

ARTÍCULO ORIGINAL

Importancia de las políticas públicas sectoriales en la gestión de las empresas eléctricas estatales en el servicio de electricidad en zonas rurales del Perú

Importance of the sector policy in the business management of the state electricity service in rural areas of Peru

RESUMEN

Actualmente, surge la urgencia del gobierno peruano en decretar políticas públicas en el sector Eléctrico para proporcionar la distribución óptima y eficiente del servicio de electricidad y así mejorar la calidad de vida de la población rural, una de las empresas de distribución de electricidad es la empresa Electrocentro S.A. de propiedad del Estado, que opera en el ámbito rural, donde se conoce que los proyectos son poco rentables por las condiciones geográficas del lugar. Por eso, es importante entender la relación que tienen estas políticas sobre la gestión de la empresa estatal. El resultado de esta investigación da cuenta de la relación significativa que aún existe en torno a la política de electrificación para la administración de la empresa estatal de distribución eléctrica, donde la etapa de planificación tiene evidencia significativa, pero en la etapa de organización no existe aquella evidencia estadística. Así, se concluye que una política pública sectorial pasa a ser importante en la medida que pueda ser considerada para mejorar la gestión de las empresas de distribución de energía eléctrica en la zona rural del país. La metodología utilizada es del tipo descriptivo, aplicado y correlacional, debido a que el fenómeno estudiado, será descrito por una situación actual y cada variable es revisado por el marco teórico.

Palabras Clave: Planeación; Organización; Política Pública Sectorial; Empresas de Distribución Eléctrica.

ABSTRACT

Currently, the urgency of the Peruvian government arises to decree sectoral policies to provide optimal and efficient distribution of electricity service and thus improve the quality of life of the rural population, one of these distributors is the company Electrocentro SA, owned by the State in the rural area, where it is known that the projects are not very profitable due to the geographical conditions of the place. Therefore, it is important to understand the relationship that these policies have on the management of the state-owned company. The result of this research shows the significant relationship that still exists around the electrification policy for the administration of the state electricity distribution company in two

Luis Alberto Arellán Yanac

larellan@pucp.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8160-1868>

Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú

César Astete Flor

Cesar_caf@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6068-0421>

CRP Investigaciones. Lima, Perú

Manuel Jesus Landa Rojas

manuel.landarojas@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2716-2670>

Strategic & Planning S.A.C. Lima, Perú

Presentado: 17/02/2021 - Aceptado: 27/05/2021 - Publicado: 23/12/2021

main stages, which are planning and organization. Thus, a sectoral policy becomes important to the extent that it can be considered to improve the administrative management of electric power distribution companies in rural areas of the country. The methodology used is descriptive, applied and correlational, because the phenomenon studied will be described by a current situation and each variable is reviewed by the theoretical framework.

Keywords: Planning; Organization; Policy-sector; Distribution-electricity.

INTRODUCCIÓN

La electricidad se ha convertido en un servicio básico para la población mundial, sin ella su condición de vida es de extrema pobreza, por lo que el Estado debe asegurar que la energía eléctrica llegue a todo el país. Para ello, es importante establecer políticas públicas en el sector eléctrico que involucren todo el proceso de electrificación. Asimismo, en el Perú se entiende que existen tres actividades para que este servicio llegue a los hogares; estos son generación, transmisión y distribución, que se encuentran establecidos en la Ley de Concesiones Eléctricas (Decreto Ley N° 25844, 1992) y que deben ser conducidos por políticas que asegure la entrega del servicio al consumidor final. Dentro de estas políticas eléctricas, se debe establecer planes, objetivos y metas que ayuden a administrar mejor las actividades eléctricas.

Sin embargo, en la Ley de 1992 no se establece ningún lineamiento sobre electrificación rural, sino recién en el año 2007 se enmarca en las políticas de Estado, en el Plan de Electrificación Rural, que incluye a poblaciones de extrema pobreza y las que se encuentran en las zonas más alejadas del país. Lo cual visualizó el apoyo de empresas que brindan las actividades para generar, transmitir y distribuir la energía, con un costo muy elevado para las empresas privadas. En este caso, Electrocentro es una de las empresas estatales de distribución de energía eléctrica más grandes del Perú y su administración influye en esta última actividad en el reparto eficaz y eficiente de dicho servicio.

Por otro lado, Parra (2012) indicó que existen malas prácticas en la regulación de estas empresas estatales que “al tener un control político, tiene incentivos a usar dicho control para ‘persuadir’ al regulador a fin de actuar en determinada dirección o a someterlo a una disputa de

poder” (p. 8). Por lo que esta situación retrasa su gestión para la conclusión de proyectos que tienen como meta llegar al año 2021 con un 0% de hogares que no cuentan con este servicio.

Sin embargo, esto no se va a poder lograr, ya que el primer trimestre del año 2020 se tuvo un reporte del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que este índice avanzó a 86,6% de hogares en la población rural. Esta cifra llevó a que el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) apruebe, en julio de 2020, el Nuevo Reglamento de la Ley General de Electrificación Rural, que autorizará la activación pronta de los programas de electrificación rural en base a los cuatro ejes planteados en dicha Ley que son simplicidad, eficacia, celeridad y tecnología (Révalo, 2020). Como se ha planteado, las empresas que proveen la electrificación a las zonas rurales son en su gran mayoría de orden estatal, pues las privadas no van a poder sostener los altos costos que genera un proyecto por su lejanía y las bajas tarifas que se tendrían que cobrar, pues son poblaciones en extrema pobreza.

En ese sentido, también se sabe, según los medios periodísticos y reclamos de la población local, que Electrocentro S. A. sigue teniendo una limitada capacidad de gestión, lo cual les impide proveer con eficacia, eficiencia y transparencia el servicio eléctrico con calidad. Así, cada año se incrementan los reclamos de los clientes por la mala gestión administrativa de Electrocentro, como cortes de servicio más continuos, debido a interrupciones imprevistas por el mal estado de las instalaciones eléctricas o por labores de mantenimiento preventivo, esto hace que los clientes estén disconformes con el servicio, pues al padecer de estos cortes paraliza las actividades de estas pequeñas ciudades rurales que, en ocasiones, la duración del corte de este servicio es de un día o más. Por lo que se

denota que hay una mala gestión administrativa para resolver problemas coyunturales y la poca efectividad de las políticas públicas en el sector eléctrico a la gestión de aquellas empresas que brindan servicios públicos como es el abastecimiento de electricidad a la población rural. Producto de este problema, se desarrolló una controversia para establecer la relación existente entre las políticas públicas en el Sector eléctrico (en este caso de electrificación) y la forma de gestionar, en planificación y organización, en las empresas públicas que garantizan el bien público para mejorar las condiciones de vida de la población rural.

Métodos de las políticas públicas

Ortegón (2018) afirma que existe una posición socioeconómica concreta detrás de cada política estatal y que conocer o modificar dicho escenario incluso es definido por la convicción, pensamientos, paradigmas, intereses o valores de los individuos. Así se tiene varios enfoques y teorías para analizar los cambios de Políticas Públicas, pero el que se adapta a las políticas que hacen los gobiernos en el Perú es la:

a. Teoría de los gobiernos subnacionales:

Se realizan resoluciones y el diseño de las políticas se transmite a los gobiernos regionales y locales. Esta forma de dar dominio a instituciones de rangos más bajos, se puede ver como una muestra independiente de las políticas públicas, esto se lee en la literatura económica un sólido apoyo en la titulada "teoría del federalismo fiscal", donde autores

como Oaster (2005) citado en Castro *et al.* (2019) la definieron como base de la descentralización que es la manera más eficaz de abastecer los bienes y servicios estatales, puesto que la población cuenta con más cercanía con las necesidades básicas de la sociedad y pueden estudiarlas y atenderlas con más exactitud.

Implementación de las políticas públicas

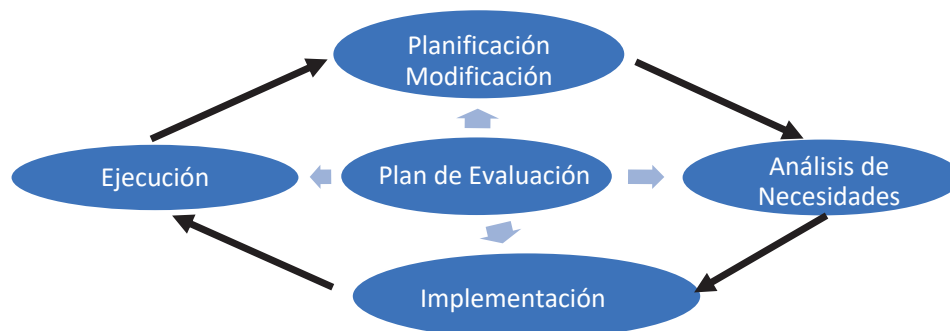
Si bien es cierto las políticas públicas tienen un desarrollo de formación donde se dividen en cuatro fases fundamentales, según Díaz (2017) las fases del ciclo son:

- La construcción de la agenda (que supone la emergencia del problema, su definición su inserción en el conjunto de cuestiones priorizadas en el programa de decisión y la actuación del poder público),
- La formulación de la política (es decir la fase en que una vez consideradas alternativas de intervención se adopta una decisión sobre la estrategia fundamental a concretar),
- La implementación del programa o programas establecidos,
- Su evaluación y eventualmente la finalización o extinción de la política misma. (p.34)

Por otro lado, las fases del ciclo que proponen Moral *et al.* (2016) es la que se encuentra en la siguiente figura:

Figura 1

Ciclos del desarrollo de políticas públicas



Nota. Tomado de "Evaluación de políticas públicas: Técnicas Cuantitativas", por Moral *et al.*, 2016, p. 37. Copyright 2016 de Ibergaceta Publicaciones S.L.

Aclarando que en esta investigación solo se desarrolla la fase de implementación de una política pública. Igualmente, su objeto principal es valorar y examinar si la intervención pública está alcanzando los resultados operativos en cuanto a los bienes y servicios, y si la relación existe entre los componentes que actúan en su ejecución con los valores que el estado ha planeado en el inicio del programa (Rossi et al. 2004).

Dimensiones para evaluar la implementación de Políticas Públicas

Moral et al. (2016) plantean que la implementación de las políticas tenga una relación con la forma de evaluación, a través de la cadena de valor (Figura 2), focalizando el proceso en tres etapas, para fiscalizar el grado de implementación que consigue alcanzar el desarrollo de la intervención pública.

Figura 2

La evaluación en una cadena de implementación del PP.



Nota. Tomado de "Evaluación de políticas públicas: Técnicas Cuantitativas", por Moral et al., 2016, p. 39. Copyright 2016 de Ibergaceta Publicaciones S.L.

Esta cadena de valor significa que los servicios que brinda el estado deben ser controlados y medidos dentro de la programación, concretamente en lo que respecta a estas dimensiones, lo cual significa que todos los servicios, que brinda el Estado, tendrán la necesidad de pasar por fases de gestión empresarial y así poder detectar las etapas de la cadena de valor:

1. **Recursos de Evaluación:** Se debe revisar si existe los recursos necesarios, para las actividades que se programaron y cómo evoluciona su gasto con respecto a lo planeado inicialmente. Esta etapa, en función a la gestión empresarial, evalúa la planificación y organización de la empresa.
2. **Actividades de Desempeño:** Debe analizar las actividades vinculadas a la ejecución de los trabajos para el desarrollo de las actuaciones previstas en la programación, incluye las compras, administración

del gasto, etc. Esta etapa evalúa las funciones de gestión que son la organización y dirección.

3. **Producto Eficiente:** Analizará aquellos indicadores donde se miden los bienes y/o servicios que se ha entregado al público objetivo. La función de gestión de control será evaluada por esta etapa.

Políticas Públicas en el Sector eléctrico en Perú

La Ley Orgánica del Estado (Ley N° 29158, 2007) determina que compete al presidente del Consejo de Ministros:

Coordinar las políticas nacionales de carácter multisectorial, así como formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la administración pública y las relacionadas con la estructura y organización del Estado, y coordinar y dirigir la modernización del Estado. (p. 4)

Dicha ley determina que los sistemas administrativos mantienen como propósito metodizar el uso de los medios en las instituciones de la gestión pública, impulsando las actividades y competencia; el mismo método ocasiona que el Sistema de Modernización de la Gestión Pública (2020) lo define como "un Sistema Administrativo y precisa que el Poder Ejecutivo tiene la rectoría de los Sistemas Administrativos, con excepción del Sistema Nacional de Control y es responsable de reglamentar y operar los Sistemas Administrativos" (p. 6).

El Acuerdo Nacional¹ *Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado*, en su cuarta política de estado ordena el acuerdo de conservar un Estado activo, competente, actualizado y transparente al beneficio de la sociedad y de sus derechos y que:

impulse el crecimiento de un útil manejo del mercado y de los servicios públicos; mediante la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado se declara al Estado peruano en proceso

1 El Acuerdo Nacional fue firmado el 22 de julio de 2020 y es el conjunto de "políticas de Estado elaboradas y aprobadas sobre la base del diálogo y del consenso, luego de un proceso de talleres y consultas a nivel nacional, con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país" y afirmar su gobernabilidad democrática.

de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado descentralizado y al servicio del ciudadano. (Presidencia del Consejo de Ministro, 2013, p. 4)

Una política sectorial es un elemento del “subconjunto de políticas nacionales que afecta una actividad económica y social específica pública o privada” (Saldaña et al., 2020, p. 107). Internamente las políticas nacionales y públicas en el Sector eléctrico analizan los intereses generales del Estado y las condiciones en las que se encuentran el país en ámbitos regionales y locales, coincidiendo con la representación unitaria y descentralizada del gobierno de la República. Esta política es admitida mediante un Decreto Supremo con el voto de todo el Consejo de Ministros (Centro de Planeamiento Nacional -CEPLAN, 2019).

Gestión en la empresa Pública

Según Millward (2005) indicó que el nacimiento de la Empresa Pública en la era moderna se remonta al siglo XIX y surge para regular, disponer y delimitar los derechos de las recientes estructuras, el uso de energía y el soporte generados de la revolución industrial, en 03 grandes campos:

- “Consumo de servicios en masa, como agua potable, gas, transporte, comunicaciones, telégrafo y ferrocarriles,
- Definición de los “derechos de vía” y regulación de expropiaciones, rutas, tarifas, normas de ingeniería, intereses garantizados, subsidios, impuestos y límites administrativos,
- “Nueva infraestructura construida para perdurar, alterando territorios y ciudades”. (Chávez y Torres, 2013, p. 106).

Modelo de gestión pública

En líneas generales, el Organismo para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2015), el Perú tiene un modelo descentralizado. En este modelo se encuentran distintos agentes estatales, ej. Ministerios, que interceden como encargados de la administración y supervisión de las empresas, de este modo puede hallarse una abundante serie de requisitos y relaciones

respecto de otros elementos existentes en la gestión pública, esta situación es la que existe mayoritariamente en los países de América Latina y el Caribe.

Dimensiones de la Gestión en la empresa pública

Planificación en la empresa pública

La planificación pública consiste “en la selección y descripción de la elección de diseños de la política pública, son conducidas mayormente por un proceso de comunicación donde se explican su finalidad y su marco jurídico, administrativo – financiero” (Díaz, 2017, p.18). Es decir, es esta fase se desarrollan procesos técnicos y racionales donde se desarrolla los instrumentos de políticas o programas a desarrollar en un proyecto público.

Organización en la empresa pública

Parte de la administración encargada del buen funcionamiento interno de una empresa pública. En el Perú, la organización de las empresas públicas está dirigida por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE).

Actualmente el grupo de empresas del FONAFE se encuentra conformada por 35 empresas públicas, donde el Estado tiene mayor participación. Cuenta con distintas empresas en diferentes sectores. Sector electricidad (11 empresas de distribución eléctrica y cinco empresas generadoras), cuatro del sector financiero, seis del sector infraestructura no eléctricas, uno del sector hidrocarburos y empresas de actividades diversas de participación minoritaria; como también en liquidación, caso Banco de Materiales, CENTROMIN Perú, etc.

MÉTODOS

Este estudio es de tipo aplicada, ya que se busca la teoría para definir como sería la solución a una situación problemática. Además, la investigación es de nivel descriptivo, se observa un problema descrito a través de un instrumento para dar una solución acertada. El método de investigación que se aplica según lo definido por Sierra (2001) será el deductivo, puesto que “los conceptos y enunciados surgen de una revisión

y sistematización presentada en el marco teórico; a partir del cual se realiza la contrastación empírica en una realidad concreta” (p. 21).

Asimismo, Arias y Peñaloza (2013) exponen que “estadísticamente la adjetivación de población finita o infinita va a depender de la posibilidad del investigador de contar con un listado completo de los individuos, sujetos u objetos investigados” (p. 9). Así la población que se tomó para esta investigación fueron 33 funcionarios o gestores de la Unidad de Negocios Ayacucho de la empresa Electrocentro, los cuales se seleccionarán por tipo de muestreo probabilístico, el cual se tomó una muestra aleatoria con la ecuación de Fisher el cual resultó 24 funcionarios, para aplicar una encuesta tipo Likert, que servirá para instrumento para los resultados.

El instrumento que se usó fue realizado por los autores y fue validada por juicio de expertos, además, se usó la escala de Guttman (1984) donde la medida del *Alpha de Cronbach* determina si los elementos (ítems) que lo integran presentan un coeficiente de consistencia interna que indica el grado de fiabilidad del instrumento. Así el valor que se calcula ($\text{Alfa} = 0,93$) es categorizado como *altamente fiable*, es decir, que es replicable.

Cabe precisar que el instrumento recogió las respuestas de las preguntas que miden los indicadores, los cuales brindan la percepción de

24 (muestra) funcionarios de la empresa Electrocentro, sobre las políticas públicas en el Sector eléctrico (primera variable) que destacan y se observan en la empresa, además precisar su relación con la eficiencia de gestión empresarial (segunda variable) los cuales se relacionan con sus dimensiones ($X-y_1$; $X-y_2$) como se ve en la Tabla 1. Así, las preguntas consideradas de apoyo en la primera variable son para las dimensiones motivación y capacidad persuasiva que son numeradas del 1 al 8 y, las dimensiones afluencia y ganancia en Subastas en la segunda variable son del 9 al 16. Cada pregunta (o Ítem) poseerá escalas Likert.

RESULTADOS

A continuación, se hará un contraste relacional por la prueba no paramétrica de Spearman entre las dimensiones de las variables de estudio, cuyos resultados se han hallado luego de aplicar la encuesta (instrumento). Así resulta que en la Tabla 2 se nota la relación que existe entre las Políticas Públicas en el Sector eléctrico sobre la Planificación Empresarial de Electrocentro SA, es decir, si las políticas públicas en el sector eléctrico mejoran, la gestión empresarial también lo hará.

En los resultados de la Tabla 2 indican que el dato de significancia es 0,02 ($< 0,05$), esto significa que existe evidencia estadística que con la misma encuesta a otra muestra ocasione el

Tabla 1
Distribución de dimensiones

VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE ÍTEM	ÍTEMS
Políticas Públicas en el Sector eléctrico (X)	Evaluación resultante (x_1)	Escala de Likert	1 al 9
	Actividades de desempeño (x_2)	Escala de Likert	10 al 15
	Producto eficiente (x_3)	Escala de Likert	16 al 22
Gestión Empresarial (Y)	Planificación (y_1)	Escala de Likert	9 al 12
	Organización (y_2)	Escala de Likert	13 al 16

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2
Relación entre las Políticas Públicas en el Sector eléctrico sobre la Planificación Empresarial de Electrocentro SA

		Planificación Empresarial	
		Coefficiente de correlación	0,484
Rho Spearman	Políticas Públicas en el Sector eléctrico	Sig. (bilateral)	0,016
		n	24
		r^2	0.22

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Elaboración propia.

mismo resultado. Sin embargo, el coeficiente p nos muestra un nivel de correlación de 0,48, lo cual muestra que la relación es positiva y medianamente significativa. Además, según el estadístico de *Cohen* ($r^2 = 0.22$) indica que hay un nivel de 78% de probabilidad que las políticas públicas en el sector eléctrico no determinan el cambio (o mejora) de la planificación empresarial de Electrocentro SA, sino que existen otros complementos o variables que influyen de manera más efectiva.

En la Tabla 3 se observa si existe la relación entre las políticas públicas en el sector eléctrico que contempla el Estado Peruano y la Organización Empresarial de Electrocentro SA, es decir, si las Políticas mejoran, la Organización también lo hará.

En los resultados de la Tabla 3 indican que el dato de significancia es 0,085 ($> 0,05$), esto significa que no existe evidencia estadística que con la misma encuesta a otra muestra ocasione el mismo resultado. Sin embargo, el coeficiente Rho de Spearman nos muestra un nivel de correlación de 0,36, lo cual muestra que la relación es positiva y medianamente significativa. Además, según el estadístico de *Cohen* ($r^2 = 0.14$) indica que hay un nivel de 86% de probabilidad que las políticas Públicas en el Sector eléctrico no determinan el cambio (o mejora) de la organización empresarial de Electrocentro SA, sino que existen otros complementos o variables que influyen de manera más efectiva.

En la Tabla 4 se observa, a nivel general, si existe la relación entre las políticas públicas en el sector eléctrico que contempla el Estado Peruano y la Gestión Empresarial de Electrocentro SA, es decir, si las Políticas mejoran, la Gestión también lo hará.

En los resultados de la Tabla 4 indican que el dato de significancia es 0,00 ($< 0,05$), esto significa que existe evidencia estadística que con la misma encuesta a otra muestra ocasione el mismo resultado. Sin embargo, el coeficiente Rho de Spearman nos muestra un nivel de correlación de 0,45, lo cual muestra que la relación es positiva y medianamente significativa. Además, según el estadístico de *Cohen* ($r^2 = 0.45$) indica que hay un nivel de 55% de probabilidad que las políticas Públicas en el Sector eléctrico no determinan el cambio (o mejora) de la organización empresarial de Electrocentro SA, sino que existen otras variables que influyen de manera más efectiva.

DISCUSIÓN

El propósito de este artículo fue determinar si las políticas sectoriales influyen en la administración de las empresas estatales del sector eléctrico, para la zona rural, que es donde las privadas tienen un alto costo de inversión y no pueden abastecer a esa población emergente. En los resultados se observa que hay muy poca influencia en la planificación y organización de la empresa Electrocentro. Lo mismo ocurre en

Tabla 3

Relación entre las políticas públicas en el sector eléctrico sobre la Organización Empresarial de Electrocentro S.A

		Organización Empresarial	
		Coefficiente de correlación	0,359
Rho Spearman	Políticas Públicas en el Sector eléctrico	Sig. (bilateral)	0,085
		n	24
		r^2	0.14

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Elaboración propia.

Tabla 4

Relación entre las políticas públicas en el sector eléctrico sobre la Gestión Empresarial de Electrocentro S.A

		Gestión Empresarial	
		Coefficiente de correlación	0,67
Rho Spearman	Políticas Públicas en el Sector eléctrico	Sig. (bilateral)	0,00
		n	24
		r^2	0.45

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Elaboración propia.

otros países de la región, de acuerdo con Villegas (2017) en Ecuador los usuarios son atendidos en forma inoportuna enmarcándose en las leyes del sector eléctrico y no brindan un apoyo íntegro en la administración para lograr los objetivos de las empresas que brindan este servicio. En ese mismo sentido, García *et al.* (2017) dicen que “la organización interna, la capacidad del personal, infraestructura, calidad de información con la que se cuenta para la toma de decisiones, cálculo de la demanda o de necesidades de servicio” (p. 52), no se adecúan al trabajo de las instituciones estatales, lo cual evidencia una problemática en la gestión pública de las instituciones y empresas que pertenecen al Estado.

Además, en la investigación de Cáceres *et al.* (2017) observan que las empresas de transmisión de energía eléctrica del Perú han implementado sistemas de gestión de calidad producto de motivaciones internas y sobre todo estimuladas por: las políticas de la empresa matriz y la búsqueda de la mejora de sus procesos y la presión del cliente fue el factor motivador más comúnmente mencionado para obtener la certificación.

Por otro lado, la planificación es un importante análisis de inversión que también Vásquez (2017) reconoce por eso invertir en un plan de incentivos basados en la cantidad de usuarios libres de mercado eléctrico peruano con la finalidad de ofrecer confianza y competencia al mercado eléctrico.

Así la organización empresarial es una etapa administrativa que se vincula con la calidad de un servicio, no solo Electrocentro es la única empresa eléctrica pública que tiene problemas para su gestión, Chambi (2016) demostró que durante el año 2015 la empresa eléctrica Electro Puno tuvo deficiencias en la calidad del servicio eléctrico (alumbrado, calidad de producto y facturación) ocasionando reclamos de sus clientes y sanciones por parte del ente regulador OSINERGMIN.

En la investigación de Mendoza (2016) sobre Electrocentro S. A., se logró observar que la calidad del servicio eléctrico tiene una influencia significativa en la satisfacción de los clientes, también se encontró que los aspectos tangibles y la seguridad de los servicios influyen en la satisfacción, por ello, es importante que haya

políticas sectoriales que alienten a mejorar la calidad de este servicio, y se debe empezar por darle inversión a la gestión empresarial de estas empresas públicas.

Por último, se debe señalar que los concesionarios con mayor eficacia (más rentables) no siempre muestran un buen rendimiento respecto a la clase de suministro. Peña (2016) señaló que la calidad de suministro no mostró una fuerte correlación con los modelos basados sólo en los costos, “lo que indica una posible compensación o competencias diferentes entre costos y la calidad de suministro” (p. 72).

CONCLUSIONES

- El nivel de las Políticas Públicas Sectoriales en el Sector eléctrico influye de manera positiva y significativamente, expresado con una relación media alta de 0,7, sobre la Gestión Empresarial de Electrocentro SA, además, el indicador Cohen es de 45%, lo cual indica que las políticas sectoriales tienen un efecto medio sobre la gestión de Electrocentro.
- Se ha podido constatar que la falta de una Política Sectorial que ayude a las empresas estatales eléctricas a su planificación empresarial tiene una influencia media de 0,48. Ergo, el indicador Cohen advierte que una política sectorial solo causa un efecto de 22%, lo cual refleja que no tiene impacto alto sobre la planificación de Electrocentro S.A, sino que hay otras variables que influyen con mayor significancia.
- Las Políticas Sectoriales que determinan los gobiernos tienen una influencia no significativa en sobre la Organización Empresarial de Electrocentro S.A, pues no consigue la evidencia estadística ($\alpha = 0.08 > 0.05$) y una relación media de 36%. Esto también se refleja en el indicador Cohen donde se advierte que la política sectorial solo causa un efecto de 14%, lo cual refleja que no tiene impacto alto sobre la organización de Electrocentro SA, sino que hay otras variables que influyen con mayor significancia.
- Finalmente, La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PN-

MGP) al año 2021, dan los lineamientos para su aplicación en Gestión Empresarial de las empresas eléctricas estatales del país, por lo que se recomienda aplicar la PNMGP para fortalecer y aplicar los objetivos estratégicos de FONAFE en el Eje II.- Que involucra la calidad de servicio a través de sus empresas estatales de distribución de eléctrica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, S., & Peñaloza, M. (2013). *Muestreo enfoque ilustrado para investigar*. Mérida: Talleres Gráficos de la Universidad de Los Andes.
- Cáceres, M., Flores, D., & Gutiérrez, J. (2017). *Gestión de la Calidad en las Empresas de Transmisión de Energía Eléctrica*. [Tesis para optar el grado de Magíster en Regulación, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Chambi, Y. (2016). *Análisis de la calidad de servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S. A. A. sector sub estación Bellavista periodo 2015*. [Tesis para optar el título de Contador, Universidad Nacional del Altiplano]. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3005/Chambi_Zapata_Yubzha_Edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, D., & Torres, S. (2013). *La reinención del Estado*. Transnational Institute.
- Congreso de la República del Perú. (20 de diciembre de 2007). *Ley N° 29158*. Obtenido de Ley Orgánica del Estado.: <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf>
- Diario oficial El Peruano. (1992). *Decreto Ley N° 25844*. Congreso de la República del Perú.
- Díaz, C. (2017). *El ciclo de las políticas públicas locales*. Obtenido de <https://blogs.ead.unlp.edu.ar/introsocio3/files/2017/10/Cristina-Diaz-El-ciclo-de-las-politicas-publicas-locales.pdf>
- García, G., García, M., & Monzón, E. (2017). *Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio*. [Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad del Pacífico].
- Guttman, L. (1984). Base para elaborar escalas con datos cualitativos. En F. Summers, *Medición de actitudes* (págs. 65-68). México: Trillo.
- Mendoza, I. (2016). *Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la Empresa Electrocentro S.A. en la unidad de negocio Valle del Mantaro – Huancayo – 2015*. [Tesis para Magíster en Administración, Universidad Nacional del Centro]. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4192/Mendoza%20Ayre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Millward, R. (2005). Private and Public Enterprise in Europe. Energy, Telecommunications and Transport, 1830–1990. En A. Sanchez, *Modelos de Gestión de Empresas Públicas*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ortegón, E. (2018). *Una aproximación a la Teoría de la Complejidad: Planificación, Política pública y valor público*. Editorial Universidad Continental.
- Parra, C. (2012). *¿Cómo mejorar la gestión de las empresas públicas eléctricas? El caso de las empresas estatales peruanas de distribución eléctrica*. [Tesis para optar el grado de Magister en regulación; Pontificia Universidad Católica del Perú]. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/20.500.12404/4964/1/PARRA_SANCHEZ_CARLOS_EDUARDO_COMO.pdf
- Peña, E. (2016). *Comparación de la eficiencia de las empresas de distribución de electricidad del Estado peruano: considerando el parámetro Calidad de Suministro del servicio*. [Tesis para optar el Grado de Magíster en gestión pública, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Presidencia del Consejo de Ministro (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM*. Obtenido de Aprueban la Política Nacional de Modernización de la gestión pública: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Révolo, M. (2020). *Perspectivas y desafíos del sector eléctrico en el Perú*. Conexión ESAN. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/30/perspectivas-y-desafios-del-sector-electrico-en-el-peru-1/>
- Saldaña, R., Rodríguez, N., & Rodríguez, V. (2020). Políticas públicas y planificación estratégica en Perú. *Quipucamayoc*, 28(57), 101-111. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i57.18636>
- Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo, Thomson Learning.
- Sistema de Modernización de la Gestión Pública. (2020). *Opinión Técnica Vinculante N° 02-2020-PCM-SGP-SSAP*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/Opinio%cc%81n-Vinculante-Sistemas-administrativos-y-funcionales.pdf>

- Vásquez, L. (2017). *Propuesta para la generación de incentivos en la gestión de la demanda en el mercado eléctrico peruano*. [Tesis para el grado de Magister en Gestión de la Energía, Universidad ESAN].
- Villegas, F. (2017). *Gestión de calidad y servicios que ofrecen las comercializadoras de energía eléctrica CNELEP en la región cinco, Ecuador 2011-2015*. [Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].