Respuesta a los riesgos del control interno:

Este control clasifica las soluciones evitando, aceptando, reduciendo o compartiendo los riesgos, evaluándolas de acuerdo con las tolerancias al riesgo de la organización.

2.3.5.5 Actividades del control interno:

Este control permite crear respuestas a los riesgos de manera eficiente.

2.3.5.6 Información y Comunicación:

Este control permite identificar, captar y comunicar los plazos que permitan desarrollar las responsabilidades que asume el personal, para ello es necesario tener una buena comunicación entre todas las áreas de la organización.

2.3.5.7 Supervisión:

Este control se basa en la supervisión la cual nos permite realizar modificaciones de manera oportuna cuando se amerite. Esta supervisión debe darse de manera permanente en las diferentes áreas de la organización.

2.3.6 Tipos De Control Interno

Según León (2010) manifiesta que el control interno se clasifica en:

2.3.6.1 Control interno administrativo:

Está basado en los mecanismos que llevan a cabo los procedimientos y registros que intervienen en los procesos de decisión que llevan a la legalización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programadas.

2.3.6.2 Control interno financiero:

Este tipo de control considera las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizados los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

2.3.6.3 Control interno previo:

Este tipo de control se aplica antes de la ejecución de las operaciones o antes de que causen algún efecto, lo que permite verificar el estricto cumplimiento de las normas que la regulan y los hechos que las respaldan, las operaciones y aseguran su convivencia y oportunidad en función a los fines programados por la organización.

La importancia de este tipo de control es precisar el desarrollo de los procedimientos de los distintos momentos para llevar a cabo los niveles necesarios para un control previo, dentro de las operaciones a realizar por la organización.

2.3.6.4 Control interno concomitante:

Este tipo de control permite verificar y evaluar acciones al momento de la ejecución de las operaciones, lo cual permite relacionarlo básicamente con el control de calidad.

2.3.6.5 Control interno posterior:

Este tipo de control se efectúa como un examen posterior de las operaciones financieras y administrativas realizadas a la organización, estas se clasifican en:

- Control posterior interno: Es la que se ejerce mediante la auditoría interna dentro de la organización.
- Control posterior externo: Es la que se realiza en las operaciones financieras y administrativas, a través de una auditoría externa o gubernamental.

2.3.6.6 Documentación de control interno:

Este control es respaldado por la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios manejados en las operaciones, estableciendo archivos que ameriten, de acuerdo con la tecnología existente.

Los cargos de los empleados y todos los procedimientos operativos, deben constar en documentos que sirvan de partida para evaluar y documentar las acciones usadas por cada persona.

2.4 Hipótesis:

La presente investigación no formuló hipótesis, basándose en Martínez (2006) en su artículo “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica” donde mencionó que se debe distinguir entre investigaciones cuyo objeto es generar teorías y las que se llevan a cabo para contrastar una teoría existente. El estudio de casos es “inapropiado para el contraste de hipótesis” ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

La investigación utilizó el diseño no experimental – Descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población:

Por ser una investigación bibliográfica y documental, no aplica población.

3.2.2 Muestra:

La muestra corresponderá al estudio de la empresa Electronoroeste S.A. ubicado en la ciudad de Chulucanas.

3.3 Técnica e instrumento

3.3.1 Técnica:

Se utilizará la Técnica de la Encuesta

3.3.2 Instrumento:

Se utilizó como instrumento el cuestionario, preestablecido para el recojo de información relacionada a la empresa caso.

3.4 Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
Variable Principal: Control Interno	Es el conjunto de actividades, planes, normas, registros, procedimientos y métodos, que desarrolla el personal a cargo, cuyo objetivo es prevenir los posibles riesgos que afectan a una empresa.	Ambiente de Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa cuenta con un organigrama bien estructurado. 2. Cuenta con directivas que regulan los procedimientos administrativos. 3. Tiene en consideración el código de ética de la función pública. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redacción - Cuestionario
		Evaluación de Riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existen lineamientos o procedimientos para implementar la administración de riesgos y evitar o reducir riesgos potenciales. 2. Cuenta con una matriz de riesgos para conocer el grado de probabilidad e impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redacción - Cuestionario
		Actividades de Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa cuenta con documentos de control debidamente autorizados y de acuerdo a las normas internas. 2. Realiza actos de verificación en forma periódica, en las diferentes áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redacción - Cuestionario

3.5 Plan de análisis

3.5.1 Para conseguir el objetivo específico 1:

Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

3.5.2 Para conseguir el objetivo específico 2:

Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado al representante legal de la empresa caso para determinar los resultados.

3.5.3 Para conseguir el objetivo específico 3:

Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2 para determinar coincidencias y no coincidencias.

3.6 Principios de la ética de la investigación

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y, de hecho, la sociedad está obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos.

3.6.1 Respeto por las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un

desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

3.6.2 Beneficencia

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

3.6.3 Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de atención al cliente de las empresas de energía eléctrica en el Perú.

Cuadro 1

AUTORES	RESULTADOS
Cornejo, Mendoza & Timaná (2014)	Según el estudio realizado para las empresas de energía eléctrica se busca la rentabilidad, el incremento de las ventas, mejoramiento, mejorando la atención al público, incrementando la satisfacción del cliente. Por lo que es importante la supervisión de los procesos internos es fundamental, con el fin de lograr la atención del usuario dentro de los plazos establecidos
Franco (2008)	En su investigación, realizada en el departamento de Lima, determinó que Red de Energía del Perú ha reconocido que “Para enfrentar los retos del futuro debe contar con capital humano competente y comprometido con su desarrollo integral y con los objetivos de la organización, aplicando las prácticas del modelo

	<p>de gestión humana basada en la productividad, en el desarrollo del talento y la cultura”.</p> <p>Por ello se debe contribuir al desarrollo del mercado eléctrico del país y sus comunidades, brindando servicios de transmisión de energía eléctrica y servicios relacionados, generando valor para nuestros accionistas, propiciando el desarrollo integral del personal, satisfaciendo las expectativas de los clientes, buscando estándares de clase mundial comprometidos con el mejoramiento continuo y la responsabilidad social</p>
<p>Díaz, García & Valdez (2018)</p>	<p>En su investigación realizada en el departamento de Lima, determinó que el Sector de Distribución de Energía Eléctrica es un sector estable, con buena rentabilidad, sobre todo por el adecuado manejo que tienen las principales empresas del sector, más aún de las que pertenecen al sector privado (en este caso representadas mayormente por las empresas Edelnor y Luz del Sur, que tienen más del 50% de participación de mercado), basado sobre todo en sus fortalezas, que les han permitido mantener esta buena performance.</p> <p>En cuanto a su riesgo, se observa que la antigüedad de la infraestructura son las principales debilidades que presenta el sector. Existe falta de inversión en renovación de equipos que afecta directamente la calidad del servicio brindado a los</p>

	<p>clientes; por lo tanto, al tratarse de un monopolio natural, las empresas de distribución eléctrica se limitan al cumplimiento mínimo de las exigencias del marco regulador OSINERGMIN para maximizar su rentabilidad.</p>
<p>Fiestas (2011)</p>	<p>En su investigación titulada realizada en el departamento de Piura, determinó que se debe de tener en cuenta su plan de mantenimiento o de programación de trabajos, teniendo en cuenta que la única manera que se puede ahorrar energía de manera constante a lo largo del tiempo es el mejoramiento del rendimiento eléctrico de la instalación y de las cargas, sin embargo, esto siempre traerá consigo una inversión económica.</p> <p>El utilizar equipos modernos garantiza trabajar con equipos de una eficiencia elevada ya que actualmente la tendencia que se tiene en el mundo es trabajar con equipos de alta eficiencia que permitan ahorrar energía el consumo de energía eléctrica. Por ello la conveniencia de las medidas a implementar se deben de evaluar mediante un análisis económico</p>
<p>Diario el Correo (2016)</p>	<p>En su publicación del día 24 de Octubre del 2016, donde se analiza las tarifas eléctricas del Sistema Interconectado Nacional (SEIN) se reducirán en 5.2%, en promedio, para los usuarios domiciliarios y en 6.7%, en promedio, para los usuarios</p>

comerciales e industriales. Según explicó el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas (Osinergmin), a manera de ejemplo, si un hogar pagaba 50 soles mensuales en su recibo de luz, a partir de mayo próximo, este monto se reducirá aproximadamente en S/ 2.50, añadió.

Dado que, en el mes de mayo, la disminución tarifaria se produce principalmente por la actualización de los precios de generación (producción) y transmisión eléctrica (transporte vía cables de alta tensión). En ese sentido, refirió que los precios de generación para los usuarios regulados (domiciliarios, comerciales e industriales) se redujeron como resultado de la revisión trimestral de los saldos de los contratos entre compañías generadoras y distribuidoras de electricidad.

En el caso de la transmisión, la reducción obedece a la fijación de los precios de transmisión y actualización de pagos asociados al uso de las líneas de transmisión eléctrica (peajes de transmisión secundaria y sistemas complementarios de transmisión asignados a la demanda)

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y locales.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de atención al cliente de la empresa Electronoroeste S.A. – Alto Piura – Chulucanas 2018.

CUADRO 2

Cuestionario

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Conoce Ud. la misión y visión de la empresa?	X	
2	¿La entidad cuenta con un organigrama en el cual se aprecia la organización de esta?	X	
3	Ha implementado mecanismos de control interno en la empresa	X	
4	¿Electronoroeste Alto Piura cuenta con un sistema de Control Interno implementado que supervise si el área de atención al cliente viene desarrollando sus labores de acuerdo con las normas vigentes y/o procedimientos normativos?	X	
5	¿El jefe comercial participa activamente en busca del fortalecimiento de las buenas prácticas y valores entre sus colaboradores?		X

6	¿Considera Ud. que el trabajo que se desempeña en el área de atención al cliente se toma en cuenta los principios éticos?		X
7	¿Tiene Ud. conocimiento de la normativa vigente? Por lo menos las siguientes: ¿Directiva de Reclamos N° 269-2014-CD?	X	
8	La empresa verifica que los formatos utilizados para las actividades comerciales incluyan toda la información necesaria	X	
9	¿Existe comunicación por medio de radio, emisoras para informar al usuario de las actividades de mantenimiento del servicio eléctrico?	X	
10	¿Se ha difundido el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones, consecuencias y responsabilidades administrativas, derivadas de los procesos de los plazos de atención de reclamos y de conexiones nuevas?	X	
11	¿Promueve el área de atención al cliente talleres de capacitación a sus colaboradores para prevenir riesgos en multas del ente fiscalizador?		X
12	¿Existen mecanismos para controlar las actividades diversas del personal de atención al cliente y técnicos?		X
13	¿Existen mecanismos para controlar las atenciones de las actividades diversas registradas por el personal de CallCenter?		X

14	¿Existen mecanismos para controlar los hurtos de energía y/o aplicación de recupero de energía?		X
15	¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la empresa, sobre toda en el área de atención al cliente?		X

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de atención al cliente de las empresas de energía eléctrica en el Perú y de Electronoroeste Alto Piura – Chulucanas 2018.

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p>Ambiente de Control</p>	<p>Franco (2008) En su investigación titulada “La Empresa Privada y la Relación con sus Colaboradores: Caso Red de Energía del Perú”, realizada en el departamento de Lima, determinó que Red de Energía del Perú ha reconocido que “Para enfrentar los retos del futuro debe contar con capital humano competente y comprometido con su desarrollo integral y con los objetivos de la organización, aplicando las prácticas del modelo de gestión humana basada en la productividad, en el desarrollo del talento y la cultura”.</p>	<p>Electronoroeste S.A. Alto Piura – Chulucanas desarrolla continuamente las coordinaciones con OSINERGMIN capacitaciones al personal de atención al cliente y así poder evaluar la capacidad y competitividad del personal que se encuentra laborando en la empresa.</p>	<p>Coincide</p>

<p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>Díaz, García & Valdez (2018) determinó que el Sector de Distribución de Energía Eléctrica es un sector estable, con buena rentabilidad, sobre todo por el adecuado manejo que tienen las principales empresas del sector, más aún de las que pertenecen al sector privado, basado sobre todo en sus fortalezas. En cuanto al riesgo, se observa que la antigüedad de la infraestructura existente y la regulación ineficiente por parte del Estado son las principales debilidades que presenta el sector. Existe falta de inversión en renovación de equipos que afecta directamente la calidad del servicio brindado a los clientes. Esto se encuentra relacionado al marco legal vigente, establecido por el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo, al OSINERGMIN con sus resoluciones producto de sus facultades regulatorias, y a los términos contractuales de las concesiones dadas por el Estado a las empresas privadas, las mismas que no están diseñadas para promover más inversiones, sobre todo en tecnología que podría mejorar la calidad de la energía; por lo tanto, al tratarse de un monopolio natural, las empresas de distribución eléctrica se limitan al cumplimiento mínimo de las exigencias del marco regulador para maximizar su rentabilidad</p>	<p>Electronoroeste S.A. Alto Piura – Chulucanas desarrolla capacitaciones al personal para que de esta manera se evite caer en sanciones de las diferentes fiscalizaciones que realiza OSINERGMIN.</p> <p>Así como también realiza coordinaciones con entidades del gobierno para realiza ampliaciones de redes eléctricas a los caseríos que no cuentan con dicho servicio.</p>	<p>Coincide</p>
-------------------------------------	--	--	-----------------

<p>Actividades de Control</p>	<p>Cornejo, Mendoza & Timaná (2014) En su investigación titulada “Implementación de un Sistema de Control Estratégico para la Empresa Soluciones Eléctricas Service”, realizada en el departamento de Lima, determinó que uno de los principales objetivos es buscar la máxima rentabilidad de la empresa con el incremento de sus ventas, mejorando la atención al público, incrementando la satisfacción del cliente</p>	<p>Electronoroeste S.A. Alto Piura – Chulucanas desarrolla sus labores de acuerdo con los procedimientos normativos vigentes teniendo en cuenta de las directivas y plazos establecidos por el organismo fiscalizador OSINERGMIN.</p>	<p>Coincide</p>
--------------------------------------	---	---	-----------------

Fuente: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.2. Análisis de Resultado

4.2.1. Respecto al Objetivo específico 1

La medición del coeficiente en la selección del personal y trabajo en equipo en el área de atención al cliente en las empresas eléctricas permite que exista una reciprocidad positiva moderada, entre la selección del personal y el trabajo en equipo, la capacitación constante fortalece las relaciones personales y mejora la calidad de trabajo.

El grado de valorización de las normas de control interno, se enmarca en el cumplimiento de ciertos mecanismos, los mismos que son favorables para las empresas eléctricas ya que la evaluación de ocupación de los trabajadores es coherente con las actividades de estas empresas.

Asimismo, el control interno es considerado una regla, que contribuye al progreso de todos los procesos realizados en la empresa, y se adecua a las normas vigentes, los cuales son de mucha importancia, ya que así se genera confianza en los diferentes tipos de información como son: la administrativa, financiera, características propias de una eficiente área de atención al cliente, llegando así a alcanzar las metas y los objetivos institucionales

4.2.2. Respecto al Objetivo específico 2

Según la estadística de la encuesta aplicada en el área de atención al cliente de Electronoroeste S.A. – Chulucanas, existe un bienestar social para los trabajadores, sin embargo, no hay una buena predisposición de algunos colaboradores, siendo el resultado del poco criterio para la contratación del personal.

Asimismo, podemos notar que algunas de las colaboradoras no está capacitado para prever riesgos y evitar infracciones, que pudieran incurrir en falta a las normativas que rige el ente fiscalizador OSINERGMIN.

4.2.3. Respecto al Objetivo específico 3

En las empresas eléctricas tienen un ambiente de control similar, Electronoroeste S.A. – Chulucanas en su mayoría cuenta con un capital humano competente para el desarrollo de sus actividades. En la evaluación de riesgo la empresa cuenta con un control de capacitaciones de los distintos procedimientos a sus colaboradores para así evitar caer en sanciones, dado que el ente fiscalizador está continuamente supervisando, la calidad de producto y los tiempos de atención.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respeto al objetivo específico 1

De los antecedentes trabajados, los autores coinciden, que es en base al conocimiento y a la práctica del sistema de Control Interno, lo que permite a la empresa un alto rendimiento, rentabilidad, y la utilización óptima del talento humano, materiales y financieros, asimismo ayuda a identificar los posibles errores, tomando las medidas que sean necesarias, para reducir los riesgos operativos, que pudieran presentarse.

5.2. Respeto al objetivo específico 2

Concluimos que la Electronoroeste S.A. – Chulucanas, si aplica mayormente los mecanismos de control interno específicamente en el área de atención al cliente, manteniendo una relación interpersonal armoniosa y estrecha relación con el Jefe Comercial y las colaboradoras del área de atención al cliente, asimismo tiene implementada el órgano de control Institucional.

Además, posee debilidades, pero en su minoría, los cuales pueden ser consideradas o tomadas en cuenta para implementarlas y obtener una buena labor y por ende lograr los objetivos y metas planteadas.

5.3. Respeto al objetivo específico 3

Al realizar la respectiva comparación, concluimos que las empresas de energía eléctrica del Perú y Electronoroeste S.A. – Chulucanas, impulsan los mecanismos de Control Interno y ejercen sus funciones de acuerdo a las Leyes, Normas y Directivas que rigen en ente fiscalizador OSINERGMIN, por ello respecto a la evaluación de riesgos ha

implementado instructivos de los diferentes procesos en el área de atención al cliente, para evitar caer en sanciones.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias Bibliográficas

Caldas, A. & Casanova, F & (2018). *“Planeamiento Estratégico del Sector de Distribución de Energía Eléctrica”*, Lima Perú. Disponible en: http://dalessio.pearsonperu.pe/planeamiento_estrategico_razonado/recurso/s/1_sector_de_transmision_de_energ%C3%ADa_electrica.pdf

Cornejo, N. & Mendoza, M. & Timaná, N. (2014). *“Implementación de un Sistema de Control Estratégico para la Empresa Soluciones Eléctricas Service.* Lima Perú. Disponible en <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/332740/2/ImplementacionSistemaControl.pdf>

COSO “Los nuevos conceptos del control interno – Informe” COSO. Disponible en: <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>

Fiestas, B (2011). *“Ahorro Energético en el Sistema Eléctrico de la Universidad de Piura – Campus Piura,* Piura Perú. Disponible en: [Ghttps://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1861/MAS_IME_007.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1861/MAS_IME_007.pdf?sequence=1)

Franco, P. (2014) *La Empresa Privada y la Relación con sus Colaboradores: Caso Red de Energía del Perú.* Universidad del Pacífico – Lima Perú. Disponible en: <http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD0802%20-%20Franco.pdf>.

Jami, M. (2010). *Manual de procesos para la gestión eficiente en la prestación técnica de los servicios eléctricos EMELNORTE S.A.* – Programa de Maestría en Administración de Negocios – Ibarra Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/318/1/PG%20163%20TESIS%20FINAL.pdf>

León, G. (2010). *Auditoría Interna de la Cuenta por Cobrar de una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica* – Facultad de Ciencias Económicas – Guatemala. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3609.PDF

Méndez, E. (2005). *Evaluación de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cobros y Créditos de una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.* Guatemala. Disponible en biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3587.pdf

OSINERGMIN (2014). RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD. Disponible en http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/PlantillaMarcoLegalBusqueda/OSINERGMIN%20No.269-2014-OS-CD.pdf.

OSINERGMIN (1992). LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS – OSINERGMING DECRETO LEY N° 25844. Disponible en https://www.osinergmin.gob.pe/cartas/documentos/electricidad/normativa/LEY_CONCESIONES_ELECTRICAS.pdf

OSINERGMIN (1992). *REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS DECRETO SUPREMO N° 009-93-EM.* Disponible en:
<http://www.snmpe.org.pe/repositorio-legislacion/3727-decreto-supremo-n-009-93-em.html>

Sarango, L. (2010). *“Control o no control de fusiones en la industria regulada: Extendiendo el caso del sector eléctrico al gas natural”* – Escuela de Posgrado – San Miguel. Disponible en:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1129>

6.2. Anexos

Anexo N° 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Estimado Empleado:

La información que usted brinde será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que agradezco su valioso apoyo, para desarrollar mi Proyecto investigación: LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELECTRICA EN EL PERÚ. CASO: ELECTRONOROESTE S.A. ALTO PIURA – CHULUCANAS – 2018

Encuestado:

Fecha:

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta

(solo una):

1. ¿Conoce Ud. la misión y visión de la empresa?

a) Si

b) No

2. ¿La entidad cuenta con un organigrama en el cual se aprecia la organización de esta?

a) Si

b) No

3. ¿Ha implementado mecanismos de control interno en la empresa?

a) Si

b) No

4. ¿Electronoroeste Alto Piura cuenta con un sistema de Control Interno implementado que supervise si el área de atención al cliente viene desarrollando sus labores de acuerdo con las normas vigentes y/o procedimientos normativos?

a) Si

b) No

5. ¿El jefe comercial participa activamente en busca del fortalecimiento de las buenas prácticas y valores entre sus colaboradores?

a) Si

b) No

6. ¿Considera Ud. que el trabajo que se desempeña en el área de atención al cliente se toma en cuenta los principios éticos?

a) Si

b) No

7. ¿Tiene Ud. conocimiento de la normativa vigente? Por lo menos las siguientes:
¿Directiva de Reclamos N° 269-2014-CD?

a) Si

b) No

8. ¿La empresa verifica que los formatos utilizados para las actividades comerciales incluyan toda la información necesaria?

a) Si

b) No

9. ¿Existe comunicación por medio de radio, emisoras para informar al usuario de las actividades de mantenimiento del servicio eléctrico?

a) Si

b) No

10. ¿Se ha difundido el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones, consecuencias y responsabilidades administrativas, derivadas de los procesos de los plazos de atención de reclamos y de conexiones nuevas?

a) Si

b) No

11. ¿Promueve el área de atención al cliente talleres de capacitación a sus colaboradores para prevenir riesgos en multas del ente fiscalizador?

a) Si

b) No

12. ¿Existen mecanismos para controlar las actividades diversas del personal de atención al cliente y técnicos?

a) Si

b) No

13. ¿Existen mecanismos para controlar las atenciones de las actividades diversas registradas por el personal de CallCenter?

a) Si

b) No

14. ¿Existen mecanismos para controlar los hurtos de energía y/o aplicación de recupero de energía?

a) Si

b) No

15. ¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la empresa, sobre toda en el área de atención al cliente?

a) Si

b) No

Gracias por su valioso apoyo a la investigación.

Anexo N° 02

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses 2018			
	ABR	MAY	JUN	JUL
Recolección de información	X	X		
Elaboración del Informe de Tesis		X	X	
Presentación del Informe de Tesis				X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	40.00
TOTAL S/.			40.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	60	Horas	1.00	60.00
Movilidad	10	Pasajes	20.00	150.00
TOTAL S/.				460.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	40.00
Servicios	460.00
TOTAL S/.	500.00

IV FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigado.

Matriz de Consistencia

Enunciado del Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de atención al cliente las empresas distribuidoras de energía eléctrica en el Perú?</p>	<p>Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de atención al cliente en las empresas distribuidoras de energía eléctrica en el Perú y de la empresa Electronoroeste S.A. Alto Piura – Chulucanas – 2018.</p>	<p>a) Determinar los principales mecanismos control interno en el área de atención al cliente en las empresas distribuidoras de energía eléctrica en el Perú.</p> <p>b) Determinar y describir las principales características de la empresa Electronoroeste S.A. Alto Piura – Chulucanas – 2018.</p> <p>c) Realizar un análisis comparativo entre los mecanismos de control interno en el área de atención al cliente en las empresas distribuidoras de energía eléctrica en el Perú y Electronoroeste S.A. Alto Piura – Chulucanas – 2018.</p>	<p>Mecanismos de control interno</p>	<p>Tipo: Cualitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental descriptivo, bibliográfico documental y de caso.</p> <p>Técnica.</p> <p>Revisión Bibliográfica y Documental.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario,</p>