

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA
ELÉCTRICA Y ELECTRÓNICA



**“PROPUESTA DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO
POR VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN BAJA TENSION”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
INGENIERÍA ELÉCTRICA CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE
ENERGÍA ELÉCTRICA









AUTOR: LUIS ENRIQUE BALDEÓN QUINTANA
ASESOR: DR. ING. CÉSAR AUGUSTO RODRÍGUEZ ABURTO
LINEA DE INVESTIGACIÓN: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

Callao, 2024
PERÚ

Document Information

Analyzed document	INFORME FINAL-LUIS BALDEÓN.pdf (D174660186)
Submitted	2023-09-27 00:45:00 UTC+02:00
Submitted by	
Submitter email	lebaldeonq@unac.edu.pe
Similarity	6%
Analysis address	fiee.posgrado.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / Proyecto tesis Doctorado_Jessica-Meza-Zamata.docx Document Proyecto tesis Doctorado_Jessica-Meza-Zamata.docx (D153300029) Submitted by: jrmezaz@unac.edu.pe Receiver: posgrado.fiee.unac@analysis.arkund.com		6
SA	Universidad Nacional del Callao / PLAN DE TESIS_Pereira_Lozada.docx Document PLAN DE TESIS_Pereira_Lozada.docx (D110924116) Submitted by: ing.lozada@outlook.com Receiver: fiee.posgrado.unac@analysis.arkund.com		1
SA	Universidad Nacional del Callao / PLAN DE TESIS JUNIO 2023 - CANDIO CRUZATT JOSE ALBERTO.docx Document PLAN DE TESIS JUNIO 2023 - CANDIO CRUZATT JOSE ALBERTO.docx (D171830956) Submitted by: josecandio92@gmail.com Receiver: fiee.posgrado.unac@analysis.arkund.com		2
SA	VOLUMEN TSP-LITTMAN MACAVILCA ROMERO-L1.pdf Document VOLUMEN TSP-LITTMAN MACAVILCA ROMERO-L1.pdf (D141627067)		6
SA	trabajo de suficiencia - BRYAN JARA POLO.docx Document trabajo de suficiencia - BRYAN JARA POLO.docx (D103439550)		13
SA	11083-Oscoco León, Bernabé.pdf Document 11083-Oscoco León, Bernabé.pdf (D40762318)		26
SA	5522-Bracamonte Veliz, Ronald Enrique.pdf Document 5522-Bracamonte Veliz, Ronald Enrique.pdf (D33468993)		2
SA	9366-Diez Chang, Rodolfo Enrique_.pdf Document 9366-Diez Chang, Rodolfo Enrique_.pdf (D36985046)		1

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad:	Ingeniería Eléctrica y Electrónica
Unidad de investigación:	Unidad de Posgrado FIEE – UNAC
Título:	Propuesta de mejora de la atención al usuario por venta de suministro eléctrico en baja tensión.
Autor:	Luis Enrique Baldeón Quintana (https://orcid.org/0000-0001-5548-0724 /)
Asesor:	Dr. Ing. César Augusto Rodríguez Aburto (https://orcid.org/0000-0002-4480-0857 /)
Lugar de ejecución:	C.P. Chiuchin, Distrito de Santa Leonor, Provincia de Huaura, Región Lima.
Unidad de análisis:	Clientes en baja tensión.
Tipo de Investigación:	Aplicada
Enfoque de la investigación:	Cuantitativo
Diseño de investigación:	No experimental
Tema OCDE:	2.02.00 -- Ingeniería eléctrica, Ingeniería electrónica

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

DR. ADAN ALMIRCAR TEJADA CABANILLAS	PRESIDENTE
DR. SANTIAGO LINDER RUBIÑOS JIMENEZ	SECRETARIO
MG. JORGE ELIAS MOSCOSO SANCHEZ	MIEMBRO
MG. PEDRO ANTONIO SANCHEZ HUAPAYA	MIEMBRO

ASESOR: DR. ING. CÉSAR AUGUSTO RODRIGUEZ ABURTO

Nº de libro: 01

Nº de folio: 140

Nº de Acta: 04

Fecha de sustentación: 19 de abril del año 2024

DEDICATORIA

Este informe final está dedicado con mucho cariño:

A mi Madre Vilma Quintana Salcedo, natural del distrito de Colcabamba, ubicado en la Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash, en el Perú, quien con cuarto grado de educación primaria supo sacarme adelante enseñándome mis primeras lecciones y a mi Padre Lucio Baldeón Landa, natural de la ciudad de Tarma, conocida también como la Perla de los Andes, ubicada en el Departamento de Junín en Perú, quien pudo terminar su educación secundaria de adulto, les debo lo que soy ahora.

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
RESUMEN.....	11
RESUMO.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación.....	19
1.4.1 Justificación Teórica.....	19
1.4.2 Justificación Práctica.....	19
1.4.3 Justificación Metodológica.....	20
1.4.4 Justificación Social.....	20
1.5 Delimitantes de la investigación.....	21
1.5.1 Teórico.....	21
1.5.2 Temporal.....	21
1.5.3 Espacial.....	21
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Antecedentes: Internacional y Nacional.....	23
2.1.1 Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de distribución Santiago de Chile, 2019.....	23
2.1.2 Norma de Calidad del Servicio Público y Sanciones Anexo VI, Argentina.....	25
2.1.3 Agencia de regulación y control de electricidad (ARCONEL)	

Nro 001/2020, Distribución y Comercialización de energía eléctrica, de la República del Ecuador.....	27
2.1.4 Reglamento de Comercialización del servicio público de energía eléctrica. Resolución N° 156 del 17 de noviembre del 2011. República de Colombia.....	28
2.1.5 Reglamento de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica. Montevideo – Uruguay, diciembre de 2003.....	29
2.1.6 Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos. D.S. N° 020-97-EM, Lima - Perú.....	32
2.1.7 Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, N° 047-2009-OS/CD, Lima Perú.....	36
2.1.8 Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los Usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas Natural, N° 269-2014-OS/CD, Lima – Perú.....	42
2.1.9 Procedimiento para fijación de las Tarifas de Distribución Eléctrica: Costos de Conexión a la red de distribución eléctrica, N° 423-2007-OS/CD, Lima – Perú.....	46
2.1.10 Decreto Legislativo N° 1221 y sus normas reglamentarias.....	48
2.2 Bases teóricas.....	50
2.3 Marco Conceptual.....	66
2.4 Definición de términos básicos.....	70
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	75
3.1 Hipótesis.....	75
3.1.1 Hipótesis general.....	75
3.1.2 Hipótesis específicas.....	75
3.2 Operacionalización de variable.....	75
IV. METODOLÓGIA DEL PROYECTO.....	79
4.1 Diseño Metodológico.....	79
4.2 Método de investigación.....	79

4.3 Población y muestra.....	80
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	81
4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	81
4.6 Análisis y procesamiento de datos.....	82
4.7 Aspectos éticos en investigación.....	87
V. RESULTADOS.....	89
5.1 Resultados descriptivos.....	89
5.2 Resultados inferenciales.....	109
5.3 Otro tipo de resultados estadísticos.....	124
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	127
6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	127
6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	135
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	137
VII. CONCLUSIONES.....	137
VIII. RECOMENDACIONES.....	139
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	142
ANEXOS.....	144
Matriz de consistencia.....	145
Muestra del instrumento aplicado	146
Base de datos.....	148
Otros anexos.....	163
Matriz de operacionalización de variables.....	163
Formato de cuestionario.....	169
Plan de mejora en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.....	170
Fotografías.....	179

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Fig.1	Pasos para adquirir un medidor Enel Distribución Perú S.A.A.....58
Fig.2	Cajuela en fachada con conexión aérea.....61
Fig.3	Medidas de cajuela en fachada monofásico o trifásico con conexión aérea.....62
Fig.4	Cajuela en murete con conexión aérea.....62
Fig.5	Medidas de murete y cajuela para medidor monofásico o trifásico con conexión aérea.....63
Fig.6	Cajuela en fachada con conexión subterránea.....63
Fig.7	Medidas de cajuela en fachada para medidor monofásico o trifásico con conexión subterránea.....64
Fig.8	Cajuela en murete con conexión subterránea.....64
Fig.9	Medidas de murete y cajuela para medidor monofásico o trifásico con conexión subterránea.....65
Fig.10	¿Evidencia comprensión del tema? – Frecuencia.....90
Fig.11	¿Evidencia comprensión del tema? – Porcentaje.....90
Fig.12	¿Respeta los tiempos indicados? – Frecuencia.....92
Fig.13	¿Respeta los tiempos indicados? – Porcentaje.....92
Fig.14	¿Respeta las Normas Técnicas? – Frecuencia.....94
Fig.15	¿Respeta las Normas Técnicas? – Porcentaje.....94
Fig.16	¿Evidencia progreso en el servicio? – Frecuencia.....96
Fig.17	¿Evidencia progreso en el servicio? – Porcentaje.....96
Fig.18	¿Evidencia mejora en la atención? – Frecuencia.....98
Fig.19	¿Evidencia mejora en la atención? – Porcentaje.....98
Fig.20	¿Elabora posibles soluciones? – Frecuencia.....100
Fig.21	¿Elabora posibles soluciones? – Porcentaje.....100
Fig.22	¿Propone recomendaciones? – Frecuencia.....102
Fig.23	¿Propone recomendaciones? – Porcentaje.....102
Fig.24	¿Cumple con los aspectos del contrato? – Frecuencia.....104

Fig.25	¿Cumple con los aspectos del contrato? – Porcentaje.....	104
Fig.26	¿Atiende su requerimiento? – Frecuencia.....	106
Fig.27	¿Atiende su requerimiento? – Porcentaje.....	106
Fig.28	¿Entrega el trabajo puntualmente? – Frecuencia.....	108
Fig.29	¿Entrega el trabajo puntualmente? – Porcentaje.....	108
Fig.30	Género del encuestado – Frecuencia.....	109
Fig.31	Género del encuestado – Porcentaje.....	110
Fig.32	Edad del encuestado – Frecuencia.....	111
Fig.33	Edad del encuestado – Porcentaje.....	111
Fig.34	Tiempo que vive en el domicilio – Frecuencia.....	112
Fig.35	Tiempo que vive en el domicilio – Porcentaje.....	113
Fig.36	Formación académica – Frecuencia.....	114
Fig.37	Formación académica – Porcentaje.....	114
Fig.38	Ocupación principal – Frecuencia.....	115
Fig.39	Ocupación principal – Porcentaje.....	116
Fig.40	Venta de suministro eléctrico – Frecuencia.....	118
Fig.41	Venta de suministro eléctrico – Porcentaje.....	118
Fig.42	Calidad del servicio comercial – Frecuencia.....	120
Fig.43	Calidad del servicio comercial – Porcentaje.....	120
Fig.44	Atención al usuario – Frecuencia.....	121
Fig.45	Atención al usuario – Porcentaje.....	122
Fig.46	Calidad de la atención del área de recursos humanos – Frecuencia.....	123
Fig.47	Calidad de la atención del área de recursos humanos – Porcentaje.....	123
Fig.48	Barras de error Simple V1 y V2: Venta de suministro eléctrico y Atención al usuario.....	127
Fig.49	Ejemplos de violaciones a las reglas del CNE Suministro – Distrito de Santa Rosa, Lima – Perú.....	172
Fig.50	Zona prohibida en la que no deberá instalarse líneas aéreas...	173
Fig.51	Líneas aéreas de distribución sobre el alero del tejado – Excepción.....	173

Fig.52	Estructura de cemento que cuenta con una cajuela.....	176
Fig.53	Imágenes del centro de Servicios Puente Piedra, Enel Distribución Perú S.A.A.....	179
Fig.54	Imágenes de las personas encuestadas en Lima Norte y Lima Región.....	180
Fig.55	Imágenes del pueblo de Chiuchin, Provincia de Huaura, Región Lima.....	182
Fig.56	Imágenes de Paneles solares, batería, tablero de distribución, etc instalado por el proyecto RER- Perú en el pueblo de Chiuchin, Provincia de Huaura, Región Lima.....	185

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla I	Plazos máximos para la conexión o ampliación de servicios de los clientes en Chile.....24
Tabla II	Plazos previstos para la conexión de un suministro según la norma de calidad del servicio público y sanciones anexo VI, Argentina.....26
Tabla III	Tiempo máximo de atención y conexión – Ecuador.....28
Tabla IV	Plazos de la puesta en servicio de la conexión – Colombia.....29
Tabla V	Plazos para trámite y conexión – Uruguay.....31
Tabla VI	Plazos máximos de atención a nuevos suministros o ampliación de la potencia contratada según la NTCSE.....32
Tabla VII	Parámetros eléctricos evaluados según la NTCSE.....33
Tabla VIII	Descripción de la Información, frecuencia, medio de entrega y plazos máximos para remisión al OSINERGMIN.....39
Tabla IX	Indicadores de gestión comercial y periodos de evaluación según el Procedimiento N° 047-2009-OS/CD.....40
Tabla X	Periodos de entrega y publicación de información según el Procedimiento N° 047-2009-OS/CD.....41
Tabla XI	Definición de parámetros para fijación de tarifas de distribución Eléctrica, Procedimiento N° 423-2007 OS/CD.....47
Tabla XII	Distribución por tipo de cliente - Enel Distribución Perú S.A.A...53
Tabla XIII	Número de clientes - Enel Distribución Perú S.A.A.....54
Tabla XIV	Ventas de Energía - Enel Distribución Perú S.A.A.....55
Tabla XV	Ventas de Energía según tipo de cliente – Enel Distribución Perú S.A.A.....55
Tabla XVI	Evolución número de clientes – Enel Distribución Perú S.A.A.....56
Tabla XVII	Evolución ventas de energía física – Enel Distribución Perú S.A.A.....56
Tabla XVIII	Empresas Distribuidoras de energía eléctrica a nivel nacional...57

Tabla XIX	Pasos para adquirir un medidor – Enel Distribución Perú S.A.A.....	58
Tabla XX	Rangos del alfa de Cronbach.....	83
Tabla XXI	Rangos de confiabilidad según Kuder Richardson.....	84
Tabla XXII	Grado de relación según coeficiente de correlación.....	85
Tabla XXIII	¿Evidencia comprensión del tema?.....	89
Tabla XXIV	¿Respeta los tiempos indicados?.....	91
Tabla XXV	¿Respeta las Normas Técnicas?.....	93
Tabla XXVI	¿Evidencia progreso en el servicio?.....	95
Tabla XXVII	¿Evidencia mejora en la atención?.....	97
Tabla XXVIII	¿Elabora posibles soluciones?.....	99
Tabla XXIX	¿Propone recomendaciones?.....	101
Tabla XXX	¿Cumple con los aspectos del contrato?.....	103
Tabla XXXI	¿Atiende su requerimiento?.....	105
Tabla XXXII	¿Entrega el trabajo puntualmente?.....	107
Tabla XXXIII	Género del encuestado.....	109
Tabla XXXIV	Edad del encuestado.....	110
Tabla XXXV	Tiempo que vive en su domicilio.....	112
Tabla XXXVI	Formación académica.....	113
Tabla XXXVII	Ocupación principal.....	115
Tabla XXXVIII	Frecuencia y porcentaje V1: Venta de suministro eléctrico.....	117
Tabla XXXIX	Frecuencia y porcentaje D1: Calidad del servicio comercial.....	119
Tabla XL	Frecuencia y porcentaje V2: Atención al usuario.....	121
Tabla XLI	Frecuencia y porcentaje D2: Calidad de la atención del área de recursos humanos.....	122
Tabla XLII	Estadísticas de fiabilidad V1 y V2: Venta de suministro eléctrico y atención al usuario.....	124
Tabla XLIII	Estadísticas de escala V1 y V2: Venta de suministro eléctrico y atención al usuario.....	124
Tabla XLIV	Resumen de procesamiento de casos V1 y V2: Venta de suministro eléctrico y atención al usuario.....	124
Tabla XLV	Estadísticas de fiabilidad V1: Venta de suministro eléctrico.....	125

Tabla XLVI	Estadísticas de escala V1: Venta de suministro eléctrico.....	125
Tabla XLVII	Resumen de procesamiento de casos V1: Venta de suministro Eléctrico.....	125
Tabla XLVIII	Estadísticas de fiabilidad V2: Atención al usuario.....	126
Tabla XLIX	Estadísticas de escala V2: Atención al usuario.....	126
Tabla L	Resumen de procesamiento de casos V2: Atención al usuario.....	126
Tabla LI	Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.....	128
Tabla LII	Resumen de procesamiento de casos V1 y V2: Venta de suministro eléctrico y Atención al usuario.....	129
Tabla LIII	Tabla cruzada V1 y V2: Venta de suministro eléctrico y Atención al usuario.....	129
Tabla LIV	Medidas simétricas V1 y V2: Venta de suministro eléctrico y Atención al usuario.....	129
Tabla LV	Correlación entre V1 y V2: Venta de suministro eléctrico y Atención al usuario.....	130
Tabla LVI	Resumen de procesamiento de casos D2 y V1: Calidad de la atención del área de recursos humanos y Venta de suministro eléctrico.....	131
Tabla LVII	Tabla cruzada D2 y V1: Calidad de la atención del área de recursos humanos y Venta de suministro eléctrico.....	131
Tabla LVIII	Medidas simétricas D2 y V1: Calidad de la atención del área de recursos humanos y Venta de suministro eléctrico.....	132
Tabla LIX	Correlación entre D2 y V1: Calidad de la atención del área de recursos humanos y Venta de suministro eléctrico.....	132
Tabla LX	Resumen de procesamiento de casos D1 y V2: Calidad del servicio comercial y Atención al usuario.....	133
Tabla LXI	Tabla cruzada D1 y V2: Calidad del servicio comercial y Atención al usuario.....	134

Tabla LXII	Medidas simétricas D1 y V2: Calidad del servicio comercial y Atención al usuario.....	134
Tabla LXIII	Correlación entre D1 y V2: Calidad del servicio comercial y Atención al usuario.....	135
Tabla LXIV	Contrastación de resultados con otros estudios.....	136
Tabla LXV	Propuesta de mejora a los plazos máximos de atención a nuevos suministros.....	141
Tabla LXVI	Distancia mínima de seguridad a edificaciones.....	174
Tabla LXVII	Medidas de cajuela en fachada monofásico y trifásico con conexión aérea o subterránea.....	174
Tabla LXVIII	Medidas del murete para medidor monofásico y trifásico con conexión aérea o subterránea.....	175
Tabla LXIX	Capacidad del interruptor termomagnético según tipo de medidor y potencia.....	177

RESUMEN

El informe final presenta una propuesta de mejora de la atención al usuario por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa de distribución eléctrica Enel Distribución Perú S.A.A. Enel es parte de la Multinacional Italiana Enel S.p.A, una de las principales compañías eléctricas a nivel mundial, presente en más de 30 países en todo el mundo, encargada básicamente del proceso de generación y distribución de energía, concesionaria del servicio público de electricidad para la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral. Es decir, se ha desarrollado una nueva forma de información para mejorar el tiempo de atención al usuario, trato satisfactorio, razonable y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes de factibilidad.

El informe final es del tipo aplicada, ya que se pretende aplicarlo en provecho de la sociedad y correlacional, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y transversal, debido a que la recolección de información se hizo en un periodo determinado. Se utilizó como técnica para la investigación la encuesta y como instrumento un cuestionario que contiene una serie ordenada y coherente de 10 preguntas. La muestra fue tomada a 385 personas, que viven dentro del área de concesión de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

La consistencia interna del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach, siendo de excelente confiabilidad la aplicación del instrumento.

El resultado de los coeficientes de correlación Tau c de Kendall y Rho de Spearman, indican que existe una correlación positiva débil entre las variables, por tanto, existe una asociación positiva débil entre la venta de suministro eléctrico y la atención al usuario.

Palabras Claves:

Atención al usuario, venta, Suministro eléctrico, contrato de suministro, empresa distribuidora, calidad del servicio comercial.

RESUMO

O relatório final apresenta uma proposta para melhorar o atendimento ao usuário na comercialização de energia elétrica em baixa tensão, na distribuidora de energia elétrica Enel Distribución Perú S.A.A. A Enel faz parte da multinacional italiana Enel S.p.A, uma das principais empresas elétricas do mundo, presente em mais de 30 países ao redor do mundo, responsável basicamente pelo processo de geração e distribuição de energia, concessionária do serviço público de eletricidade para a zona norte de A Lima Metropolitana, a Província Constitucional de Callao e as províncias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón e o centro populacional de Caral. Ou seja, foi desenvolvida uma nova forma de informação para melhorar o tempo de atendimento dos usuários, proporcionando um tratamento satisfatório, razoável e sem atrasos prolongados ou excessivos às suas solicitações de viabilidade.

O relatório final é do tipo aplicado, uma vez que se destina a ser aplicado em benefício da sociedade e correlacional, com abordagem quantitativa, desenho não experimental e transversal, porque a recolha de informação foi feita num determinado período. Utilizou-se como técnica de pesquisa o survey e como instrumento um questionário contendo uma série ordenada e coerente de 10 questões. A amostra foi retirada de 385 pessoas, que moram na área de concessão da empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

A consistência interna do questionário foi feita por meio do teste do coeficiente alfa de Cronbach, apresentando excelente confiabilidade na aplicação do instrumento.

O resultado dos coeficientes de correlação Tau c de Kendall e Rho de Spearman indicam que existe uma correlação positiva fraca entre as variáveis, portanto, existe uma associação positiva fraca entre a venda de fornecimento de energia elétrica e o atendimento ao usuário.

Palavras chaves:

Atendimento ao usuário, vendas, fornecimento elétrico, contrato de fornecimento, distribuidora, qualidade do serviço comercial.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad mejorar el tiempo de atención al usuario, para adquirir un nuevo suministro de energía eléctrica en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., concesionaria del servicio público de electricidad para la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las Provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral, cumpliendo los plazos máximos establecidos en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos D.S. N° 020-97-EM (7 días calendario, sin demoras en redes).

El tiempo en la atención al usuario por parte de la empresa concesionaria de distribución de electricidad Enel Distribución Perú S.A.A, para la instalación de nueva conexión de suministro eléctrico en baja tensión, es el principal problema. El proceso, desde que el cliente solicita la instalación de un nuevo suministro de energía eléctrica, hasta la entrega final por parte de la concesionaria de distribución eléctrica, puede llevar meses de espera, por esta razón se presenta una propuesta de mejora de la atención al usuario por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

El propietario de un inmueble al desconocer temas comerciales de venta de suministro de energía, encuentra dificultades para la tramitación del servicio, aumentando el tiempo de atención, pues existen requisitos técnicos y de seguridad que se solicitan como, el tipo de medidor de energía, los cuales pueden ser clasificados como electromecánicos o electrónicos (requieren medición presencial) o de tecnología digital Smart Meters (permite medición remota proporcionando datos en tiempo real y gestión de la energía en forma bidireccional, dejando abierta la posibilidad de que el cliente pueda inyectar energía a la red en el futuro), tipo de conexión (aérea o subterránea), monofásico o trifásico, tipo de tarifa, potencia a contratar, etc.

La investigación es importante porque propone a través de 4 pasos (nueva forma de información) mejorar el tiempo de atención al usuario, para adquirir un nuevo suministro eléctrico en baja tensión en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. y que un mayor número de personas puedan contar en el menor tiempo posible con el acceso a una energía segura y sostenible en sus hogares.

El informe final se encuentra dividido en seis capítulos:

En el capítulo 1 denominado planteamiento del problema, se describe la realidad problemática, se formula claramente el problema como pregunta expresando la relación entre las variables, se plantean los objetivos y limitantes de la investigación.

En el capítulo 2 denominado marco teórico, se exponen, argumentan y profundizan las teorías sustantivas del problema de investigación, permitiendo tener una visión completa de los planteamientos teóricos sobre los cuales se fundamenta el problema.

En el capítulo 3, denominado Hipótesis y variables, se proponen tentativamente las respuestas a las preguntas de investigación, se define conceptualmente las variables atención al usuario y venta de suministro eléctrico y se hace la operacionalización (Dimensiones, indicadores, método y técnica)

En el capítulo 4 denominado diseño metodológico se presenta, el tipo y diseño de investigación, el método de investigación, la población y muestra representativa, el lugar de estudio y el periodo desarrollado, la técnica e instrumento usado para la recolección de la información y finalmente el análisis de los datos procesados.

En el capítulo 5 se presenta los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a las personas del departamento de Lima, que van a solicitar un nuevo suministro de energía eléctrica a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

En el capítulo 6 denominado discusión de resultados, se contrasta y demuestra las hipótesis con los resultados, así como con otros estudios similares.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas consultadas y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El tiempo que demora adquirir una nueva conexión eléctrica en baja tensión en adelante “BT”, en la empresa privada Enel Distribución Perú S.A.A., las diversas visitas que el usuario tiene que realizar a sus centros de servicio para absolver sus dudas, la poca información proporcionada por los ejecutivos comerciales, las larguísimas colas de espera, los pocos centros de servicio en Lima Metropolitana (08) y Lima Provincia (03), son hechos reales que pueden mejorarse.

Los propietarios y/o inquilinos de inmuebles, al no ser especialistas en temas de suministro eléctrico, se encuentran con documentos solicitados por la empresa de distribución eléctrica Enel Distribución Perú S.A.A. En [1] se puede conocer los requisitos técnicos y de seguridad que el interesado deberá cumplir de acuerdo a las especificaciones mínimas estipuladas en el Reglamento Nacional de Edificaciones en adelante “RNE” y el Código Nacional de Electricidad Suministro en adelante CNE Suministro.

El problema general es el tiempo que demora el proceso para la instalación de un nuevo suministro eléctrico o medidor de luz en BT, por parte de la empresa concesionaria de distribución eléctrica Enel Distribución Perú S.A.A, tiempo que puede durar meses, comprendido desde que el cliente va por primera vez a solicitar los requisitos técnicos y comerciales para la instalación de suministro eléctrico al centro de servicio, la verificación en campo de requisitos técnicos (líneas internas, cajuela, murete, entre otros), la entrega de requisitos documentarios en la oficina, firma del contrato de la nueva conexión, pago para la instalación de la nueva conexión de acuerdo al tarifario vigente conforme a lo establecido en [2] , la ejecución de los trabajos de acuerdo a los plazos máximos establecidos en [3]

(Sin reforma, con reforma, con reforma sustancial) y la puesta en servicio (activación del servicio eléctrico).

A nivel de distribución de energía eléctrica, las empresas distribuidoras que venden energía al mercado peruano conforme a lo señalado en [4] son 23, las que atienden a la totalidad de usuarios regulados a nivel nacional (~8.6 millones). De dicho total, Enel Distribución Perú S.A.A atiende a más de 1.5 millones, representando el 17.6% del total de clientes regulados. Cabe señalar que los clientes regulados (aquellos que tienen una demanda por potencia menor a 0.2 MW y que normalmente corresponde a hogares y actividades económicas de menor consumo eléctrico) son atendidos únicamente por las empresas distribuidoras según la zona de concesión de cada una de estas.

En 2022 las ventas de energía a clientes finales de Enel Distribución Perú S.A.A. alcanzaron los 8,910 GWh, lo que representó un incremento de 5.6% respecto al 2021. Ello se debió fundamentalmente a una recuperación del consumo de energía tras la desaceleración económica registrada en el 2021 producto de la pandemia de COVID-19 (enfermedad por coronavirus), luego por una compleja situación geopolítica y, al mismo tiempo, por la agudización de los fenómenos meteorológicos extremos relacionados con el cambio climático.

En base a lo expuesto anteriormente se delimita el informe final a la empresa privada Enel Distribución Perú S.A.A. concesionaria del servicio público de electricidad para la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las Provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral, asignadas como zonas de responsabilidad técnica (ZRT) por el Ministerio de Energía y Minas en adelante "MINEM" a través de la Resolución Ministerial N°511-2017-MEM/DM.

Su zona de concesión abarca aproximadamente 1,602 km² cubriendo 52 distritos de las provincias mencionadas de forma exclusiva y cinco de manera compartida con la empresa distribuidora de la zona sur de Lima Metropolitana (Luz del Sur), llevando energía a más de 1,531,026 clientes, constituyéndose como la principal distribuidora a nivel de número de clientes en el Perú. (Fuente: Memoria anual Integrada 2022 Enel Distribución Perú S.A.A.).

En 2022, la sociedad matriz Enel S.p.A anunció como parte de su plan estratégico para el periodo 2023 – 2025 la intención de salir del mercado peruano. Según lo explicado por el CEO de Enel, Francesco Starece, la razón de la venta es que Enel en el Perú ha “alcanzado una posición estable de crecimiento”. Esto supondría una de las adquisiciones más grandes que se realizaría en el mercado eléctrico peruano, puesto que Enel, a través de Enel Distribución Perú S.A.A. es la principal empresa de distribución en el Perú. Al cierre del ejercicio 2022, Enel Distribución Perú S.A.A. pertenece al Grupo Enel mediante la participación económica que la matriz Italiana Enel SpA. mantiene indirectamente en la Sociedad.

Además de Perú, Enel venderá sus operaciones en Argentina; asimismo, venderá algunos activos en Chile y Brasil con el fin de reducir la deuda neta del grupo en un contexto de crisis energética global generada por la guerra en Ucrania. La empresa italiana busca salir y enfocarse en seis países donde la energía renovable tendría un mayor valor: Italia, España, Chile, Colombia, Brasil y Estados Unidos. Al 31 de diciembre de 2022, Enel Distribución Perú S.A.A. cerró con una deuda financiera total de 1,819.5 millones de soles.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con la finalidad de presentar el análisis de la problemática en forma secuencial y consistente, se presenta las siguientes preguntas de investigación:

1.2.1 Problema general

¿Cómo una nueva forma de información, permite mejorar el tiempo de atención al usuario, para adquirir una nueva conexión, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera la calidad de la atención del área de recursos humanos, permitirá mejorar la venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?
2. ¿De qué manera la calidad del servicio comercial, permitirá mejorar el tiempo de atención al usuario, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Mejorar a través de una nueva forma de información, el tiempo de atención al usuario, para adquirir una nueva conexión, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Mejorar la calidad de la atención del área de recursos humanos, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
2. Mejorar la calidad del servicio comercial de atención al usuario, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La realización de esta investigación tiene diversos motivos que la justifican y están fundamentados en los siguientes criterios:

1.4.1 Justificación teórica

Las diversas teorías que han surgido alrededor de la atención al usuario intentan explicar que el cliente quizás no siempre tenga la razón, pero es la razón de ser de las ventas de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. Un departamento de atención al cliente bien estructurado garantiza el cumplimiento de su función más importante, superar las expectativas del usuario por medio de experiencias memorables. Es por esto que al organizar los procedimientos y distribuir responsabilidades entre los ejecutivos de atención al cliente, se prioriza la agilidad de la atención y máxima satisfacción. En ese sentido el propósito del informe final es generar debate académico, contrastar resultados y mostrar la propuesta de mejora de la atención al usuario, a través de una nueva forma de información, al adquirir un suministro eléctrico en B.T. en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

1.4.2 Justificación Práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el tiempo de atención al usuario para adquirir una nueva conexión en B.T. en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. o por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo. En tal sentido se describe y analiza el problema y se plantea una propuesta a través de una nueva forma de información para adquirir una nueva conexión en baja tensión en menos tiempo, a través de 4 pasos (requisitos comerciales, requisitos técnicos, firma del contrato y puesta en servicio), que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo.

1.4.3 Justificación Metodológica.

El informe final propone una nueva forma de información o un nuevo método o una nueva estrategia válida y confiable, para mejorar el tiempo de atención al usuario por venta de suministro eléctrico en baja tensión en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica.

El tipo de investigación utilizado de acuerdo a la nueva forma de información propuesta, para adquirir una nueva conexión, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, será aplicada, porque su propósito es resolver problemas.

1.4.4 Justificación social

El impacto social al mejorar los tiempos de atención, por parte de la empresa concesionaria de distribución eléctrica Enel Distribución Perú S.A.A, hacia la población, es de una naturaleza trascendente, porque tendrían energía eléctrica en sus hogares en menos tiempo, lo cual conlleva a un mejor nivel de vida de la población, reduciendo brechas de falta de iluminación en muchos hogares. En tal sentido la nueva forma de información propuesta beneficiará a las personas, permitiendo ahorro de tiempo para recabar información como en la instalación de un nuevo suministro eléctrico.

1.5 DELIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se establece los límites de la investigación en términos de espacio, tiempo y circunstancia, según el detalle:

1.5.1 Teórica

El problema de investigación se circunscribe a los temas eje que forman parte del marco teórico, en donde se definen las variables del problema de investigación, la venta de suministro eléctrico en baja tensión y la atención al usuario, en el área de concesión de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. concesionaria del servicio público de electricidad para la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las Provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral.

Dicho de otro modo, se establecen dominios teóricos donde se explican y definen cada una de las variables propias del problema de investigación.

1.5.2 Temporal

El presente trabajo de investigación titulado “Propuesta de mejora de la atención al usuario por venta de suministro eléctrico en baja tensión” se desarrolló en un periodo determinado y en un tiempo único, iniciándose en el mes de setiembre del año 2022 y finalizando en el mes de setiembre del año 2023, cubriendo un periodo de 13 meses.

1.5.3 Espacial

El informe final, comprende el espacio geográfico (1,602 km²) de la empresa privada Enel Distribución Perú S.A.A, (Grupo Enel, Italia), empresa concesionaria del servicio público de electricidad para la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las Provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral.

Enel Distribución Perú S.A.A, es titular de diversas concesiones otorgadas por el Estado Peruano. Dos concesiones definitivas (zona de concesión determinada a plazo indefinido) de distribución de electricidad en Lima Norte, una concesión rural para el desarrollo de actividades de energía eléctrica en el Proyecto SER¹ Valle del Río Chillón. Asimismo, cuenta con cuatro concesiones para desarrollar la actividad de transmisión de energía eléctrica.

El lugar geográfico en que se enfocará mayormente la información de la investigación es el pueblo de Chiuchin (215 km al noreste de Lima, Perú), que pertenece al Distrito de Santa Leonor en la Provincia de Huaura, Región Lima. Tiene alrededor de 210 habitantes y una altitud de 2,716 metros. Chiuchin está situada cerca del pueblo de Mayobamba y San Agustín de Canín.

Este pueblo es uno de los cuatro que se encuentran en las riveras del río Chegras, que es un afluente del río Huaura. Enel Distribución Perú S.A.A es la empresa concesionaria del servicio público de electricidad para esta zona.

1 Los Sistemas Eléctricos Rurales (SER) son aquellos sistemas eléctricos de distribución desarrollados en zonas rurales, localidades aisladas, de frontera del país, y de preferente interés social

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes: Internacional y Nacional

2.1.1 Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de distribución - Santiago de Chile, 2019.

En el 2019, en Santiago de Chile, la Comisión Nacional de Energía (CNE), emitió la Norma Técnica², en adelante “NT”, para permitir el correcto funcionamiento del sector eléctrico, regular los aspectos técnicos, de seguridad, coordinación, calidad, información y económicos. La NT tiene como objetivo principal establecer las exigencias y estándares de calidad de servicio para los sistemas de distribución de energía eléctrica en Chile que deberán cumplir los concesionarios de servicio público de distribución de electricidad y las empresas que sean propietarias, arrendatarias, usufructuarias o que operen, a cualquier título, instalaciones de distribución de energía eléctrica, respecto de la calidad de producto, la calidad de suministro y la calidad comercial.

Respecto de la atención, resolución de reclamos, consultas y solicitudes de información de los clientes, deberán ser respondidas conforme se indica en [5]. Asimismo, cualquier persona, natural o jurídica, podrá efectuar un reclamo relacionado con una solicitud de nuevo suministro o eventos distintos a los que se derivan de la provisión del suministro eléctrico.

En el caso de atención en oficinas comerciales, el promedio anual de tiempo de espera de los clientes, medido desde la emisión del ticket o número de atención, hasta que es llamado para ser atendido por un ejecutivo de atención, no podrá ser superior a 15 minutos, sin considerar el tiempo propio de la atención.

Los plazos para conectar o ampliar el servicio de un cliente comenzarán a partir del día hábil siguiente al que se hayan remitido a la empresa distribuidora todos los antecedentes establecidos en la NT y no podrán superar los límites establecidos en la siguiente tabla I, salvo que el respectivo requirente y la empresa distribuidora acuerden un plazo superior, lo que deberá constar por escrito y dejar constancia en el expediente.

2. Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de distribución, Santiago de Chile, 2019

TABLA I
PLAZOS MÁXIMOS PARA LA CONEXIÓN O AMPLIACIÓN DE
SERVICIOS DE LOS CLIENTES EN CHILE

CASOS	PLAZO (días hábiles)
No requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-3 de la NT	10
Requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-3, de la NT , pero no solicitar permisos a terceros	20
Requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-3 y solicitar permisos a terceros	90

Fuente: Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de distribución, Santiago de Chile, 2019

Toda solicitud de conexión o ampliación de servicios de un cliente, la empresa distribuidora deberá generar un expediente, el cual tendrá un número de identificación único, de acuerdo a la dirección de la propiedad correspondiente, y deberá contener, a lo menos, y según aplique, los siguientes documentos, indicando en cada caso la fecha de ingreso o despacho, según corresponda:

1. Solicitud Informe de condiciones previas o factibilidad técnica de suministro.
2. Informe de condiciones previas o factibilidad técnica de suministro.
3. Estudio necesario para determinar la necesidad de obras adicionales a la red de distribución indicada en el punto 2.1 del Artículo 5-3.
4. Solicitud de antecedentes adicionales, emitida por la Empresa Distribuidora.
5. Presupuesto del proyecto por las obras adicionales a la Red de Distribución, emitido por la Empresa Distribuidora.
6. Comprobantes y detalles de todos los pagos realizados por el cliente para su conexión, incluyendo obras asociadas a la conexión, estudios, empalmes, medidores, comprobantes de pago de garantía, contrato de aportes financieros reembolsables, entre otros.

7. Consultas, reclamos, copia del acuerdo de extensión de plazo firmado por ambas partes, o cualquier otro antecedente o comunicación derivado de esta solicitud de conexión o ampliación de servicios, emitidos por el requirente o por la Empresa Distribuidora.
8. En el caso de incumplimiento del plazo de conexión por parte de la Empresa Distribuidora, copia del informe donde se comunica a la Superintendencia este hecho, de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.
9. Informe de conexión u otro documento similar donde se indique la fecha de conexión o ampliación del servicio.

2.1.2 Norma de Calidad del Servicio Público y Sanciones Anexo VI, Argentina.

La distribuidora deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria. La calidad del servicio comercial se controlará, de tal forma de orientar sus esfuerzos a:

- ✓ Cumplir con los Derechos de los Usuarios definidos en la Ley 8916 (Marco Regulatorio Eléctrico Provincial) y su reglamentación;
- ✓ El conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada;
- ✓ Evitar la pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos;
- ✓ Satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios;
- ✓ Emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.

Los pedidos de conexión deben establecerse bajo normas y reglas claras para permitir la rápida satisfacción de los mismos. Solicitada la conexión de un suministro y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes según [6], la distribuidora deberá proceder a la conexión del mismo dentro de los siguientes plazos:

TABLA II
PLAZOS PREVISTOS PARA LA CONEXIÓN DE UN SUMINISTRO SEGÚN
LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES
ANEXO VI, ARGENTINA

i) Conexiones básicas: Cuando el usuario se encuentra dentro de los límites de la red y no se requiere ampliación de la red incluida la transformación, el plazo será de:	
Para conexiones aéreas y subterráneas urbanas	Dos (2) días hábiles
Para conexiones aéreas rurales	Cuatro(4) días hábiles
Para conexiones subterráneas que impliquen cambio de sistema (monofásico a trifásico)	Cinco (5) días hábiles
ii) Cuando el usuario se encuentra a una distancia igual o menor a cincuenta (50) metros de la red:	
Para conexiones aéreas menor a 50 kW	Quince (15) días corridos
Para conexiones aéreas desde 50 kW	Cuarenta y cinco (45) días corridos
Para conexiones subterráneas	Sesenta (60) días corridos
iii) Cuando el usuario se encuentra a una distancia mayor a cincuenta (50) metros de la red e inferior a quinientos (500) metros:	
Para conexiones aéreas	Noventa (90) días corridos
Para conexiones subterráneas	A convenir con el usuario
iv) Cuando el usuario se encuentra a una distancia mayor a quinientos (500) metros de la red de tensión que corresponda	
En todos los casos referidos a iv)	Los plazos serán acordados entre el usuario y la distribuidora. De no llegarse a un acuerdo, alguna de las partes podrá plantear el caso ante el ENTE, quien resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar LA DISTRIBUIDORA; la resolución del ENTE será inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.

Fuente: Norma de Calidad del Servicio Público y Sanciones Anexo VI, Argentina.

Por el incumplimiento de los plazos previstos, LA DISTRIBUIDORA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el Régimen Tarifario), dividido una y media veces (1.5) el plazo previsto, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo igual al valor de la conexión.

2.1.3 Agencia de regulación y control de electricidad (ARCONEL) Nro 001/2020, Distribución y Comercialización de energía eléctrica, de la República del Ecuador.

La regulación Nro. ARCONEL 001/2020 «Distribución y comercialización de energía eléctrica.» es de cumplimiento obligatorio para las empresas eléctricas de distribución, para el transmisor y para los consumidores que reciben el servicio público de energía eléctrica en la República del Ecuador.

En [7] se establecen las responsabilidades de la prestación del servicio público de energía eléctrica y las causales para la no prestación del servicio eléctrico por parte de la distribuidora.

Los plazos máximos para la atención de nuevos suministros o de solicitudes de ampliaciones de carga se establecen en dos etapas.

Primera etapa – Atención: inicia desde que el solicitante o consumidor presenta la solicitud de servicio eléctrico y la distribuidora haya verificado el cumplimiento de los requisitos generales, hasta que la distribuidora emite la factibilidad del servicio.

Segunda etapa – Conexión: inicia a partir de que el solicitante o consumidor haya cumplido los requerimientos solicitados por la distribuidora, respecto al sitio adecuado y accesible para la instalación del sistema de medición, hasta la conexión o energización.

La distribuidora, una vez cumplidos los requerimientos en cada una de las etapas indicadas, atenderá la solicitud de suministro dentro del tiempo indicados en la Tabla No. III. Los plazos de la Tabla No. III no aplican para proyectos de electrificación rural, los cuales se registrarán por una regulación específica. Si la ejecución de obras requiere permisos del GAD o concesionarios de servicios o espacios públicos o propietarios de terrenos donde es indispensable establecer servidumbres, los tiempos necesarios para su obtención no serán incluidos en los plazos máximos establecidos en la Tabla No. III; y, en estos casos la distribuidora deberá mantener en el expediente los justificativos que crea convenientes, de forma que puedan ser auditados por la ARCONEL, cuando estime conveniente.

Los plazos máximos para la atención de nuevos suministros o de solicitudes de ampliaciones de carga, según la agencia de regulación y control de electricidad (ARCONEL) Nro 001/2020, Distribución y Comercialización de energía eléctrica, de la República del Ecuador, se detallan a continuación:

TABLA III
TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN Y CONEXIÓN - ECUADOR

Etapa	Nivel de Voltaje	Tiempo (Días término)
Atención	BV	5
	MV/AV	15
Conexión	BV (Sin modificación de red)	5
	BV (Con modificación de red)	15
	MV (con o sin modificación de red)	30
	AV (con o sin modificación de red)	El plazo se fijará por acuerdo entre las partes. Sin embargo, el plazo no podrá exceder de 120 días término, salvo que se cuente con el acuerdo expreso por escrito del solicitante, que conste por escrito. En este último caso, el plazo se considerará excedido si se supera el plazo acordado con el solicitante.

Fuente: Agencia de regulación y control de electricidad (ARCONEL) Nro. 001/2020

2.1.4 Reglamento de Comercialización del servicio público de energía eléctrica. Resolución N° 156 del 17 de noviembre del 2011. República de Colombia.

Mediante esta resolución se adopta el reglamento de comercialización, como parte del reglamento de operación, que contiene el conjunto de disposiciones que regulan los derechos y obligaciones de los agentes que realizan la actividad de comercialización de energía eléctrica en la República de Colombia.

Este reglamento aplica a todas las empresas que desarrollan la actividad de comercialización en el sistema interconectado nacional, SIN, y a las empresas

de servicios públicos domiciliarios, usuarios potenciales y usuarios con quienes interactúan en el desarrollo de esta actividad.

Una vez que el operador de red reciba la comunicación de que trata el último inciso del artículo 8 de la resolución CREG (Comisión de regulación de energía y gas) 157 de 2011, contenido en [8], deberá informar al comercializador, mediante comunicación escrita la fecha, y hora de la visita de puesta en servicio de la conexión, la cual deberá realizarse dentro de los siguientes plazos:

TABLA IV

PLAZOS DE LA PUESTA EN SERVICIO DE LA CONEXIÓN - COLOMBIA

<p>Para usuarios potenciales que se conectan a los niveles de tensión 1, 2 o 3</p>	<p>Dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la fecha de registro de la frontera comercial, entendida según lo dispuesto en el artículo 9 de la resolución CREG 157 de 2011</p>
<p>Para usuarios potenciales que se conectan a los niveles de tensión 4</p>	<p>Dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de registro de la frontera comercial, entendida según lo dispuesto en el artículo 9 de la resolución CREG 157 de 2011</p>

Fuente: Reglamento de Comercialización del servicio público de energía eléctrica.
Resolución N° 156 del 17 de noviembre del 2011.

2.1.5 Reglamento de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica. Montevideo – Uruguay, diciembre de 2003.

Aprobado por la resolución de la URSEA (unidad reguladora de servicios de energía y agua) N° 29/2003 con posteriores modificaciones, estatuye el régimen de calidad del producto técnico suministrado, y de los servicios técnico y comercial prestados bajo el cual se debe desarrollar la actividad de distribución, con el objeto de lograr una prestación del servicio con niveles de satisfacción adecuados para los Usuarios de Distribución en la República del Uruguay.

El ámbito de aplicación de este cuerpo normativo es el de la prestación de la actividad de distribución, comprensiva del servicio público de electricidad y del servicio público de transporte mediante redes de distribución para suministros realizados por Participantes del mercado mayorista de energía eléctrica.

Sin perjuicio de las otras responsabilidades del Distribuidor respecto de sus usuarios, los aspectos de la Calidad de Servicio Comercial que se controlan están establecidos en [9]

Se establecen plazos máximos de atención a una solicitud de nueva carga o de aumento de la existente, especificando límites para el período transcurrido desde la solicitud hasta la comunicación del distribuidor de la habilitación para el pago, y para el período entre el pago y la efectiva disponibilidad de la instalación para su conexión.

Se consideran para el establecimiento de estos plazos contenidos en la tabla N° V las eventuales obras a realizar para la conexión o el aumento de potencia solicitados. En aquellos casos en que un grupo de solicitudes individuales por su ubicación física formen un conjunto que requiera una obra en común para atenderlas, se agruparán las mismas, considerándolas como una única solicitud a los efectos de definir el tipo de obra y el plazo máximo de ejecución asociado. Cuando para la ejecución de obras se requiera de permisos de organismos Municipales o Nacionales, o de particulares, concesionarios de servicios o espacios públicos o propietarios de terrenos donde es indispensable establecer servidumbres o ingresar para ejercer el derecho a usufructuar de las mismas, los tiempos necesarios para su obtención no serán computados en los plazos máximos de ejecución presentados en la tabla V. El distribuidor deberá presentar comprobantes del trámite de los mencionados permisos, en los que constará la fecha de la solicitud y aprobación, así como documentación probatoria de los impedimentos señalados. Serán excluidos también del cómputo, aquellos tiempos atribuibles al solicitante del suministro. El distribuidor deberá acreditar la circunstancia ante el regulador. Se excluirán asimismo los días fijados para la licencia de la construcción según lo establecido en los convenios laborales homologados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

En aquellos casos en que se requiera la obtención de permisos municipales o nacionales, se excluirán del cómputo del plazo los tiempos atribuibles a los mismos. El distribuidor deberá presentar comprobantes del trámite de los mencionados permisos, en los que constarán las fechas de solicitud y aprobación. Cuando para la atención de un nuevo suministro o aumento de carga sea necesario contar con un nuevo local o espacio para un centro de transformación y existan dificultades para la obtención del mismo, el distribuidor deberá comunicarlo al regulador previo al vencimiento del plazo límite fijado, aportando los antecedentes que correspondan. Los límites admisibles de plazos para trámite y conexión de nuevos usuarios y aumentos de carga de usuarios existentes se indican a continuación.

TABLA V
PLAZOS PARA TRÁMITE Y CONEXIÓN - URUGUAY

	Nivel de tensión	Potencia solicitada	Plazo en días hábiles		
			hasta 31/12/2009	desde 1/1/2010	
TRÁMITE	Baja tensión	$P \leq 8,8 \text{ kW}$	6	6	
		$8,8 \text{ kW} < P \leq 50 \text{ kW}$	10	10	
		$P > 50 \text{ kW}$ sin centro de transformación	15	15	
		$P > 50 \text{ kW}$ con centro de transformación	25	20	
	Media tensión		30	30	
	Subtransmisión		75	60	
CONEXIÓN	Baja tensión sin modificación de red	$P \leq 8,8 \text{ kW}$	5	5	
		$P > 8,8 \text{ kW}$	15	15	
	Baja tensión con modificación de red	Sin SE	$P \leq 50 \text{ kW}$	20	20
			$P > 50 \text{ kW}$	30	30
			Con SE	50	40
	Media tensión		70	60	

Fuente: Reglamento de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica. Montevideo – Uruguay, diciembre de 2003.

2.1.6 Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.

D.S. N° 020-97-EM, Lima - Perú.

En 1997, en Lima - Perú, el MINEM, emitió la Norma Técnica³ en adelante “NTCSE”, en el cual la calidad del servicio comercial es evaluada sobre tres (3) sub aspectos, trato al cliente, medios de disposición al cliente y precisión de medida de la energía facturada (ver tabla VI), los mismos que son de aplicación en las actividades de distribución de la energía eléctrica. La NTCSE establece que el suministrador debe brindar al cliente un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes de nuevos suministros y reclamos. Los plazos máximos de atención a sus solicitudes de nuevos suministros o ampliación de la potencia contratada se detallan a continuación:

TABLA VI
PLAZOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN A NUEVOS SUMINISTROS O
AMPLIACIÓN DE LA POTENCIA CONTRATADA SEGÚN LA NTCSE

Sin demoras de redes:	
Hasta los 50 kW:	7 días calendario
Más de 50 kW:	21 días calendario
Con modificación de redes (incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto):	
Hasta los 50 kW:	21 días calendario
Más de 50 kW:	56 días calendario
Con expansión sustancial y con necesidad de proyecto de red primaria que incluya nuevas subestaciones y tendido de red primaria:	
Cualquier potencia:	360 días calendario

Fuente: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos D.S. N° 020-97-EM

3. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos D.S. N° 020-97-EM, Lima- Perú.

La NTCSE establece los aspectos, parámetros e indicadores sobre los que se evalúa la Calidad del Servicio de la Electricidad.

El control de la calidad de los servicios eléctricos se realiza en los siguientes aspectos:

TABLA VII
PARÁMETROS ELÉCTRICOS EVALUADOS SEGÚN LA NTCSE

Calidad de producto	Tensión	
	Frecuencia	
	Perturbaciones (Flícker y Tensiones Armónicas)	
Calidad de Suministro	Interrupciones	
Calidad de Servicio Comercial	<p>Trato al Cliente</p> <p>El Suministrador debe brindar al Cliente un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes y reclamos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de nuevos suministros o ampliación de potencia contratada. - Reconexiones - Opciones Tarifarias. - Reclamos por errores de medición/facturación - Otros
	<p>Medios de Atención</p> <p>La finalidad de estos medios es garantizar que el Suministrador brinde al Cliente una atención satisfactoria y le proporcione toda la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facturas - Registro de reclamos - Centros de atención telefónica/fax
	<p>Precisión de Medida de la energía facturada.</p> <p>La energía facturada para un suministro, no debe incluir errores de medida que excedan los límites de precisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tolerancia - Control
Calidad de Alumbrado Público	Deficiencias del Alumbrado	

Fuente: Elaboración propia en base a la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos

D.S. Nº 020-97-EM

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería en adelante “OSINERGMIN” dispone una evaluación semestral (control) conforme se establece en [3], en relación con el trato con el que el suministrador brinda a sus clientes. El suministrador debe implementar un sistema de recepción de solicitudes y reclamaciones durante la primera etapa y lo debe mantener abierto en las etapas posteriores. En este se debe registrar toda la información referente a la atención del suministrador. Los suministradores deben presentar al OSINERGMIN, un informe mensual sobre los pedidos y reclamaciones recibidos, en un plazo máximo de veinte (20) días calendario, después de concluido el mes en que se produjeron.

El informe debe contener la cantidad de pedidos y reclamaciones del mes correspondiente, diferenciados por causa y de acuerdo a lo requerido por OSINERGMIN, con los tiempos medios de atención y/o resolución de los mismos. El suministrador debe presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se han excedido los plazos establecidos para la atención o solución del inconveniente, indicando los datos de los clientes afectados, motivos de las reclamaciones, tiempos transcurridos hasta la solución de los problemas y motivos que originaron las demoras.

El cliente puede presentar reclamo por errores de medición o facturación, cualquier otra reclamación debe recibir una respuesta por parte del suministrador, por escrito, dentro de los treinta (30) días calendario de presentada, salvo los plazos estipulados para casos específicos en la NTCSE.

Los incumplimientos son penalizados, en cada periodo de evaluación de la calidad del servicio comercial, con multas cuyos importes se establecen en base a la escala de sanciones y multas.

La finalidad de los medios de atención es garantizar que el suministrador brinde al cliente una atención satisfactoria y le proporcione toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que el cliente puede realizar ante el suministrador y el OSINERGMIN, así como los derechos y obligaciones del cliente y suministrador.

El suministrador debe implementar un sistema informático auditable en el que deben registrarse todos los pedidos, solicitudes o reclamaciones de los clientes. Este registro debe permitir efectuar un seguimiento hasta su solución y respuesta final al cliente. OSINERGMIN tendrá acceso a este sistema inmediatamente a su solo requerimiento.

Asimismo el suministrador debe mantener en cada centro de atención comercial, un “Libro de observaciones” foliado y rubricado por la autoridad⁴, donde el cliente puede anotar sus observaciones, críticas o reclamaciones con respecto al servicio.

A pedido de OSINERGMIN, el contenido de estos libros debe ser remitido por el suministrador, de la manera requerida por ella y con la información ampliatoria necesaria. Todo suministrador debe implementar un sistema de atención telefónica/fax para atender reclamaciones por falta de suministro. La atención de estas reclamaciones se debe llevar a cabo ininterrumpidamente, las veinticuatro (24) horas, incluyendo días domingo y feriados.

En centros urbanos que cuenten con más de mil (1000) clientes, los suministradores deben habilitar un sistema para la recepción de reclamaciones por vía telefónica. Los incumplimientos son penalizados, por cada periodo de control de la calidad del servicio comercial, con multas cuyos importes se establecen en base a la escala de sanciones y multas vigente. OSINERGMIN dispone una evaluación semestral de los suministradores, en relación con los medios de atención al público.

4. La autoridad (OSINERGMIN) es la encargada de llevar a cabo mediciones de verificación en los lugares y casos que considere conveniente, verificar los indicadores de calidad obtenidos por el suministrador, entre otras facultades a que se refiere la NTCSE.

2.1.7 Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, N° 047-2009-OS/CD, Lima Perú.

En 2009, en Lima - Perú, el OSINERGMIN establece el procedimiento⁵ a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y de atención al usuario del servicio público de electricidad, que brindan las empresas concesionarias de distribución en cumplimiento de la normativa vigente. Rige para todas las empresas concesionarias de distribución a nivel nacional, que atiendan el servicio público de electricidad.

Este procedimiento modifica algunos indicadores relativos a la facturación, cobranza y atención al usuario, de la resolución de Consejo Directivo N° 193-2004-OS/CD. En efecto, se ha reducido el número de indicadores en lo que respecta a la facturación, tales como el DND (Desviación en el número de días de consumo facturado) y el DPV (Desviación en el plazo de vencimiento), los cuales son incluidos como ítems dentro de otros indicadores.

Respecto a los indicadores de Atención al Usuario se ha creado un nuevo indicador, el AGA (Aspectos Generales de Atención al Usuario), el cual permite supervisar aspectos relacionados a la atención de reclamos comerciales o solicitudes relacionadas al servicio mismo.

El procedimiento establece que las concesionarias deberán cumplir con las obligaciones contraídas en sus contratos de concesión, en la LCE y su Reglamento, así como las demás Normas referidas a los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario del servicio público de electricidad, en todo el ámbito de su concesión y en forma permanente.

El OSINERGMIN supervisará el resultado de la ejecución de esos procesos considerando su impacto respecto al usuario. Para evaluar dichos resultados, se han establecido en [10] diversos indicadores de la gestión comercial.

5. Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, N° 047-2009-OS/CD, Lima Perú.

Las concesionarias deberán remitir y publicar la información solicitada en la forma y plazos establecidos en la tabla VIII. Con dicha información y la complementaria, que durante el proceso de supervisión se recopile o se considere conveniente solicitar, el OSINERGMIN calculará los indicadores de gestión comercial que reflejen los resultados de la evaluación de los procesos supervisados.

El proceso de supervisión comprende la verificación de lo siguiente:

1. La certeza de la información y/o documentación entregada por la concesionaria, acudiendo para tal efecto a inspecciones en campo y a la información proporcionada por los usuarios, de ser necesario. Igualmente, se verificará la consistencia de la información y/o documentación presentada, comparándola con información recibida de otras fuentes.
2. La aplicación en los recibos (facturas) de cargos regulados; el no exceso de los precios máximos establecidos; el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa; la no inclusión de términos contrarios a la legislación existente en los documentos que emita la Concesionaria y la entrega oportuna a los usuarios de toda la información relativa al servicio brindado por la Concesionaria.
3. Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.
4. Que en los centros de atención la información vigente y obligatoria se encuentre publicada en un lugar accesible, de fácil lectura y entendimiento para los usuarios. Asimismo, que la Concesionaria tenga a disposición de los interesados folletos para su orientación, tales como: guías de reclamos e información sobre derechos y obligaciones de las concesionarias y de los usuarios.

5. Las condiciones mínimas de infraestructura y comodidad que debe brindarse a los usuarios en los centros de atención y la existencia de medios de orientación al público tales como: identificación al exterior del centro de atención y señalización al interior para identificar las distintas áreas de atención al público.
6. Que en los centros de atención de la concesionaria se otorgue la atención de los procesos comerciales normados.
7. Que los expedientes de reclamos cumplan con la respectiva normativa y que los expedientes de nuevos suministros y modificaciones de los mismos, cuenten con el sustento técnico de la oportuna atención, la respectiva solicitud suscrita por el interesado, el presupuesto con su respectivo cargo, el comprobante de pago (factura o boleta de venta), el contrato de suministro que debe estar suscrito por las partes, el acta de la puesta en servicio de las conexiones con los materiales instalados o eventualmente retirados, suscrita por el usuario o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, en señal de conformidad.

Para la supervisión, el OSINERGMIN requerirá de las Concesionarias las muestras representativas y aleatorias de recibos y expedientes que servirán para la supervisión respectiva.

Asimismo, cuando el Organismo⁶ lo considere necesario, se podrá utilizar medios probatorios tales como: filmaciones, grabaciones de voz, fotografías, información proporcionada por los usuarios o información que llegue al Organismo, así como documentos y muestras de pedidos o solicitudes requeridas in situ por el supervisor.

6. Refiérase al Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN.

La descripción de la información requerida, así como la frecuencia, medio de entrega y plazos máximos para transferencia y/o remisión al OSINERGMIN se indican en la siguiente tabla VIII.

TABLA VIII
DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA
Y PLAZOS MÁXIMOS PARA REMISIÓN AL OSINERGMIN

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA Y MEDIO DE ENTREGA	PLAZO
Relación de centros de atención de la concesionaria y centros autorizados de cobranza	Semestral/ pagina Web de OSINERGMIN	Quinto día hábil de iniciado el semestre
Relación de expedientes de reclamos y de solicitudes de conexiones (nuevas o modificadas)	Trimestral/ pagina web de OSINERGMIN	Quinto día hábil del mes siguiente del trimestre a evaluar
Copia simple de una muestra de expedientes de reclamos y copia simple de expedientes de una muestra de solicitudes de conexiones (nuevas o modificadas)	Trimestral/ documento físico	En la fecha que determine OSINERGMIN
Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (energías y potencias registradas y facturadas en horas punta y fuera de hora punta)	Permanentemente en línea/ Página web de la Concesionaria	Quinto día hábil de la fecha de emisión de los recibos

Fuente: OSINERGMIN, Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario.
Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009- OS/CD.

Mediante este procedimiento se evalúan trece (13) indicadores de gestión. En la siguiente tabla IX, se muestran los indicadores de gestión comercial y periodos de evaluación:

TABLA IX
INDICADORES DE GESTIÓN COMERCIAL Y PERIODOS DE EVALUACIÓN
SEGÚN EL PROCEDIMIENTO N° 047-2009-OS/CD

NUMERAL	INDICADOR	SIGLA	PERIODO DE EVALUACIÓN	PROCESO SUPERVISADO
3.1	Desviación del Monto facturado	DMF	Semestral	Facturación
3.2	Calidad de la facturación	NCF	Semestral	
3.3	Aspectos generales de la facturación	AGF	Semestral	
4.1	Desviación del tiempo de atención	DTA	Trimestral	Cobranza
4.2	Aspectos generales de la cobranza	AGC	Trimestral	
5.1	Aspectos generales de atención al usuario	AGA	Trimestral	Atención al usuario
5.2	Desviación del monto de los presupuestos de conexiones	DMP	Trimestral	
5.3	Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente	DPAT	trimestral	
5.4	Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes	CNS	Trimestral	
5.5	Nivel de información al usuario	NIU	Trimestral	
5.6	Calificación de expedientes de reclamos	CER	Trimestral	
5.7	Desviación en los plazos de atención de reclamos	DART	trimestral	
5.8	Información mínima contenida en los recibos de electricidad	ICR	Semestral	

Fuente: OSINERGMIN, Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario.
Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD

Las concesionarias deben publicar en la página web del OSINERGMIN, todas las solicitudes de nuevas conexiones y modificación de las existentes y los reclamos comerciales que se hayan presentado en cada trimestre del año. Además se utiliza la relación de suministros de cada empresa, que proporciona la GART.

Sobre dicha información el OSINERGMIN seleccionará las muestras aleatorias y representativas de expedientes y recibos de consumos, que servirán para evaluar la gestión de la concesionaria.

Los periodos de entrega y publicación de información se presentan a continuación.

TABLA X
PERIODOS DE ENTREGA Y PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SEGÚN EL
PROCEDIMIENTO N° 047-2009-OS/CD

MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
Todos los meses del año	Trimestre 1 (T1): Enero a Marzo	Semestre 1 (S1): Enero a Junio
	Trimestre 2 (T2): Abril a Junio	
	Trimestre 3 (T3): Julio a Setiembre	Semestre 2 (S2): Julio a Diciembre
	Trimestre 4 (T4): Octubre a Diciembre	

Fuente: OSINERGMIN, Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario.
Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD

2.1.8 Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas Natural, N° 269-2014-OS/CD, Lima – Perú.

En 2014, en Lima - Perú, el OSINERGMIN establece el Procedimiento Administrativo⁷ de atención de reclamos que, además de claro y expeditivo para los usuarios en general, brinda a los usuarios mecanismos que le garantizan una adecuada atención y redundan en una mejor prestación de los servicios públicos. En [11] se han incorporado diversas modificaciones y ajustes, para optimizar la eficacia del dispositivo, con relación a la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD, rige obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad a nivel nacional, a los usuarios y al OSINERGMIN para los siguientes procedimientos administrativos:

1. Procedimiento administrativo de atención de reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad.
2. Procedimiento administrativo de solicitudes de medida cautelar relacionadas a materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad.
3. Procedimiento administrativo de queja contra las empresas distribuidoras por defectos de tramitación en el procedimiento de reclamo.
4. Procedimiento administrativo de supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas tanto por las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad , así como en los acuerdos celebrados entre dichas empresas y sus usuarios, en el marco de los procedimientos de reclamo.

7. Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los Usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas Natural, N° 269-2014-OS/CD, Lima – Perú

Servicios al usuario – La Empresa distribuidora deberá:

1. En todas sus instalaciones de atención al público, físicas y virtuales:
 - ✓ Tener a disposición del público las guías de orientación para la presentación de reclamos, que apruebe OSINERGMIN.
 - ✓ Poner a disposición del público los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos, emitidos por la junta de apelaciones de reclamos de usuarios de OSINERGMIN.
 - ✓ Exhibir en lugares visibles al público, afiches sobre los deberes y derechos de los usuarios, y sobre el procedimiento administrativo de reclamos, que apruebe OSINERGMIN.
 - ✓ Facilitar a los usuarios los formatos aprobados por OSINERGMIN, vinculados a los procedimientos de reclamo, solicitud de medidas cautelares y quejas.
 - ✓ Poner a disposición del público concurrente un computador con acceso a su portal de internet y al portal de OSINERGMIN, a fin de que pueda recibir orientación, gestionar sus trámites, consultar el estado de su procedimiento o revisar su expediente.
2. Tener habilitada una línea de atención telefónica al cliente con la opción de recepción de reclamos.
3. Tener habilitado el mecanismo de presentación de reclamo a través de la página web, el que deberá ser ubicado de modo tal que sea fácilmente accesible para los usuarios.
4. Tener habilitado un correo electrónico para recibir reclamos.
5. Tener disponible en el caso de las empresas distribuidoras de electricidad, el libro de observaciones.
6. Indicar en los recibos mensuales que el usuario puede recabar las guías de orientación en las oficinas y en las páginas web de la empresa distribuidora y de OSINERGMIN.

Resoluciones - La Empresa Distribuidora deberá:

1. Atender los reclamos mediante resolución.
2. Consignar los siguientes datos: fecha, nombre, firma y cargo de quien resuelve el reclamo, así como el plazo para impugnar.
3. Evaluar cada uno de los pedidos del usuario contenidos en su reclamo, considerando toda la información contenida en el expediente.
4. Considerar los precedentes de observancia obligatoria emitidos por la Junta de Apelaciones de reclamos de usuarios en adelante "JARU". Su incumplimiento constituye una conducta sancionable y origina la nulidad de la resolución.
5. Utilizar los formatos de resolución que OSINERGMIN apruebe en función de la materia reclamada que contendrán la información mínima obligatoria a considerar.

Instancias Competentes:

1. En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la Empresa Distribuidora, a través del personal que determine e informe para dichos efectos al OSINERGMIN.
2. En segunda y última instancia administrativa, la JARU del OSINERGMIN, es el órgano competente para resolver.

Materias Reclamables - Son objeto de reclamo las siguientes materias:

- ✓ Negativa a la instalación de suministro
- ✓ Excesivo consumo
- ✓ Excesiva facturación
- ✓ Recupero de energía
- ✓ Cobro indebido
- ✓ Corte del servicio
- ✓ Negativa al incremento de potencia
- ✓ Negativa al cambio de opción tarifaria
- ✓ Reembolso de aportes o contribuciones
- ✓ Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria.

- ✓ Mala calidad (tensión, interrupciones)
- ✓ Deudas de terceros; y
- ✓ Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

Resolución del Reclamo - Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

Supuestos de Queja - En cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes que este concluya, el usuario podrá presentar ante la JARU queja contra la empresa distribuidora por alguno de los siguientes motivos:

- ✓ Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.
- ✓ Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- ✓ Por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que este haya sido emitido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo. De igual modo, por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
- ✓ Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
- ✓ Para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo
- ✓ Por no remitir al OSINERGMIN su recurso de apelación.
- ✓ Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.

Sanciones - El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras a la Normativa N° 269-2014-OS/CD relacionada a los procedimientos de reclamo, queja y medidas cautelares constituye infracción administrativa sancionable conforme a la escala de multas vigente, aprobada por el Consejo Directivo del OSINERGMIN.

2.1.9 Procedimiento para fijación de las Tarifas de Distribución Eléctrica: Costos de Conexión a la red de distribución eléctrica, Nº 423-2007-OS/CD, Lima – Perú.

En 2007, en Lima, Perú, el OSINERGMIN, conforme a lo dispuesto en el artículo 8º del Decreto Ley Nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas en adelante “LCE” y el inciso i del artículo 22º del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo Nº 009-93-EM, establece un procedimiento⁸ mediante el cual le corresponde fijar, revisar y modificar los montos que deberán pagar los usuarios del servicio público de electricidad por el costo de acometida, equipo de medición y protección, su respectiva caja y el monto mensual que cubre su mantenimiento y permite su reposición en un plazo de 30 años.

Las Normas del sector eléctrico Peruano establecen la necesidad de regulación de precios en aquellos casos que estos no puedan obtenerse de la libre competencia, reconociéndose en la fijación costos eficientes. Además, se establece que tratándose de equipo de medición estático monofásico de medición simple, se considerará una vida útil no menor de 15 años.

En [2], en su Artículo 1º, se fijan los valores máximos de los presupuestos y de los cargos mensuales de reposición y mantenimiento de la conexión eléctrica, aplicables a los usuarios finales del servicio público de electricidad.

Presupuestos de la conexión eléctrica

Los presupuestos de la conexión eléctrica deberán calcularse para cada uno de los tipos de conexión, nivel de tensión, fases, potencia conectada, tipo de red, tipo de acometida y opciones tarifarias.

Cargos de Reposición de la Conexión Eléctrica

Los cargos de reposición de la conexión eléctrica se aplicarán de acuerdo a los tipos de conexión, nivel de tensión, fases, potencia conectada, tipo de red, tipo de acometida y opciones tarifarias.

8. Procedimiento para fijación de las Tarifas de Distribución Eléctrica: Costos de Conexión a la red de distribución eléctrica, Nº 423-2007-OS/CD, Lima – Perú.

Cargos de Reposición de la Conexión Eléctrica

Los cargos de reposición de la conexión eléctrica se aplicarán de acuerdo a los tipos de conexión, nivel de tensión, fases, potencia conectada, tipo de red, tipo de acometida y opciones tarifarias.

Cargos de mantenimiento de la conexión eléctrica

Los cargos de mantenimiento de la conexión eléctrica se aplicarán de acuerdo a los grupos de conexión, nivel de tensión, fases, potencia conectada, tipo de red, tipo de acometida y opciones tarifarias.

TABLA XI
DEFINICIÓN DE PARÁMETROS PARA FIJACIÓN DE TARIFAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, PROCEDIMIENTO N°423-2007-OS/CD

PARÁMETRO	DESCRIPCIÓN
PCCXB	Costo de la conexión básica en BT, en Soles (S/)
PCCXM	Costo de la conexión básica en MT, en Soles (S/)
PCCCM	Costo de otros elementos electromecánicos en MT, en Soles (S/)
PCCMC	Costo por metro de cable (conexión prepago), en Soles (S/)
PCCCC	Costo por cambio a conexión prepago, en Soles (S/)
PCCVE	Costo adicional por vereda en BT, en Soles (S/)
PCCMU	Costo adicional por murete en BT, en Soles (S/)
PCCMA	Costo adicional por mástil en BT, en Soles (S/)
CRCB	Cargo de reposición de la conexión en BT, en Soles (S/)
CRCM	Cargo de reposición de la conexión en MT, en Soles (S/)
CMCB	Cargo de mantenimiento de la conexión en BT, en Soles (S/)
CMCM	Cargo de mantenimiento de la conexión en MT, en Soles (S/)
CRMB	Cargo de reposición y mantenimiento de la conexión en BT, en Soles
CRMM	Cargo de reposición y mantenimiento de la conexión en MT, en Soles

Fuente: OSINERGMIN, Procedimiento para fijación de las tarifas de distribución eléctrica:

Costos de conexión a la red de distribución eléctrica. Resolución de Consejo Directivo N° 423-2007-OS/CD

PRESUPUESTOS DE LA CONEXIÓN ELÉCTRICA

Costo de la conexión básica en baja tensión (PCCXB)

El costo de la conexión básica en baja tensión comprende el costo de la acometida, el equipo de medición, la protección y su respectiva caja. La conexión básica debe ser suministrada e instalada necesariamente por la empresa.

Costo por Metro de Cable (PCCMC)

El parámetro del costo por metro de cable (PCCMC) se aplica al presupuesto de la conexión eléctrica prepago, según las cantidades de cable necesarias, en los siguientes casos: Instalación de cable de energía (cable concéntrico), según la potencia conectada, para la conexión del medidor monocuerpo al interior del predio del usuario e instalación de cable de control para la conexión de la unidad de control del medidor bicuerpo al interior del predio del usuario.

Parámetro del Costo por Vereda, Murete y Mástil en Baja Tensión (PCCVE, PCCMU y PCCMA)

El parámetro PCCVE se aplica cuando el tipo de acometida sea subterránea o aérea subterránea con vereda de acuerdo a los requerimientos de cada conexión. Los parámetros PCCMU y PCCMA se aplican cuando el usuario lo solicite expresamente.

En [2] , en su artículo 2º, se fijan las fórmulas de actualización de los parámetros de costos empleados en el cálculo de los presupuestos y cargos de reposición y mantenimiento de la conexión eléctrica.

2.1.10 Decreto Legislativo N° 1221 y sus normas reglamentarias.

En 2015, en Lima - Perú, mediante Ley N° 30335, el Congreso de la República delegó al Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia administrativa, económica y financiera, por el término de noventa (90) días calendario; Que, en ese sentido el literal c) del artículo 2 del citado dispositivo legal, establece la facultad de legislar sobre el perfeccionamiento de la regulación y demás aspectos de las actividades de generación, distribución eléctrica, electrificación

rural, así como dictar el marco general para la interconexión internacional de los sistemas eléctricos y el intercambio de electricidad.

En dicho marco, se dictó la Ley N° 1221, que mejora la regulación de la distribución de electricidad, para promover el acceso a la energía eléctrica en el Perú, por el cual los distribuidores están obligados a:

- ✓ Suministrar electricidad a quien lo solicite dentro de su zona de concesión o a aquellos que lleguen a dicha zona con sus propias líneas, en un plazo no mayor de un (1) año y que tengan carácter de Servicio Público de Electricidad;
- ✓ Garantizar la calidad del servicio que fije su contrato de Concesión y las normas aplicables;
- ✓ Garantizar la demanda para sus usuarios regulados por los siguientes veinticuatro (24) meses como mínimo;
- ✓ Cumplir con las obligaciones establecidas para las ZRT. La Zona de Responsabilidad Técnica, comprende áreas definidas geográficamente para lograr el acceso al servicio eléctrico de todos los habitantes del país, las cuales preferentemente consideran el límite del ámbito de las Regiones donde opera el concesionario respectivo.

Todo solicitante, ubicado dentro de una zona de concesión de distribución tendrá derecho a que el respectivo concesionario le suministre energía eléctrica, previo cumplimiento de los requisitos y pagos que al efecto fije la Ley N° 1221 y su reglamento, conforme a las condiciones técnicas que rijan en el área.

Para la dotación de nuevos suministros o ampliación de una potencia contratada, el concesionario podrá exigir una contribución, con carácter reembolsable, para el financiamiento de la extensión de las instalaciones hasta el punto de entrega y/o para la ampliación de la capacidad de distribución necesaria, Estas contribuciones tendrán modalidades, que deberán ser determinadas previo acuerdo entre el concesionario y el usuario conforme se establece en [12].

2.2 BASES TEÓRICAS

La estructura y funcionamiento del Sector Eléctrico Peruano y en particular de la actividad de distribución, están definidos principalmente por la LCE y su Reglamento, la Ley para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica (En 2006, se promulgó la Ley N° 28832 y sus Normas Reglamentarias, esta Ley modificó el marco regulatorio del sector eléctrico Peruano, introduciendo mecanismos de mercado, como las licitaciones y los contratos bilaterales), la NTCSE (D.S. N° 020-97-EM) y la Ley que Mejora la Regulación de la Distribución de Electricidad para promover el acceso a la energía eléctrica (Decreto Legislativo N° 1221 y sus Normas Reglamentarias).

Conforme a [13], el sector eléctrico Peruano se divide en tres grandes actividades: generación, transmisión y distribución, de forma tal que más de una actividad no puede ser desarrollada por una misma empresa, con excepción de los casos de concentración contemplados en la Ley⁹. Las distribuidoras tienen a su cargo la distribución y comercialización de energía eléctrica para atender a los usuarios regulados¹⁰ dentro de su zona de concesión. Asimismo, pueden suministrar energía a los usuarios libres¹¹ a través de contratos entre las partes. En 2022, la energía eléctrica total generada en el Perú fue de 59,636 GWh, lo que refleja un incremento del 3.9% respecto al año anterior, dando cuenta de la recuperación relativa de las actividades en el país. Desglosando por fuente de generación, las centrales hidroeléctricas sumaron 29,748 GWh de producción, menor en 6.8% comparado al 2021 por menor disponibilidad del recurso hídrico, mientras que la generación térmica produjo 27,136 GWh, un 18.8% mayor respecto a igual periodo, compensando el menor despacho en base hidroeléctrica. La producción de energía con fuentes renovables fue de 2,752 GWh, un 4.8% mayor respecto al mismo periodo del año anterior.

9. Ley N°31112 y su reglamento, Norma que rige el control previo de operaciones de concentración empresarial estableciendo que este tipo de operaciones están sujetas a aprobación del INDECOPI.
10. Clientes Regulados: Son aquellos que tienen una demanda por potencia menor a 0.2 MW y que normalmente corresponde a hogares y actividades económicas de menor consumo eléctrico.
11. Clientes libres: Son aquellos cuya demanda supera 2.5 MW. Los Usuarios con demandas entre 0.2 MW y 2.5 MW pueden elegir entre ser regulados o libres.

El marco regulatorio para la actividad de distribución establece lo siguiente:

1. Compra de energía para usuarios regulados y libres: Las empresas distribuidoras están obligadas a garantizar la demanda del mercado regulado para los siguientes 24 meses, el incumplimiento deliberado de esta disposición es una causal para la caducidad de la concesión de distribución.

2. Fijación Tarifaria: La actividad de distribución de energía eléctrica está sujeta a regulación tarifaria a efectos de determinar la tarifa a ser cobrada a los clientes regulados (en su mayoría residenciales). Este proceso se lleva a cabo cada cuatro años de manera individual para las distribuidoras con más de 50,000 clientes y se denomina “Fijación del Valor Agregado de Distribución” (VAD).

3. Estándares de calidad: A efectos de su operación, las distribuidoras tienen que cumplir con los estándares de calidad establecidos en la NTCSE (D.S. N°020-97-EM), entre ellos los referidos a calidad de producto, de suministro, de atención comercial y de alumbrado público.

Enel Distribución Perú S.A.A es la empresa distribuidora más grande del país, siendo un 20% mayor, en términos de redes de distribución, que Luz del Sur, la segunda empresa más grande de distribución.

La empresa Enel Distribución Perú S.A.A. aumentó su área de concesión en la zona norte de Lima (Huaral y Barranca) en 52.12 km², lo que le ha permitido electrificar el centro poblado de Caral, ubicado en el distrito de Supe, Provincia de Barranca, con el fin de brindar atención a clientes residenciales¹² que pertenecen a los centros poblados de Liman, Pulanchi, Pando, Llamahuaca, Pueblo Nuevo, Alpacoto, Caral, Venturosa Baja, Venturosa Alta, beneficiando a pequeños agricultores, empresas agroindustriales y mineras así como otros clientes empresariales e institucionales.

12

El término residencial se refiere a la vivienda/residencia independientemente de la zona donde vive.

El Departamento de Lima cuenta con una extensión total de 34,801.59 Km² y tiene 10 Provincias: Barranca, Cajatambo, Oyón, Huaura, Huaral, Lima, Canta, Huarochirí, Cañete, Yauyos y la Provincia Constitucional del Callao. En Lima Provincia los distritos atendidos por la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. son: Huaral, Chancay, Huacho, Barranca, Sayán, Santa María, Supe, Aucallama, Vegueta, Huaura, Supe Puerto, Santa Rosa de Quives, Hualmay, Caleta de Carquin, Pachangara, Pativilca.

En Lima Metropolitana los distritos atendidos por la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. son: San Juan de Lurigancho, Puente Piedra, Carabaylo, Comas, Independencia, San Martín de Porres, Rímac, Ancón, Santa Rosa, San Antonio de Chaclla, Lurigancho-Chosica, Cercado de Lima.

La Provincia Constitucional del Callao es una provincia con rango Departamental por mandato Constitucional y por consiguiente cuenta con un gobierno regional propio. En la actualidad se divide en un total de siete distritos atendidos por la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.: Ventanilla, La Perla, Carmen de la Legua Reynoso, Mi Perú, Bellavista, La Punta, Callao.

A continuación se detalla la distribución en número y porcentaje por tipo de clientes al cierre del ejercicio 2022. De todos ellos, el 94.9% son clientes residenciales, el 3.5% son clientes comerciales, el 0.1% son clientes industriales y 1.4% son otros tipos de clientes.

TABLA XII
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CLIENTE - ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.

Tipo de cliente	2022		2021		2020		Variación (2022/2021)
	Número de clientes	% por tipo de cliente	Número de clientes	% por tipo de cliente	Número de clientes	% por tipo de cliente	
Residencial	1,453,694	94.9%	1,399,724	94.6%	1,377,411	94.89%	3.71%
Comercial	53,011	3.5%	60,536	4.07%	47,776	3.22%	-14.20%
Industrial	2,098	0.1%	1,527	0.10%	1,708	0.12%	27.22%
Peajes	378	0.0%	298	0.02%	219	0.02%	21.16%
Otros	21,845	1.4%	25,983	1.75%	25,465	1.75%	-18.94%
Total	1,531,026	100%	1,488,068	100%	1,452,579	100%	2.81%

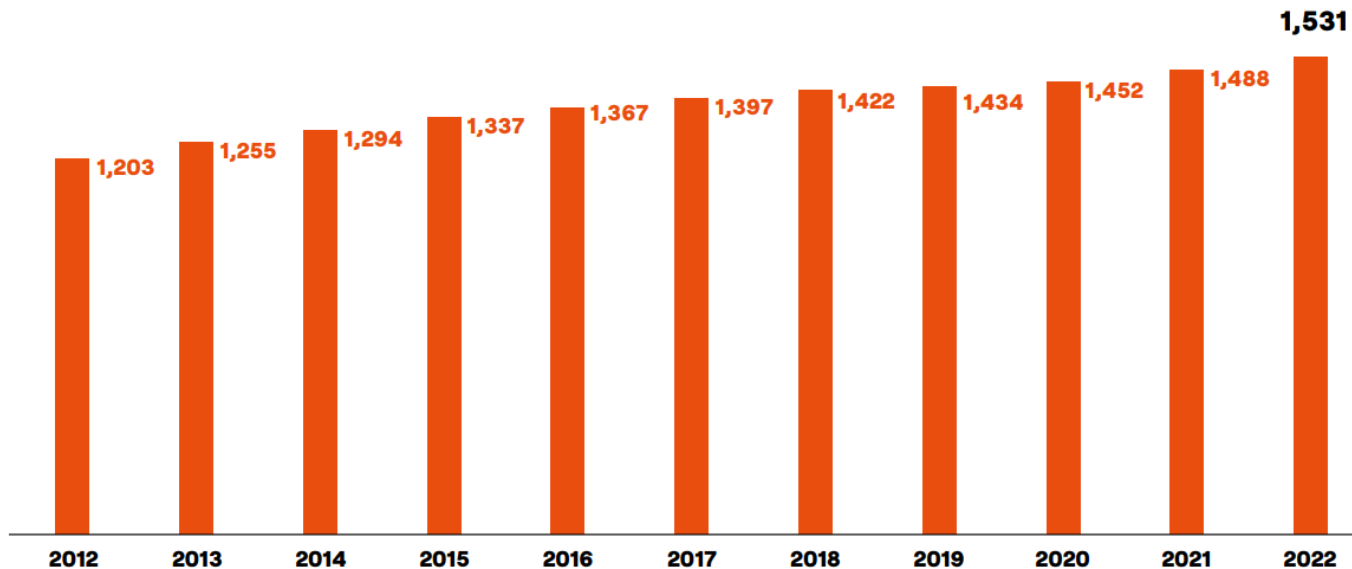
Fuente: Memoria Anual integrada 2022 Enel Distribución Perú S.A.A.

Tipos de Clientes

- ✓ Cliente Residencial: Son aquellas personas que hacen uso de la energía eléctrica en sus viviendas. Los clientes residenciales con consumos menores o iguales a 140 kWh/mes gozan de descuento (Ley N° 31429 que modifica la ley N° 27510. Ley que crea el fondo de la compensación social eléctrica "FOSE" , ver [14])
- ✓ Cliente Comercial: Empresa que realiza transacciones comerciales de productos o servicios con otra compañías.
- ✓ Cliente Industrial: Se define como cualquier empresa o individuo que compra bienes y servicios para utilizarlos en un proceso de producción propio.

A continuación se detalla la evolución respecto al número de clientes en los últimos años, en miles:

TABLA XIII
NÚMERO DE CLIENTES - ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.



Fuente: Memoria Anual integrada 2022 Enel Distribución Perú S.A.A.

En 2022 se entregó el servicio de energía eléctrica a 1 531,026 clientes, un incremento de 2.9% respecto al 2021. Las ventas de energía a clientes finales alcanzaron los 8,910 GWh, lo que representó un incremento de 5.6% respecto al 2021 (ver tabla XIV). Ello se debió fundamentalmente a una recuperación del consumo de energía tras la desaceleración económica registrada en el 2021 producto de la pandemia. Las ventas de energía según tipo de cliente se presentan en la tabla XV.

TABLA XIV
VENTAS DE ENERGÍA - ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.

Ventas (GWh)			Clientes (miles)		
2022	2021	Variación	2022	2021	Variación
8,910	8,441	5.6%	1,531	1,488	2.9%

Fuente: Memoria Anual integrada 2022 Enel Distribución Perú S.A.A.

TABLA XV
VENTAS DE ENERGÍA SEGÚN TIPO DE CLIENTE - ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.

Tipo de cliente	Ventas de energía en GWh				Ventas de energía en millones de soles			
	2022	2021	2020	Variación % (2022/2021)	2022	2021	2020	Variación % (2022/2021)
Residencial	3,150	3,185	3,188	-1.1%	2,059	1,858	1,766	9.76%
Comercial	720	719	666	0.14%	411	362	315	11.92%
Industrial	2,181	1,838	1,557	15.73%	895	722	576	19.33%
Peajes	1,755	1,584	1,236	9.76%	104	74	53	28.85%
Otros	1,103	1,115	931	-1.05%	335	319	291	4.78%
Total	8,910	8,441	7,578	5.26%	3,805	3,335	3,001	12.35%

Fuente: Memoria Anual integrada 2022 Enel Distribución Perú S.A.A.

TABLA XVI
EVOLUCIÓN NÚMERO DE CLIENTES - ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.

Año	Número de clientes (miles)
2012	1,203
2013	1,255
2014	1,294
2015	1,337
2016	1,367
2017	1,397
2018	1,422
2019	1,434
2020	1,452
2021	1,488
2022	1,531

Fuente: Memoria Anual integrada 2022 Enel Distribución Perú S.A.A.

TABLA XVII
EVOLUCIÓN VENTAS DE ENERGÍA FÍSICA
ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.

Año	Ventas de energía física (GWh) en %					Ventas de energía física (GWh)
	Residencial	Comercial	Industrial	Peajes	Otros clientes	
2012	37%	22%	19%	8%	14%	6,863
2013	37%	22%	18%	8%	14%	7,045
2014	37%	22%	17%	9%	15%	7,359
2015	37%	22%	16%	11%	14%	7,645
2016	36%	17%	18%	13%	15%	7,777
2017	37%	13%	21%	14%	15%	7,956
2018	37%	11%	23%	14%	15%	8,045
2019	37%	10%	23%	8%	16%	8,214
2020	42%	9%	21%	16%	12%	7,578
2021	38%	9%	22%	19%	13%	8,441
2022	35%	8%	24%	20%	12%	8,910

Fuente: Memoria Anual integrada 2022 Enel Distribución Perú S.A.A

En el periodo 2022, a nivel nacional según [4], se registró la operación de 23 empresas de distribución que venden energía al mercado eléctrico peruano, mientras que en el año 2009 sólo existían 10 empresas de distribución.

En [15] capítulo 5, se presenta el nombre de las empresas distribuidoras de energía eléctrica. Existen 7 empresas públicas que se dedican exclusivamente a la distribución (Electro Puno, Electrocentro, Electronoroeste, Electronorte, Electrosur, Hidrandina y Seal). Además, hay 3 que se dedican a la generación, transmisión y distribución (Electro Oriente, Electro Sur Este, Electro Ucayali).

TABLA XVIII
EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA A NIVEL NACIONAL

Nº	Nombre de la empresa	Abreviatura
1	Consortio Eléctrico de Villacuri S.A.C.	COELVISA
2	Egepsa S.A.	EGEPSA
3	Electro Dunas S.A.A.	ELDUNAS
4	Electro Oriente S.A.	ELOR
5	Electro Pangoa S.A.	EPASA
6	Electro Puno S.A.A.	ELPUNO
7	Electro Sur Este S.A.A.	ELSE
8	Electro Ucayali S.A.	ELU
9	Electrocentro S.A.	ELC
10	Electronoroeste S.A.	ENOSA
11	Electronorte S.A.	ELN
12	Electrosur S.A.	ELS
13	Empresa de Distribución y Comercialización de Electricidad San Ramon S.A.	EDELSA
14	Empresa de Interés Local Hidroeléctrica S.A. de Chacas	EILHICHA
15	Empresa de Servicios Eléctricos Municipales de Paramonga S.A.	EMSEMSA
16	Empresa Municipal de Servicio Eléctrico de Tocache S.A.	TOCACHE
17	Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.	EMSEU
18	Enel Distribución Perú S.A.A.	ENEDIS
19	Hidrandina S.A.	ELNM
20	Luz del Sur S.A.	LUZ DEL SUR
21	Proyecto Especial Chavimochic	CHAVIMOCHIC
22	Servicios Eléctricos Rioja S.A.	SERSA
23	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	SEAL

Fuente: Anuario estadístico de electricidad 2022 MINEN. Capítulo 5, Distribución de energía eléctrica

En la tabla XIX y figura 1, se presenta los seis (06) pasos para adquirir un nuevo suministro eléctrico en BT, solicitados por la empresa privada Enel Distribución Perú S.A.A. concesionaria del servicio público de electricidad para la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral,

TABLA XIX
PASOS PARA ADQUIRIR UN MEDIDOR DE LUZ
ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.

Paso 1	Elección del tipo de medidor y potencia
Paso 2	Cumplimiento de los requisitos comerciales
Paso 3	Cumplimiento de los requisitos técnicos
Paso 4	Solicitar factibilidad y presupuesto
Paso 5	Firma del contrato y pago
Paso 6	Instalación del medidor

Fuente: <https://www.enel.pe>



Fig.1 Pasos para adquirir un medidor - Enel Distribución Perú S.A.A.

Fuente: <https://www.enel.pe>

PASO 1: ELECCIÓN DEL TIPO DE MEDIDOR Y POTENCIA

TIPO DE MEDIDOR (MONOFÁSICO O TRIFÁSICO) Y POTENCIA (KW)				
Monofásico	Monofásico	Monofásico	Trifásico	Trifásico
3 kW	6 kW	9 kW	9.9 kW	19.9 kW

Fuente: <https://www.enel.pe>

PASO 2: CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS COMERCIALES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL PROPIETARIO
- DNI o carnet de extranjería del solicitante
DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD (CUALQUIERA)
- Copia literal emitida por SUNARP (antigüedad no mayor a 1 año) - Título de propiedad - Escritura pública de la compra venta - Minuta del contrato de compra venta - Contrato de compra venta con firmas legalizadas - Constancia de posesión emitido por la municipalidad del distrito
REFERENCIAS DE TU PROPIEDAD
- Número de suministro de tu vecino, del lado derecho o izquierdo. - Foto donde se distinga la fachada de tu vivienda y la ubicación de tu nuevo medidor (cajuela o murete) - Mapa (Croquis) de la ubicación de tu vivienda

Fuente: <https://www.enel.pe>

REQUISITOS ADICIONALES

SI NO ERES PROPIETARIO
- Carta de autorización específica y simple del propietario
SI ERES COPROPIETARIO
- Carta de autorización específica y simple de los otros propietarios.

SI EL PROPIETARIO SE ENCUENTRA FALLECIDO
<ul style="list-style-type: none"> - Sucesión intestada o declaratoria de herederos - Carta de autorización específica y simple de los demás herederos autorizando la compra del medidor
SI ERES PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> - DNI o CE vigente del representante legal de la empresa - Poder vigente del representante legal emitido por SUNARP (antigüedad no mayor a 1 año) - Ficha RUC
MEDIDORES ADICIONALES (CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS)
<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de independización de unidades inmobiliarias en SUNARP - Plano de distribución eléctrica de la propiedad firmado por un ingeniero electricista o mecánico electricista con colegiatura vigente, donde deberá estar identificada la ubicación del nuevo medidor y los existentes
REQUISITO PARA MERCADO O GALERÍA
<ul style="list-style-type: none"> - Licencia de funcionamiento vigente emitida por la municipalidad - Constancia de no adeudo emitida por la junta directiva - Plano de distribución eléctrica de la propiedad firmado por un Ingeniero electricista o mecánico electricista con colegiatura vigente, donde deberá estar identificada la ubicación del nuevo medidor y los existentes

Fuente: <https://www.enel.pe>

PASO 3: CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS

Lo primero que se debe determinar es si las conexiones eléctricas de la zona son subterráneas o aéreas.

Las conexiones subterráneas no pueden ser notadas a simple vista porque pasan por debajo de la vereda¹³. Pero si las conexiones son aéreas, es posible identificarlo rápidamente porque estas van directamente desde la parte superior de la caja hacia alguno de los postes de la vereda.

CONEXIÓN AÉREA

Opción 1: Cajuela en fachada

Si la fachada de la casa está en límite de propiedad adecua una cajuela en la pared.

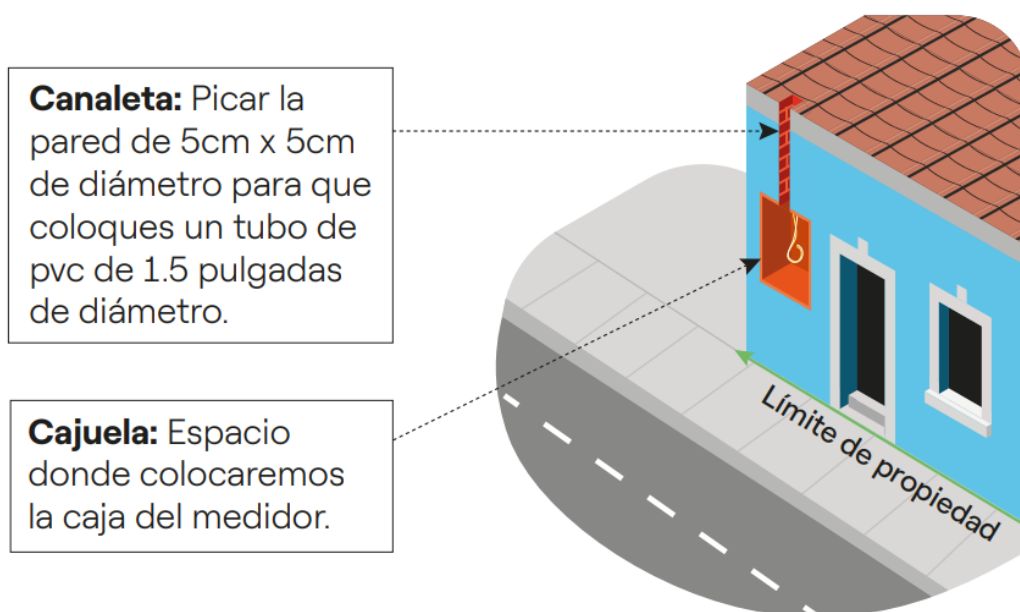


Fig.2 Cajuela en fachada con conexión aérea

Fuente: <https://www.enel.pe>

Si no existiera vereda, la distancia desde el suelo a la base de la cajuela deberá ser 1.2 metros.

13. Parte pavimentada de una vía, asignada a la circulación de personas. RNE D.S. N° 011-2006 – Vivienda.

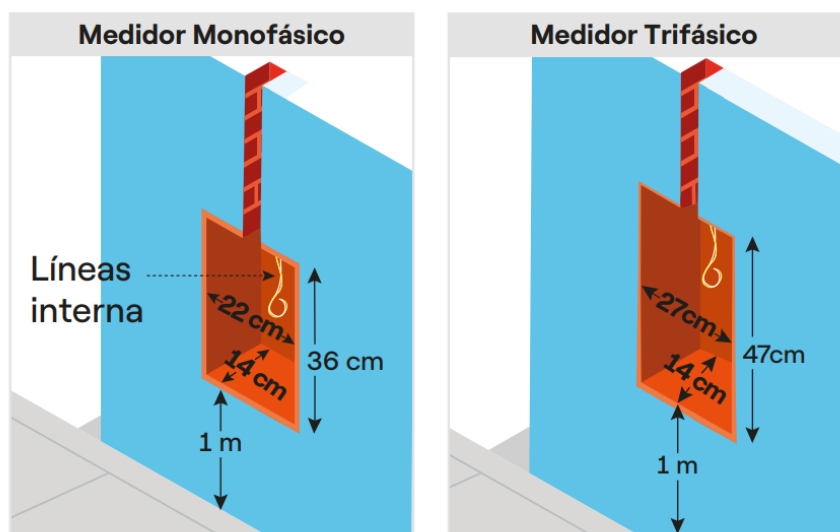


Fig.3 Medidas de cajuela en fachada para medidor monofásico o trifásico con conexión aérea
Fuente: <https://www.enel.pe>

Opción 2: Cajuela en murete

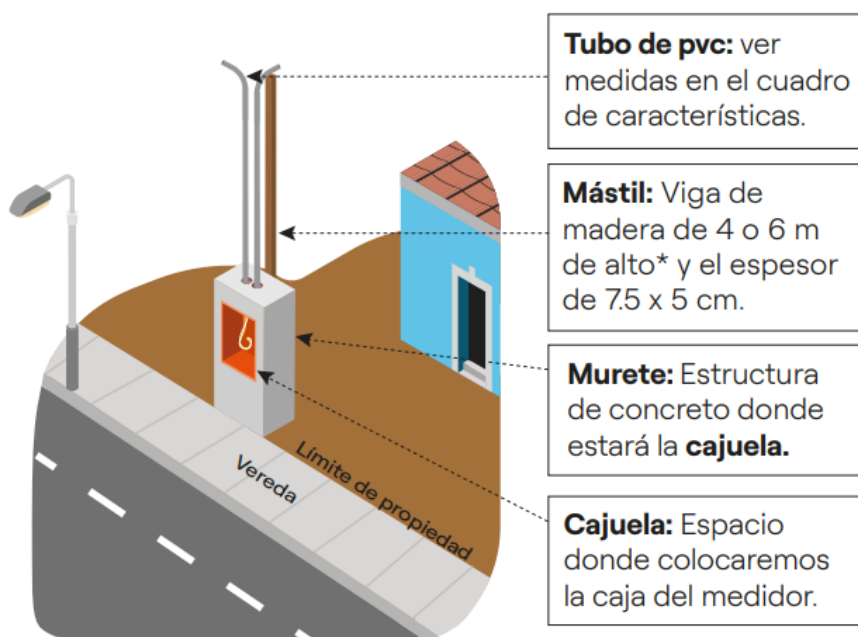


Fig.4 Cajuela en murete con conexión aérea.
Fuente: <https://www.enel.pe>

Si la casa está del lado de la calle de las redes, la viga es de 4 metros de alto, pero si las redes están al frente, cruzando la calle, la viga es de 6 metros de alto.

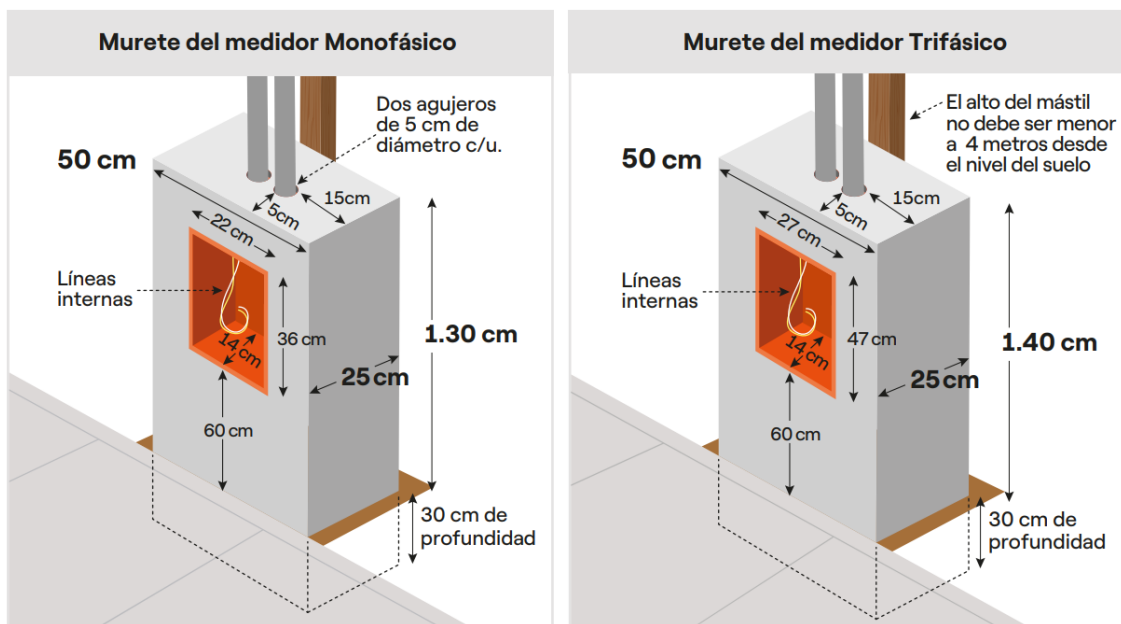


Fig.5 Medidas de murete y cajuela para medidor monofásico o trifásico con conexión aérea.

Fuente: <https://www.enel.pe>

CONEXIÓN SUBTERRÁNEA

Opción 1: Cajuela en fachada

- Cajuela:** Espacio donde colocaremos la caja del medidor.
- Canaleta:** Picar la pared de 5cm x 5cm de diámetro para que coloques un tubo de pvc de 1.5 pulgadas de diámetro.

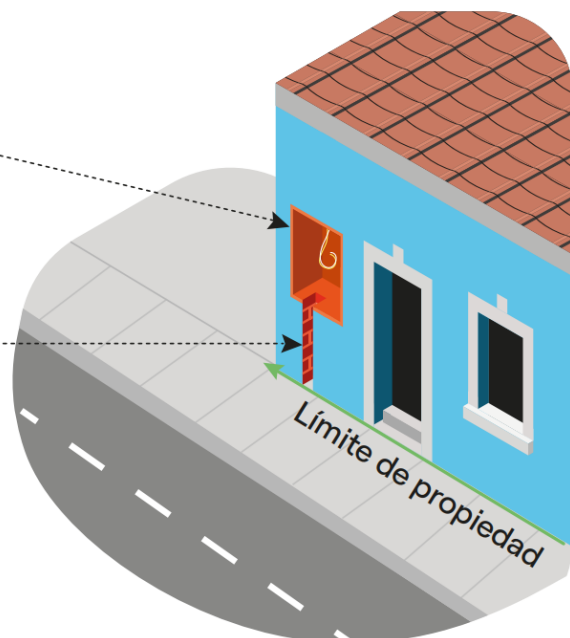


Fig.6 Cajuela en fachada con conexión subterránea.

Fuente: <https://www.enel.pe>

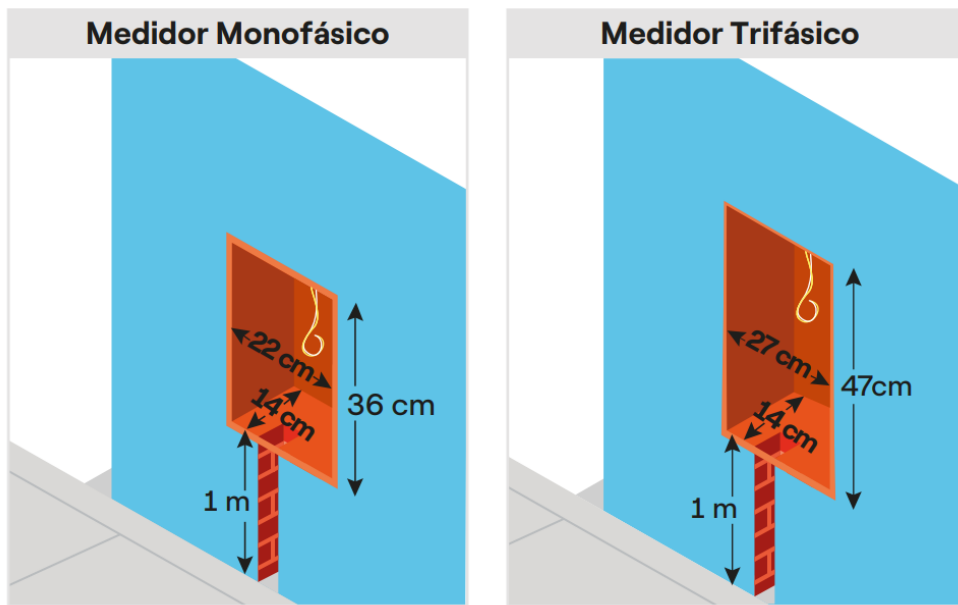


Fig.7 Medidas de cajuela en fachada para medidor monofásico o trifásico con conexión subterránea.

Fuente: <https://www.enel.pe>

Si no existiera vereda, la distancia desde el suelo a la base de la cajuela deberá ser 1.2 metros.

Opción 2: Cajuela en murete

Si la fachada de tu casa no está en el límite de tu propiedad, construye un murete:

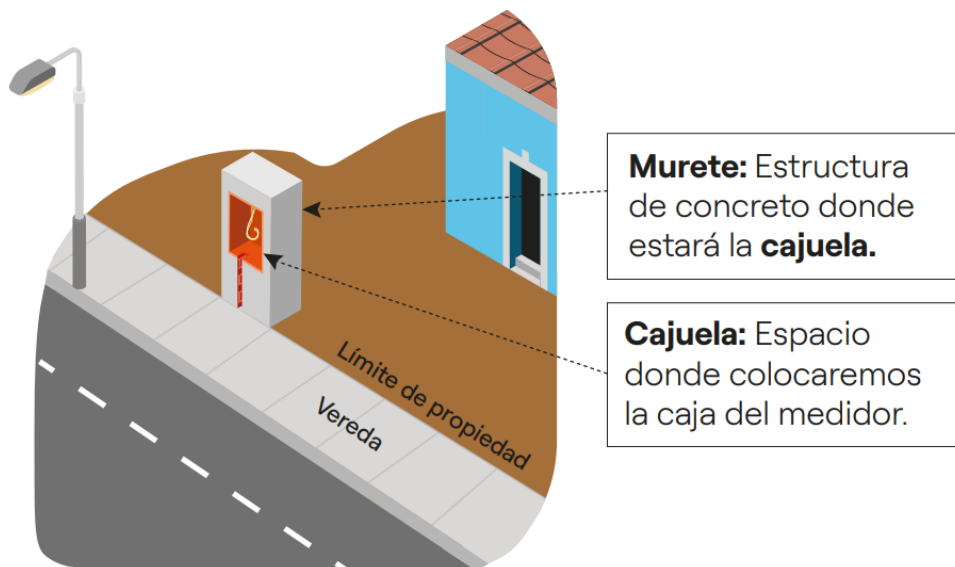


Fig.8 Cajuela en murete con conexión subterránea.

Fuente: <https://www.enel.pe>

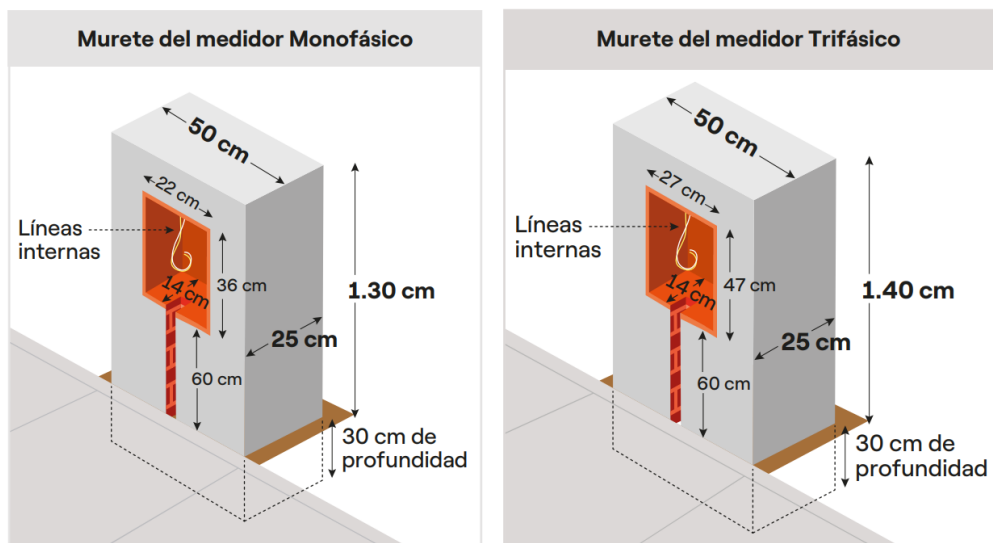


Fig.9 Medidas de murete y cajuela para medidor monofásico o trifásico con conexión subterránea.

Fuente: <https://www.enel.pe>

PASO 4: SOLICITAR FACTIBILIDAD Y PRESUPUESTO

Cumplido los requisitos y adecuaciones necesarias, se solicitará una inspección técnica de factibilidad al domicilio por WhatsApp (opción 8, opción 1, opción 2). Si es aprobada se entregará el presupuesto, si no es aprobada, se deberá subsanar la observación encontrada.

PASO 5: FIRMA DEL CONTRATO Y PAGO

Firma del contrato por WhatsApp (opción 8, opción 1, opción 4), se asignará un número de suministro para poder realizar el pago del medidor a través de la página web y agentes autorizados. Si en el distrito se requiere presentar un permiso municipal, Enel Distribución Perú S.A.A. lo gestionará dentro de los plazos establecidos por la municipalidad. Obtenido el permiso se continuará con el proceso.

PASO 6: INSTALACIÓN DEL MEDIDOR

Se recomienda tener el área de trabajo despejada (sin montículos) y brindar todas las facilidades necesarias al personal. Al finalizar la instalación se firmará un acta de conformidad.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

En este punto se exponen los conceptos fundamentales o conceptos asociados que son relevantes para la investigación.

1. **Atención al cliente:** Es un proceso empresarial que requiere de herramientas de tecnología y de estrategias de marketing para mejorar la experiencia del consumidor. Es la manera en la que la empresa interactúa con los clientes, por ejemplo, durante el momento de compra o luego de haber adquirido un producto y tener algún inconveniente.
(Fuente: <https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz8aFsM0ph5>)

2. **Baja Tensión:** (abreviatura: B.T) Conjunto de niveles de tensión utilizados para la distribución de la electricidad. Su límite superior generalmente es $U \leq 1 \text{ KV}$, siendo U la tensión nominal.(Fuente: Código Nacional de Electricidad – Suministro)

3. **Calidad Comercial:** Componente de la Calidad de Servicio que permite calificar el Servicio Comercial y la Calidad de Atención prestada por la Empresa Distribuidora a sus Clientes o Usuarios, y que se caracteriza, entre otros, por el plazo de restablecimiento del servicio, la información proporcionada al Cliente o Usuario, la adecuada medición de los consumos y su facturación, la puntualidad en el envío de boletas o facturas y la atención y conexión de nuevos suministros de Clientes o Usuarios (Fuente: Norma Técnica de calidad de servicio para sistemas de distribución, Santiago de Chile)

4. **Caja de conexión:** Caja de toma que adicionalmente alberga el equipo de medición. También podrá albergar los dispositivos de protección y maniobra de la conexión.(Fuente: Código Nacional de Electricidad - Utilización)

5. **Calidad del Producto:** Componente de la Calidad de Servicio que permite calificar el producto entregado por la Empresa Distribuidora y que se caracteriza, entre otros, por la magnitud, la frecuencia y la contaminación de la

tensión instantánea de suministro (Fuente: Norma Técnica de calidad de servicio para sistemas de distribución, Santiago de Chile)

6. Calidad de Servicio: Conjunto de propiedades y estándares que son inherentes a la actividad de distribución de electricidad, y que constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse. Se determina conjuntamente por la Calidad de Producto, la Calidad de Suministro y la Calidad Comercial entregada por la Empresa Distribuidora a sus distintos Clientes (Fuente: Norma Técnica de calidad de servicio para sistemas de distribución, Santiago de Chile)

7. Concesión: Derecho otorgado conforme a la Ley de Concesiones Eléctricas para desarrollar las actividades de Generación y/o Transmisión y/o Distribución (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)

8. Concesionario: Persona natural o jurídica que es titular de una concesión (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)

9. Conexión: Es un conjunto de Instalaciones o dispositivos requeridos para la alimentación de un suministro, comprende la acometida y la caja de medición pudiendo formar parte de éstas las sub-acometidas o cajas de toma o control (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)

10. Contrato de suministro: Documento suscrito entre concesionario y el usuario en el que se fija clara y específicamente las condiciones de suministro, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 165° del Reglamento (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)

11. Cliente: Usuario que puede tener uno o más suministros. (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)

12. Empresa distribuidora o distribuidora: Empresa(s) distribuidora(s) concesionaria(s) del servicio público de distribución o todo aquel que preste el servicio de distribución, ya sea en calidad de propietario, arrendatario, usufructuario o que opere, a cualquier título, instalaciones de distribución de energía eléctrica (Fuente: Norma Técnica de calidad de servicio para sistemas de distribución, Santiago de Chile)

13. Instalaciones internas particulares (del usuario): Son las instalaciones internas del usuario que se inician a partir del punto de entrega, tal como se establece en el Artículo 88° de la Ley (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)

14. Instalación eléctrica: instalación de alambrado y accesorios en un terreno, edificación o predio, desde el punto o puntos donde el concesionario u otra entidad suministra la energía eléctrica hasta los puntos donde esta energía pueda ser utilizada por algún equipo; también incluye la conexión del alambrado a los mencionados equipos, así como la modificación, ampliación y reparación del alambrado (Fuente: Código Nacional de Electricidad- Utilización)

15. Permiso: Autorización escrita oficial otorgada por la autoridad responsable de la inspección, en un formato establecido para tal fin, que permite el inicio de los trabajos relacionados con una instalación eléctrica (Fuente: Código Nacional de Electricidad - Utilización)

16. Potencia contratada (contractual): Potencia, establecida mediante un acuerdo, que el cliente no debe exceder según lo establecido en las condiciones específicas de la tarifa. (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)

- 17. Punto de entrega. Punto de suministro:** Para los suministros en baja tensión, es la conexión eléctrica entre la acometida y las instalaciones del concesionario (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)
- 18. Sistema de utilización:** Es un conjunto de instalaciones destinado a llevar energía eléctrica suministrada a cada usuario, desde el punto de entrega hasta los diversos artefactos eléctricos en los que se produzca su transformación en otras formas de energía (Fuente: Código Nacional de Electricidad - Utilización)
- 19. Suministro (de energía eléctrica):** Conjunto de instalaciones que permiten el uso de la energía eléctrica en un solo predio y que se inicia en el punto de entrega (punto de suministro), cuyas características pueden ser identificadas mediante un número o código (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)
- 20. Suministrador:** Se entiende por suministrador a la entidad que provee un servicio o un suministro de energía a otra entidad o a un usuario final del mercado libre o regulado (Fuente: Código Nacional de Electricidad - Utilización)
- 21. Tablero general (interno):** Tablero ubicado en el interior de la edificación, donde se reciben los conductores de los alimentadores que vienen de la caja de medición, a partir del cual se reparten los circuitos interiores (Fuente: Norma DGE: Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución)
- 22. Usuario:** Es la persona natural o jurídica que ocupa un predio y está en posibilidad de hacer uso legal del suministro eléctrico correspondiente; es el responsable de cumplir con las obligaciones técnicas y/o económicas que se derivan de la utilización de la electricidad (Fuente: Código Nacional de Electricidad - Utilización)

23. Zona de Concesión: Área geográfica determinada en el decreto que otorga la concesión de servicio público de distribución, generalmente mediante el sistema de coordenadas UTM (Universal Transverse Mercator), en la cual la empresa distribuidora está obligada a dar suministro eléctrico a quien lo solicite, sea que el Cliente o potencial Cliente esté ubicado dentro de la zona de concesión, o bien se conecte a las instalaciones de la empresa distribuidora mediante líneas propias o de terceros (Fuente: Norma Técnica de calidad de servicio para sistemas de distribución, Santiago de Chile)

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1. **CNE:** La Comisión Nacional de Energía es un organismo público y descentralizado de Chile, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir y ejercer derechos y obligaciones, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Energía.

2. **CNE-Suministro:** El Código Nacional de Electricidad Suministro establece las reglas preventivas que permiten salvaguardar las condiciones de seguridad de las personas (de la concesionaria, o de las contratistas en general, o terceros) y las instalaciones, frente a los peligros derivados del uso de la electricidad.

3. **Centro de atención de llamados o Call Center:** Centro de comunicación a través de medios telefónicos, cuyo objetivo es atender consultas, solicitudes y reclamos relacionados con la provisión del servicio de distribución de energía eléctrica.

4. **COFOPRI:** El Organismo de Formalización de la Propiedad Informal, es un organismo adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento que se encarga de gestionar los procesos masivos de titulación a nivel nacional.

5. **Consulta:** Petición que una persona, ya sea Cliente o no, realiza a una empresa distribuidora a fin de que ésta le proporcione información o aclare alguna inquietud relacionada con la provisión del servicio de distribución de energía eléctrica.
6. **DMS:** Son las distancias mínimas de seguridad estipuladas en el CNE Suministro, que se deben guardar entre líneas eléctricas y elementos físicos (carreteras, edificios, etc.) para evitar contactos accidentales.
7. **Ejecutivo comercial:** Profesional que cumple un rol fundamental dentro de una organización, encargándose de gestionar las relaciones con los clientes y promover la venta de productos o servicios.
8. **GRUPO ENEL:** Abreviatura de Ente nazionale per l'energia eléctrica, líder global del sector energético que opera en 32 países y en los 5 continentes, produciendo energía a través de una capacidad gestionada de más de 88 GW, con casi 74 millones de consumidores finales en todo el mundo.
9. **FOSE:** El fondo de compensación social eléctrica es un subsidio cruzado creado con el objetivo de beneficiar a los usuarios regulados de menores ingresos.
10. **GART:** La Gerencia Adjunta de regulación tarifaria está encargada de dirigir, coordinar y controlar el proceso de fijación de tarifas en los subsectores de electricidad e hidrocarburos.
11. **IGV:** El Impuesto general a las ventas es un impuesto que pagamos todos los ciudadanos al realizar una adquisición, es decir se cobra en la compra final del bien o servicio.

12. INDECOPI: El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual es un organismo público autónomo especializado del Estado peruano, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público.

13. JARU: La Junta de apelaciones de reclamos de usuarios es el tribunal administrativo del OSINERGMIN, que cuenta con plena autonomía funcional y actúa como segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamo formulados por los usuarios ante los concesionarios; asimismo resuelve las quejas y las medidas cautelares que se le planteen.

14. Libro de reclamaciones: Documento por el cual los usuarios del servicio público de electricidad pueden presentar consultas, observaciones, críticas o reclamos, respecto del servicio que reciben. Debe ser puesto a disposición de los usuarios por las empresas distribuidoras en cada uno de sus locales de atención comercial.

15. LCE: El Decreto Ley N° 25844, “Ley de Concesiones Eléctricas”, establece las normas que regulan las actividades relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica en el Perú.

16. Medios de atención: Los medios de atención deben garantizar que el suministrador brinde al cliente una atención satisfactoria y le proporcione toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que el cliente puede realizar ante el suministrador y el OSINERGMIN, así como los derechos y obligaciones del cliente y suministrador.

17. MINEM: El Ministerio de Energía y Minas formula y evalúa las políticas de alcance nacional en materia del desarrollo sostenible de las actividades minero - energéticas, contribuyendo al desarrollo humano, así como a la disminución del impacto ambiental.

18. NTCSE: La Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM, regula los aspectos de calidad en el servicio eléctrico que deben cumplir las empresas eléctricas, estableciendo los niveles mínimos de calidad y las obligaciones de las empresas de electricidad y los Clientes que operan bajo el régimen de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844.

19. OSINERGMIN: El Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería es la autoridad competente que se encarga de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada al sector eléctrico-minero y resolver los reclamos de los usuarios en segunda y última instancia administrativa.

20. Reclamo: Acción del usuario, titular de un suministro o tercero con legítimo interés realizada ante la concesionaria con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación del servicio público de electricidad.

21. Requirente: Término general que designa al autor del requerimiento. La persona que reclama. Que requiere, que efectúa un requerimiento.

22. Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, en resolver las consultas y quejas.

23. Solicitud: Petición que una persona, ya sea cliente o no, realiza a una empresa distribuidora, a fin de que ésta realice alguna diligencia o, en general, ejecute acciones relacionadas con la provisión del servicio de distribución de energía eléctrica.

24. RENIEC: El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, es un organismo autónomo del Estado Peruano encargado de la identificación de los peruanos, otorgando el Documento Nacional de Identidad (DNI).

25. SUNARP: La Superintendencia Única Nacional de Registros Públicos es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos. Es un organismo descentralizado y autónomo, adscrito al Ministro de Justicia y Derechos Humanos de la República del Perú. Fue creada mediante la Ley N° 26,366 y sus estatutos fueron aprobados por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS.

26. VAD: Se denomina valor agregado de distribución al costo medio de capital y operación de una red de distribución de una empresa eficiente de referencia, operando en un área de una determinada densidad de carga.

27. Venta: El concepto de ventas es muy amplio, pero básicamente consiste en el acto de negociación en el cual una parte es el vendedor y la otra el comprador.

28. Zona de responsabilidad técnica: Creado por el Ministerio de Energía y Minas a través de la Resolución Ministerial N°511-2017-MEM/DM con la finalidad de ampliar la cobertura eléctrica a nivel nacional.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general

La nueva forma de información, para adquirir una nueva conexión, va a mejorar significativamente el tiempo de atención al usuario, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. La Calidad de la atención del área de recursos humanos permite mejorar significativamente la venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.
2. La calidad del servicio comercial permite mejorar significativamente el tiempo de atención al usuario, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Definición conceptual de la variable venta de suministro Eléctrico

En Europa, ha existido un cambio importante en la percepción de la calidad del servicio debido la Directiva Europea 85/374/CEE¹⁴ sobre responsabilidad de los daños causados por productos defectuosos (CEE 85). En ella se define la electricidad como un producto. Las implicaciones de esta definición son importantes, ya que equipara legalmente el suministro de electricidad con la venta de cualquier otro producto. En [16] entre otras cosas, esta equiparación permite a un cliente exigir a su suministrador que el producto por el que está pagando tenga una calidad bien definida y, si no la cumple, exigirle daños y perjuicios (ver otros anexos: Matriz de operacionalización de variable).

El suministro eléctrico tiene una importancia estratégica dentro de la sociedad en tal sentido el desarrollo y crecimiento de la economía de un país están muy ligados a la calidad del servicio eléctrico ofrecido y a su costo.

14. Comunidad Económica Europea (CEE), organización internacional creada por uno de los dos tratados de Roma de 1957, con la finalidad de crear un mercado común europeo.

Pero el suministro de energía eléctrica sigue siendo un servicio con unas particularidades únicas, que lo distinguen de cualquier otro negocio.

La calidad de la atención comercial está apareciendo con fuerza, pero por otros motivos. Este aspecto no es exclusivo al suministro de electricidad, sino que en toda la sociedad existe una mayor exigencia sobre la calidad de atención comercial. Este proceso de transformación se ve amplificado en el suministro de electricidad, al ser tradicionalmente un negocio monopolista en el que no había ningún incentivo para una buena atención comercial. (Fuente: Calidad del Servicio. Regulación y Optimización de inversiones, Autor: Juan Rivier Abbad)

Definición operacional de la variable venta de suministro Eléctrico

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario (ver otros anexos: Encuesta).

- ✓ Pregunta 1. ¿Respetar los tiempos indicados?
- ✓ Pregunta 2. ¿Respetar las normas técnicas?

En todos los casos, los indicadores son plazos máximos fijados al suministrador para el cumplimiento de sus obligaciones.

Los plazos máximos de atención son:

i. Sin modificación de redes

Hasta los 50 kW: 7 días calendario

Más de 50kW: 21 días calendario

ii. Con modificación de redes (incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto)

Hasta los 50kW: 21 días calendario

Más de 50 kW: 56 días calendario

iii. Con expansión sustancial y con necesidad de proyecto de red primaria que incluya nuevas subestaciones y tendido de red primaria.

Cualquier potencia: 360 días calendario.

Definición conceptual de la variable Atención al usuario

La atención al usuario no es una herramienta exclusiva que sirva a empresas privadas. Las administraciones y servicios públicos, sean del tipo que sean, deben cuidar a sus usuarios atendiéndoles en todo lo que estos necesiten. Si no existiesen estas técnicas, la prestación del servicio sería incompleto y el objetivo de atender al ciudadano y ofrecerle soluciones no se estaría cumpliendo en su totalidad (ver otros anexos: Matriz de operacionalización de variable).

Expuesto la importancia de esta herramienta, en [17] se define al usuario como aquella persona física que utiliza o disfruta de un servicio que ofrece una empresa o entidad pública o privada, para su uso personal. En este acto de uso del servicio puede existir una transacción económica o puede realizarse sin que medie pago alguno, cuando el servicio tiene carácter gratuito. El concepto de usuario se identifica más con la utilización de algún servicio público o privado concreto (Fuente: Atención al cliente, consumidor y usuario, Autor: Sergio López Salas)

Definición operacional de la variable Atención al usuario

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario (ver otros anexos: Encuesta).

Pregunta 3. ¿Elabora posibles soluciones?

Responde a los indicadores: Disposición para resolver dudas, conflictos, problemas técnicos, reclamos de los clientes y dar respuesta o solución a las consultas que los clientes puedan experimentar en relación al uso o consumo de los productos que adquirieron de la empresa.

Pregunta 4. ¿Evidencia comprensión del tema?

Responde al indicador: Conexión con sus clientes (Brindar al cliente un alto grado de involucramiento, haciéndolo sentir acompañado o parte de algo más grande)

Pregunta 5. ¿Atiende su requerimiento?

Responde al siguiente indicador:

Dedicación particular e individual a cada cliente, hay que escuchar a los usuarios en todo momento (Una atención asertiva, y enfocada a resolver sus problemas)

Pregunta 6. ¿Propone recomendaciones?

Responde a los indicadores:

Establecer contacto e interactuar con sus clientes (la atención debe ser visible y accesible) y manejo y diseño de canales de comunicación óptimos, como “cara a cara “en oficinas, mediante teléfono, por correo electrónico.

Pregunta 7. ¿Cumple con los aspectos del contrato?

Responde al indicador: Grado de conocimiento y atención mostrado para entablar nuevos negocios.

Pregunta 8. ¿Entrega el trabajo puntualmente?

Responde al indicador: Grado de seguridad para responder a la fórmula: problema - solución - beneficio. Conduce al cliente hacia la formula recomendada para satisfacerlo.

Pregunta 9. ¿Evidencia mejora en la atención?

Responde a los siguientes indicadores: Apariencia del personal y apariencia de la instalación, equipos y del material de comunicación.

Pregunta 10. ¿Evidencia progreso en el servicio?

Responde a los indicadores: Buena comunicación, dicción, oratoria, escritura, protocolo y educación y respeto

IV. METODOLÓGIA DEL PROYECTO

4.1 DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño de investigación empleado en el informe final “Propuesta de mejora de la atención al usuario por venta de suministro eléctrico en baja tensión”, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, es no experimental porque no se manipuló deliberadamente o intencionalmente la variable independiente, solo se observó situaciones existentes dentro del área de estudio. Lo que se hizo fue observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos. El tipo de diseño no experimental según su clasificación es transversal o transeccional, porque la recolección de los datos fue en un único momento y en un periodo determinado y correlacional – causal porque se determinó la relación entre la variable independiente, venta de suministro eléctrico (X) y la variable dependiente, atención al usuario (Y).

4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación utilizado es el cuantitativo debido a la utilización de datos cuantificables o numéricos ya que el universo es grande, sobre los cuales se tomaron muestras representativas como criterio de validación. Los datos numéricos fueron jerarquizados, medidos y categorizados a través del análisis estadístico. La elección del método cuantitativo respondió a la necesidad de ofrecer conclusiones generalizables sobre las variables analizadas, más que particularidades de “sentido”.

El modelo de procedimientos empleado en el en el informe final “Propuesta de mejora de la atención al usuario por venta de suministro eléctrico en baja tensión”, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, es el Lógico, porque implicó la utilización del pensamiento y el razonamiento para ejecutar deducciones, análisis y síntesis al estudio de un fenómeno

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población o universo de la investigación está compuesta por todas las personas de la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao, las provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral, que van a solicitar un nuevo suministro de energía eléctrica en BT a la empresa privada Enel Distribución Perú S.A.A.

La población debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo en muestras (subgrupo de la población), en tal sentido una muestra es una parte de la población de interés, que refleje las mismas características que la población.

Fórmula para calcular el tamaño de una “muestra infinita”

$$n = Z^2 * p * q / e^2$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Tamaño de la población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

$q = (1 - p) =$ Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

El tamaño muestral depende de los siguientes factores:

NC = 95% (Nivel de confianza) = 0.95

$Z = 1.96$ (Puntuación Z para un nivel de confianza de 95%) = 1.96

$p = 50\%$ (Probabilidad de éxito) = 0.5

$q = 50\%$ (Probabilidad de fracaso) = 0.5

$e = 5\%$ (Margen de error) = 0.05

$n = (1.96^2 * 0.5 * 0.5) / (0.05^2) = 0.9604 / 0.0025 = 384.16 = 385$

$n =$ Tamaño de la muestra = 385

Como resultado, se obtuvo que con una muestra representativa (refleja las características de la población) y adecuada (cuantitativamente el tamaño de la muestra es lo suficientemente grande) se pudo alcanzar resultados con una alta precisión para el nivel de confianza y el margen de error previamente establecido.

4.4 LUGAR DE ESTUDIO Y PERIODO DESARROLLADO

El estudio se realizó mayormente en el pueblo de Chiuchin (215 km al noreste de Lima, Perú), que pertenece al Distrito de Santa Leonor en la Provincia de Huaura, Región Lima. Tiene alrededor de 210 habitantes y una altitud de 2,716 metros. Chiuchin está situada cerca del pueblo de Mayobamba y San Agustín de Canín. Este pueblo es uno de los cuatro que se encuentran en las riveras del río Chegras, que es un afluente del río Huaura. Enel Distribución Perú S.A.A es la empresa concesionaria del servicio público de electricidad para esta zona.

El periodo en el cual se desarrolló la investigación fue de trece (13) meses, iniciándose en el mes de setiembre del 2022 y finalizando en el mes de setiembre del 2023

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta de una sola dirección (son las del tipo más directo y se administra a una muestra de personas en un punto fijo en el tiempo), usualmente aplicada a grupos amplios de personas que tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, ya que es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a la objetividad de los datos que con ella se obtiene y como instrumento se utilizó un cuestionario de 10 preguntas formuladas con claridad. Cuando se aplicó la encuesta que contiene preguntas con escalas tipo Likert¹⁵, fue necesario calcular el índice de fiabilidad del instrumento, a través del alfa de Cronbach.

15. La escala de Likert es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema. Creada en 1932 por el psicólogo Rensis Likert.

4.6 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

El método de análisis cuantitativo fue el utilizado, debido a que usa números y estadísticas para entender frecuencias, promedios y correlaciones. El análisis de datos cuantitativos se usó para interpretar datos que fueron recolectados usando métodos de muestreo de probabilidad, ya que los datos fueron recolectados y analizados en una forma estadística válida. Para el análisis de los resultados se manejó la estadística descriptiva, ya que permitió representar los datos por medio de tablas y gráficos. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS V29, el programa Microsoft Excel y el software informático procesador de texto Microsoft Word.

Paquete estadístico para ciencias sociales

El SPSS (Paquete estadístico para ciencias sociales), desarrollado en la Universidad de Chicago, es uno de los más difundidos y actualmente es propiedad de IBM y la versión más reciente es la 29.0, el cual tiene mejoras como mayor facilidad de uso, nuevas técnicas de análisis y proporciona herramientas que permiten consultar datos y formular hipótesis de forma rápida, ejecutar procedimientos para aclarar las relaciones entre variables, identificar tendencias y realizar predicciones. Todos los análisis estadísticos que se describen en la investigación se desarrollaron con este programa.

Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach. Es un índice usado para medir la confiabilidad o consistencia interna de un conjunto de escalas o elementos de prueba dentro de un cuestionario, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En pocas palabras, el alfa de Cronbach es una medida de confiabilidad pero no de validez. Las pruebas α -Cronbach sirven para ver si las encuestas con escalas de Likert de preguntas múltiples son confiables para un cuestionario. El alfa de Cronbach va de 0 a 1 (ver tabla XX). Mayor fiabilidad cuando se acerca a 1,

menor fiabilidad cuando se acerca a cero. Cuando tiende a cero indica que no hay ninguna correlación entre los elementos. Son totalmente independientes.

TABLA XX
RANGOS DEL ALFA DE CRONBACH

ALFA DE CRONBACH	CONSISTENCIA INTERNA
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre
$\alpha < 0.5$	Deficiente

Fuente: <https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>

Coeficientes de fiabilidad de Kuder-Richardson

Llamados también KR20 (Fórmula 20) y KR21 (Fórmula 21) de Kuder Richardson. Se trata de dos fórmulas empleadas para establecer la fiabilidad de un cuestionario a partir de las características estadísticas de las preguntas del mismo, concretamente sus medias y sus varianzas. La media de una pregunta dicotómica (esto es, aquella que se puntúa como correcta o incorrecta) es la proporción de individuos que la responden correctamente (p); su varianza es el producto de p y q (siendo q el número de individuos que responden incorrectamente).

La Fórmula KR20 utiliza información acerca de la dificultad de cada pregunta, ya que se basa en el número de preguntas del cuestionario, la suma de sus varianzas y la varianza total del cuestionario. La Fórmula KR21 es más sencilla, puesto que requiere menos información y asume que las preguntas poseen el mismo grado de dificultad (aunque, por otra parte, también proporciona un coeficiente de fiabilidad más bajo que la Fórmula KR20). Se halla a partir del número de preguntas del cuestionario, la puntuación media obtenida en el mismo y la desviación estándar.

En la tabla XXI se observa los rangos de confiabilidad y su interpretación según Kuder - Richardson, en el cual 1.00 representa perfecta confiabilidad.

TABLA XXI
RANGOS DE CONFIABILIDAD SEGÚN KUDER – RICHARDSON

RANGOS	MAGNITUD
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia basado en Mejía Elías & Reyes Edith (1994), Técnicas de investigación educativa

Distribución de frecuencias

Las distribuciones de frecuencias son tablas en que se dispone las modalidades de la variable por filas. En las columnas se dispone el número de ocurrencias por cada valor, porcentajes, etc. La finalidad de las agrupaciones en frecuencias es facilitar la obtención de la información que contienen los datos.

Una tabla de frecuencias es una herramienta estadística que organiza y resume la información sobre la distribución de datos. Consiste en una estructura de columnas que muestra las distintas categorías o valores de una variable, junto con el número de veces que cada categoría ocurre en un conjunto de datos.

Generalmente se suelen utilizar para representar de mejor manera las conclusiones, pues representa el comportamiento de unos datos en función de un parámetro, lo que da lugar a posibles deducciones al momento.

Coefficiente de correlación de rango de Kendall

Cuando se estudia la relación entre variables cualitativas del tipo ordinal, se debe utilizar el coeficiente de correlación de rango de Kendall (1938), denominado coeficiente τ de Kendall (con la letra griega τ , tau). Su nombre referencia a Maurice Kendall, quién lo desarrolló en 1938, aunque Gustavo Fechner había propuesto una medida similar en el contexto de series de tiempo en 1897.

Al ser un coeficiente no paramétrico, es también una alternativa al coeficiente de Pearson cuando no se cumple el supuesto de normalidad, siendo más aconsejable que el de Spearman cuando la muestra es pequeña. Los valores del coeficiente de Kendall pueden variar de -1 a 1 . Un valor positivo indica asociación positiva. Un valor negativo indica asociación negativa. Mientras más alta sea la magnitud, más fuerte será la asociación.

Esta prueba es no paramétrica, ya que no se basa en suposiciones sobre las distribuciones de X o Y o la distribución de (X, Y) .

Bajo la hipótesis nula de independencia de X e Y , la distribución muestral de τ tiene un valor esperado de cero. La distribución precisa no puede caracterizarse en términos de distribuciones comunes, pero puede calcularse exactamente para muestras pequeñas; para muestras más grandes, es común usar una aproximación a la distribución normal, con media cero y varianza. El grado de la relación se indica en la tabla XXII

TABLA XXII
GRADO DE RELACIÓN SEGÚN COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.90 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998

Existen varias versiones de Tau de Kendall.

Tau-a: La prueba estadística Tau indica la fuerza de asociación de las tabulaciones cruzadas. Ambas variables tienen que ser ordinales. Tau-a no hará ningún ajuste ante empates. Se suele utilizar para tablas cuadradas (con columnas y filas iguales)

Tau-b: La estadística Tau-b, a diferencia de Tau-a, hace ajustes ante empates (Tau-b se ajustará a los rangos empatados). Los valores de Tau-b varían de -1 (asociación negativa al 100% o inversión perfecta) a $+1$ (asociación positiva al 100% o acuerdo perfecto). Un valor de cero indica la ausencia de asociación.

Tau-c: También llamado Stuart-Kendall Tau-c, es más adecuado que Tau-b para el análisis de datos basados en tablas de contingencia no cuadradas (es decir, rectangulares). Por lo tanto, use Tau-b si la escala subyacente de ambas variables tiene el mismo número de valores posibles (antes de la clasificación) y Tau-c si difieren.

Significado de la Tau de Kendall

En el caso de la Tau de Kendall, las hipótesis nula y alternativa resultan:

- Hipótesis nula (H0): El coeficiente de correlación $\rho = 0$
(No hay Correlación entre las variables)
- Hipótesis alternativa (H1): El coeficiente de correlación $\rho \neq 0$
(Existe Correlación entre las variables)
- Nivel de confianza: 95%
- Nivel de significancia: 0.05
- Si la sig. p-valor es < 0.05 se rechaza la H0; en caso contrario se acepta

En el informe final, la variable atención al usuario tiene una escala de puntuación de 3 puntos (buena, regular, mala), mientras que la otra variable, venta de suministro eléctrico tuvo en una escala más fina de 6 puntos (muy buena, buena, regular, aceptable, deficiente, no hay evidencia) por lo que tienen diferentes categorías (tabla rectangular) y al ser variables cualitativas del tipo ordinal, se utilizó el coeficiente de correlación tau-c de Kendall.

4.7 ASPECTOS ÉTICOS EN INVESTIGACIÓN

Elaborado conforme a los principios éticos universales, la investigación se encuentra fundamentada en documentos del ámbito internacional, entre ellos destacan:

1. El Código de Núremberg (1947) que establece como principio básico el respeto por los derechos de las personas. Además prescribe el conocimiento informado y voluntario, la posibilidad de retirarse del estudio y un análisis de riesgos y beneficios de la participación en la investigación.
2. La Declaración de Helsinki (1964, 2008) que adopta los principios del Código de Núremberg pero incorpora unos nuevos: que los participantes deben recibir el mejor trato disponible y que las instituciones deben crear comités de ética que regulen la producción científica en el aspecto ético.
3. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966, 1976) adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas y firmado por 174 Estados, entre ellos, el Perú. El Pacto garantiza el respeto irrestricto por los Derechos Humanos que, consecuentemente, debe ser resguardado también por parte de los investigadores científicos
4. El Informe Belmont (1979) que define los principios éticos que deben guiar a toda conducta de investigación. El Reporte postula tres principios para la evaluación ética de cualquier propuesta de investigación de estas características: Respeto por las personas, principio de beneficencia y principio de justicia.

En el ámbito Nacional, el desarrollo de la investigación cumple con:

1. La Constitución Política del Perú de 1993
2. Ley N° 30220: Ley Universitaria.
3. Decreto legislativo N° 822: Ley sobre derechos de autor.
4. Ley N° 29733: Ley de protección de datos personales.
5. Ley N° 27815: Ley del código de ética de la función pública.

Finalmente en el ámbito Institucional cumple con:

1. El Reglamento General de estudios de Posgrado UNAC (aprobado por resolución N° 319-2017-CU del 21 de noviembre de 2017), Art. 3º, Inciso d, en el cual se establecen las obligaciones y responsabilidades inherentes para la realización de estudios de Posgrado en la Universidad Nacional del Callao.
2. Reglamento de Organización y Funciones UNAC (aprobado por resolución N° 097-2021-CU del 30 de junio de 2021) Art. 3º , inciso b, la investigación, entendida como la búsqueda permanente de la verdad.
3. Reglamento de Grados y Títulos UNAC (aprobado por resolución N° 099-2021-CU del 30 de junio de 2021) Art. 15º El grado académico de maestro se obtiene al concluir los estudios de maestría, sean de especialización, de investigación o académicas, dirigidos a proporcionar al estudiante una sólida formación en investigación en una determinada área del conocimiento.
4. Plan estratégico institucional UNAC, Cap. II “Formar profesionales generando y promoviendo investigación científica tecnológico y humanística, en los estudiantes universitarios con calidad competitividad y responsabilidad social para el desarrollo sostenible del País”
5. Directiva N° 013-2018-R que norma los protocolos de proyecto e informe final de investigación de pregrado, posgrado, docentes, equipos, centros e institutos de investigación en la Universidad Nacional del Callao.
6. Código de ética de investigación de la UNAC, Callao 2019, Art.1º El código de ética de investigación de la UNAC es un conjunto de principios que norman la conducta de los docentes, estudiantes, graduados y de los investigadores en general que desarrollan esta actividad científica y de su gestión de las diferentes unidades, institutos y centros en donde se desarrolla la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

TABLA XXIII
¿EVIDENCIA COMPRESIÓN DEL TEMA?

		¿Evidencia comprensión del tema?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	4	1.0	1.0	1.0
	Deficiente	153	39.7	39.7	40.8
	Aceptable	102	26.5	26.5	67.3
	Regular	70	18.2	18.2	85.5
	Bueno	55	14.3	14.3	99.7
	Muy bueno	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXIII, el 1.0% de encuestados manifestó que no comprende el tema, el 39.7% de encuestados manifestó una deficiente comprensión del tema (153 personas), el 26.5% de encuestados manifestó tener una aceptable comprensión del tema, el 18.2% de encuestados manifestó tener un regular conocimiento del tema, el 14.3% de encuestados manifestó tener un buen conocimiento del tema mientras que el 0.3% manifestó tener un muy buen conocimiento del tema.

Con respecto a la pregunta N° 1 ¿Evidencia comprensión del tema? se observa en la tabla XXIII que quienes van a solicitar un nuevo suministro eléctrico con más frecuencia a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. son quienes tienen una deficiente comprensión del tema.

Las figuras 10 y 11 nos presentan gráficos en barra del ítem N° 1 del cuestionario aplicado, tanto en frecuencia como en porcentaje.

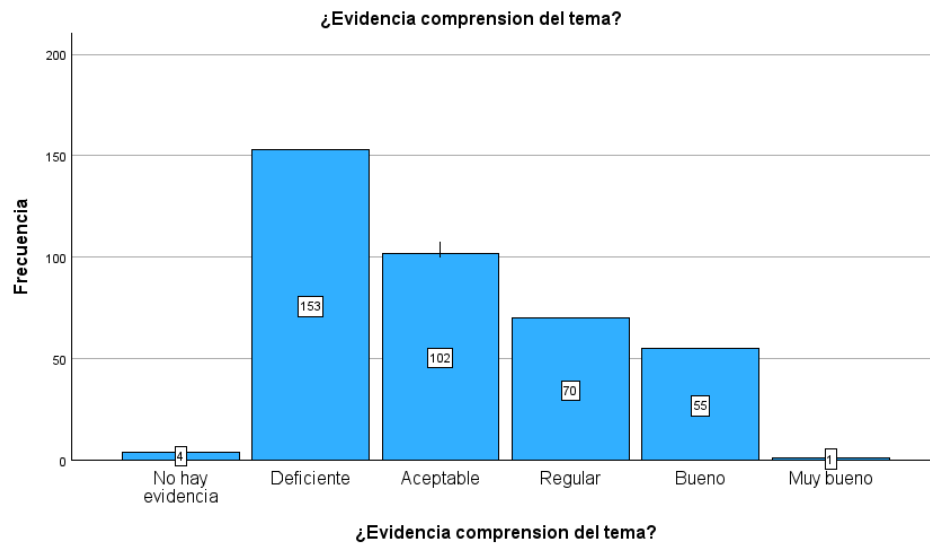


Fig.10 ¿Evidencia comprensión del tema? - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

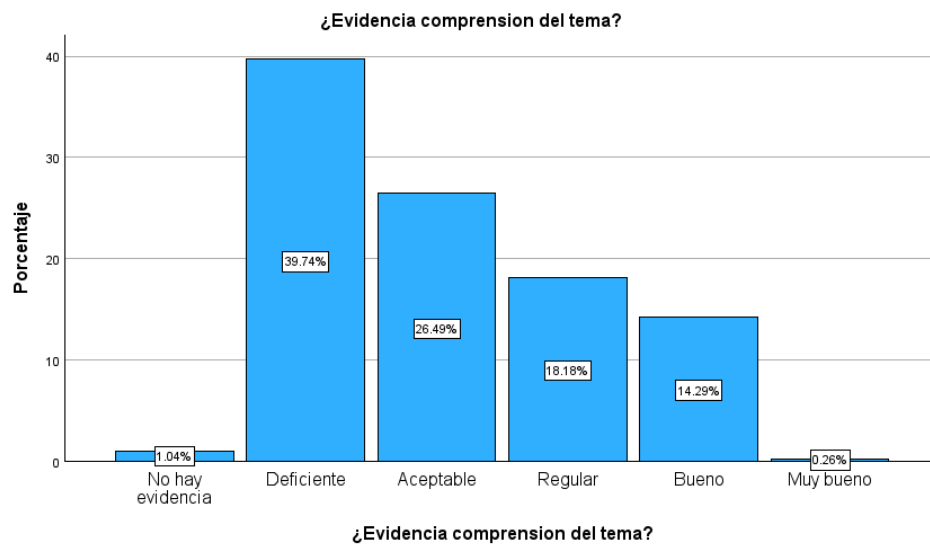


Fig.11 ¿Evidencia comprensión del tema? - Porcentaje

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

TABLA XXIV
¿RESPETA LOS TIEMPOS INDICADOS?

¿Respeto los tiempos indicados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	20	5.2	5.2	5.2
	Deficiente	40	10.4	10.4	15.6
	Aceptable	185	48.1	48.1	63.6
	Regular	75	19.5	19.5	83.1
	Bueno	61	15.8	15.8	99.0
	Muy bueno	4	1.0	1.0	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXIV, el 5.2% de encuestados manifestó que no tiene evidencia que se respeten los tiempos máximos de atención a nuevos suministros por parte de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., el 10.4% de encuestados manifestó que es deficiente el respeto a los tiempos máximos de atención, el 48.1% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A respeta los tiempos máximos de atención a nuevos suministros de una forma aceptable, el 19.5% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A respeta regularmente los tiempos máximos de atención a nuevos suministros, el 15.8% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A respeta de una forma buena los tiempos máximos de atención a nuevos suministros mientras que el 1.0% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A respeta de una manera muy buena los tiempos máximos de atención a nuevos suministros.

En referencia a la pregunta N° 2 del cuestionario ¿Respeto los tiempos indicados? se observa en la tabla XXIV que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. respeta de una forma aceptable los tiempos máximos de atención a nuevos suministros.

Las figuras 12 y 13 nos presentan gráficos en barra del ítem N° 2 del cuestionario, tanto en frecuencia como en porcentaje.

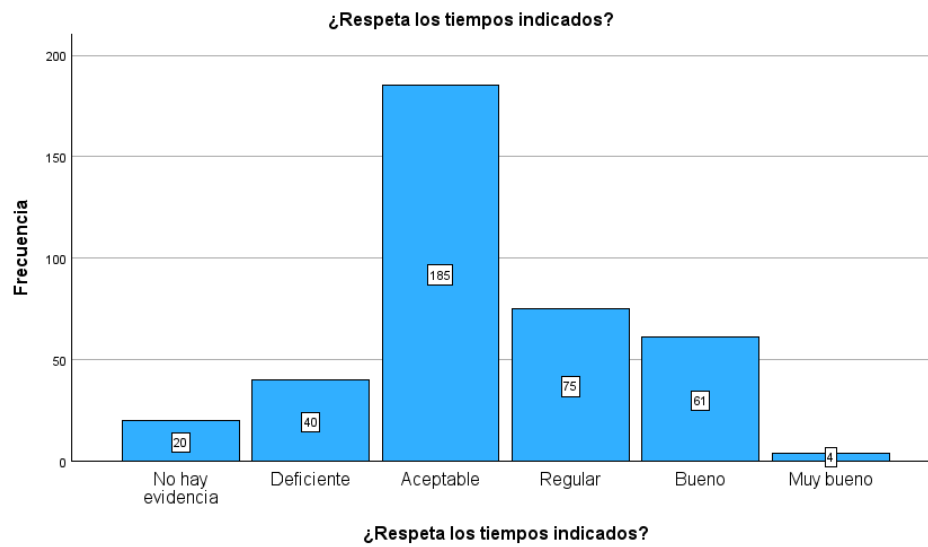


Fig.12 ¿Respeto los tiempos indicados? - Frecuencia
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

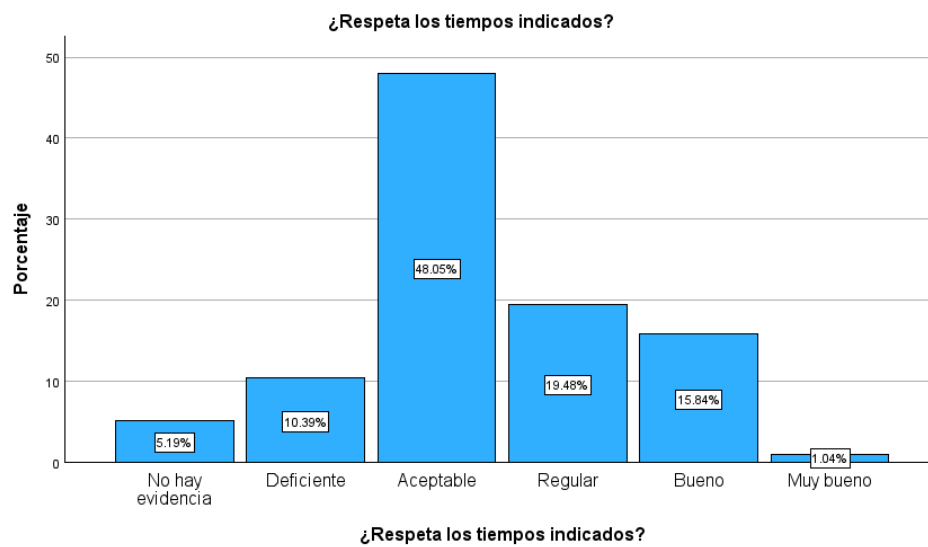


Fig.13 ¿Respeto los tiempos indicados? - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XXV
¿RESPETA LAS NORMAS TÉCNICAS?

¿Respeto las normas técnicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	24	6.2	6.2	6.2
	Deficiente	40	10.4	10.4	16.6
	Aceptable	185	48.1	48.1	64.7
	Regular	79	20.5	20.5	85.2
	Bueno	54	14.0	14.0	99.2
	Muy bueno	3	.8	.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXV, el 6.2% de encuestados manifestó que no tiene evidencia que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. respete las normas técnicas, el 10.4% de los encuestados manifestó que en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A , es deficiente el respeto a las normas técnicas, el 48.1% de los encuestados manifestó que es aceptable el respeto a las normas técnicas por parte de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. el 20.5% de los encuestados manifestó que es regular el respeto a las normas técnicas, el 14.0% de los encuestados manifestó que es bueno el respeto a las normas técnicas por parte de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. mientras que el 0.8% de los encuestados manifestó que el respeto a las Normas técnicas por parte de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A es muy bueno.

Con respecto a la pregunta N° 3 del cuestionario ¿Respeto las Normas Técnicas?, se observa en la tabla XXV que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. respeta de una forma aceptable las Normas Técnicas.

Las figuras 14 y 15 nos presentan gráficos en barra del ítem N° 3 del cuestionario, tanto en frecuencia como en porcentaje.

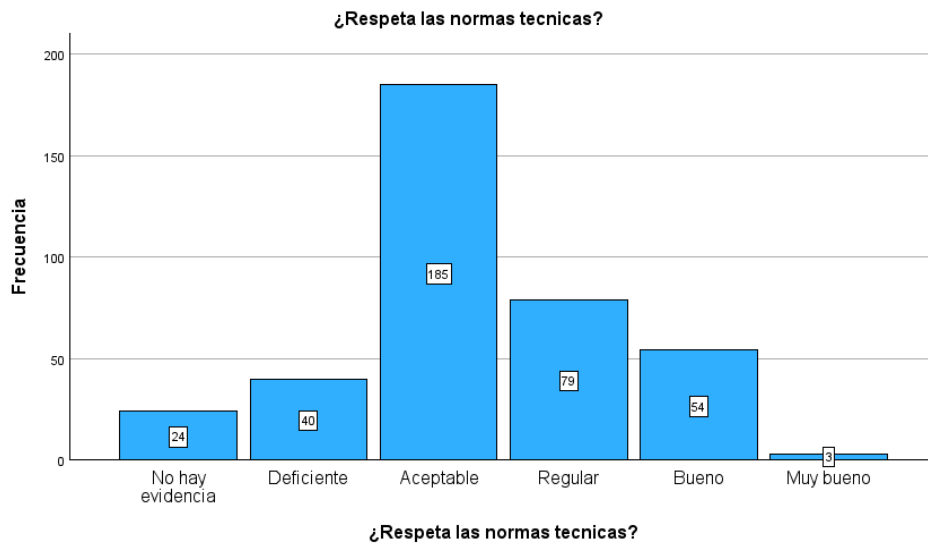


Fig.14 ¿Respetan las Normas técnicas? - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

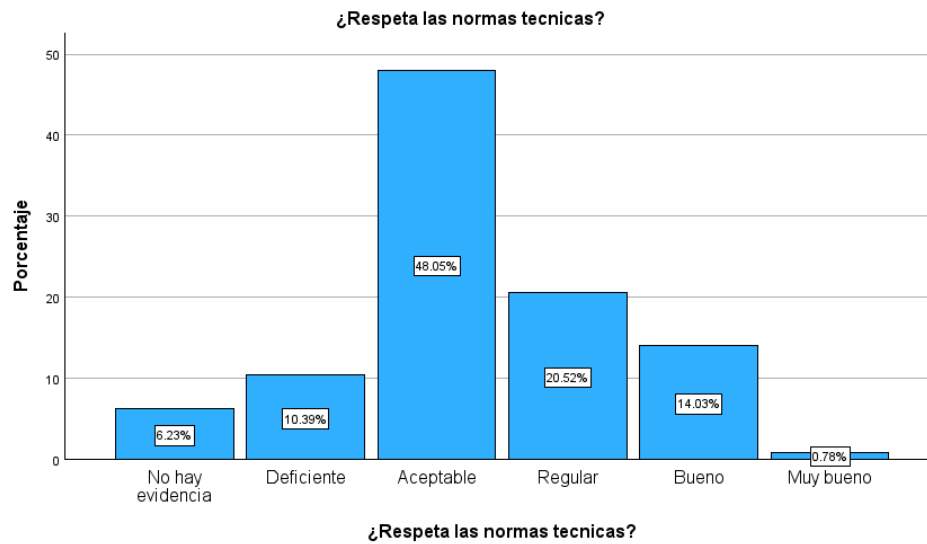


Fig.15 ¿Respetan las Normas técnicas? - Porcentaje

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XXVI
¿EVIDENCIA PROGRESO EN EL SERVICIO?

		¿Evidencia progreso en el servicio?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	4	1.0	1.0	1.0
	Deficiente	45	11.7	11.7	12.7
	Aceptable	141	36.6	36.6	49.4
	Regular	104	27.0	27.0	76.4
	Bueno	89	23.1	23.1	99.5
	Muy bueno	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXVI, el 1.0% de encuestados manifestó que no tiene evidencia de progreso en el servicio, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., el 11.7% de encuestados manifestó que el servicio que ofrece la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. es deficiente, el 36.6% de encuestados manifestó que es aceptable el progreso en el servicio en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., el 27.0% de encuestados manifestó que es regular el servicio brindado por la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., el 27.0% de encuestados manifestó que el progreso en el servicio es regular, el 23.1% de encuestados manifestó que es bueno y se evidencia progreso en el servicio, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. mientras que el 0.5% de encuestados manifestó que es muy bueno el servicio y se evidencia mejora.

En relación a la pregunta N° 4 del cuestionario ¿Evidencia progreso en el servicio?, la tabla XXVI nos indica que es aceptable el progreso en el servicio que ofrece la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. a sus usuarios.

Las figuras 16 y 17 nos presentan gráficos en barra del ítem N° 4 del cuestionario, tanto en frecuencia como en porcentaje.

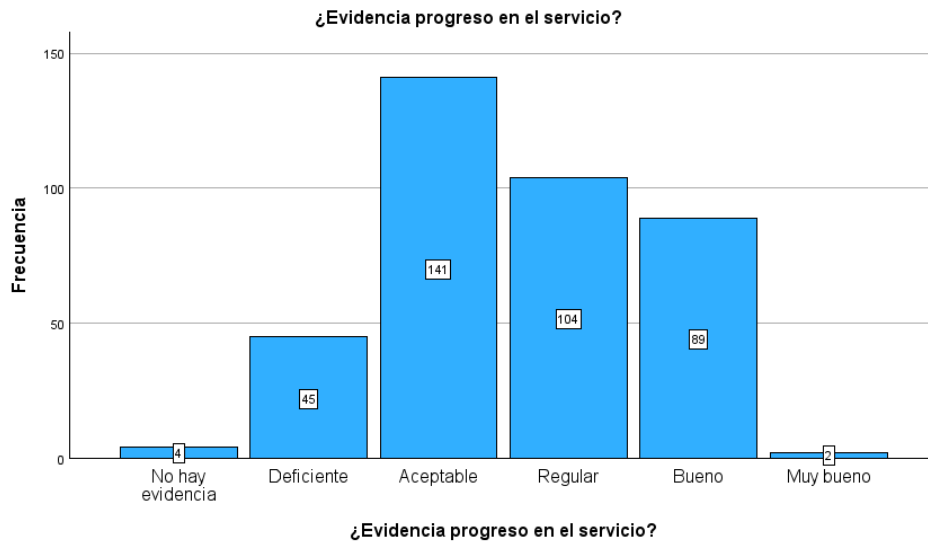


Fig.16 ¿Evidencia progreso en el servicio? - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

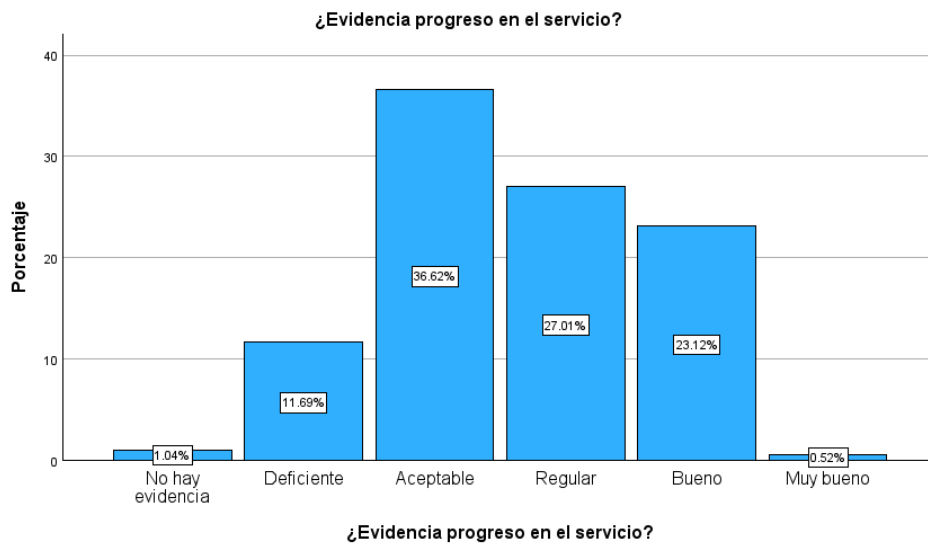


Fig.17 ¿Evidencia progreso en el servicio? - Porcentaje

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XXVII
¿EVIDENCIA MEJORA EN LA ATENCIÓN?

¿Evidencia mejora en la atencion?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	3	.8	.8	.8
	Deficiente	36	9.4	9.4	10.1
	Aceptable	173	44.9	44.9	55.1
	Regular	114	29.6	29.6	84.7
	Bueno	57	14.8	14.8	99.5
	Muy bueno	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXVII, el 0.8% de encuestados manifestó que no tiene evidencia de mejora en la atención, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., el 9.4% de encuestados manifestó que es deficiente la atención y no evidencia mejora en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, el 44.9% de encuestados manifestó que es aceptable la mejora en la atención en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, el 29.6% de encuestados manifestó que es regular la mejora en la atención, el 14.8% de encuestados manifestó que es bueno la mejora en la atención en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A mientras que el 0.5% de encuestados manifestó que es muy bueno la atención en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

En referencia a la pregunta N° 5 del cuestionario ¿Evidencia mejora en la atención? se observa en la tabla XXVII que es aceptable y se evidencia mejora en la atención, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A

Las figuras 18 y 19 nos presentan gráficos en barra del ítem N° 5 del cuestionario, tanto en frecuencia como en porcentaje.

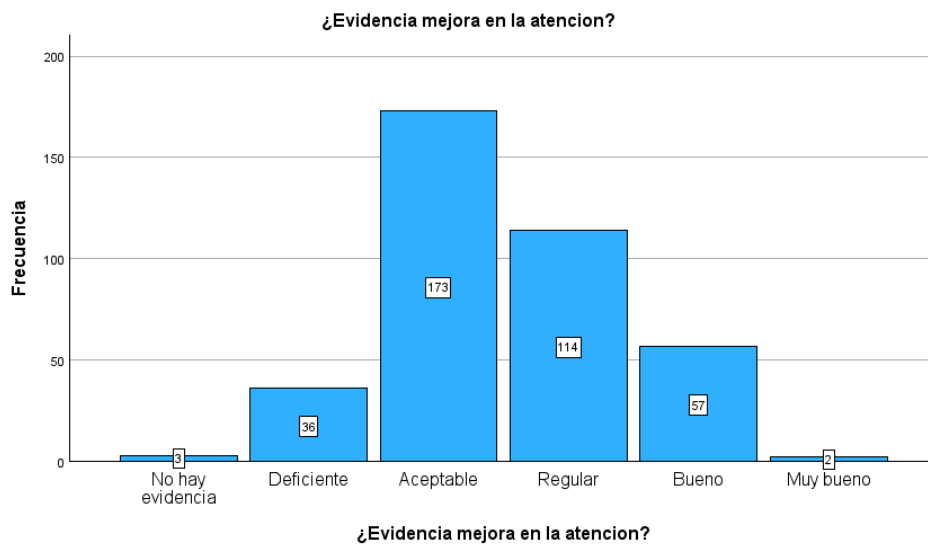


Fig.18 ¿Evidencia mejora en la atención? - Frecuencia
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

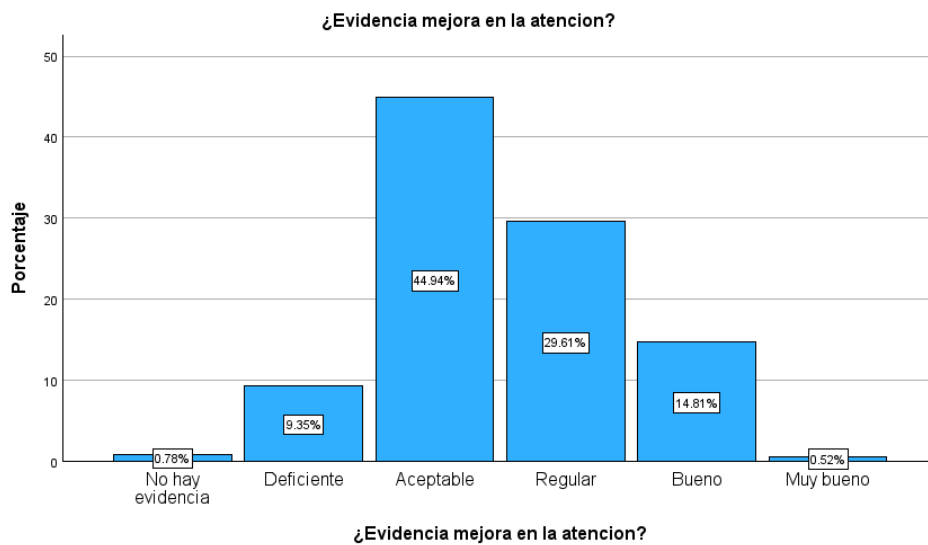


Fig.19 ¿Evidencia mejora en la atención? - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XXVIII
¿ELABORA POSIBLES SOLUCIONES?

¿Elabora posibles soluciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	34	8.8	8.8	8.8
	Deficiente	18	4.7	4.7	13.5
	Aceptable	98	25.5	25.5	39.0
	Regular	207	53.8	53.8	92.7
	Bueno	28	7.3	7.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXVIII, el 8.8% de encuestados manifestó que no tiene evidencia que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., elabore posibles soluciones, el 4.7% de encuestados manifestó que es deficiente la elaboración de posibles soluciones en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., el 25.5% de encuestados manifestó que es aceptable la elaboración de posibles soluciones, el 53.8% de los encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., elabora regularmente posibles soluciones mientras que el 7.3% de encuestados manifestó que es bueno que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., elabore posibles soluciones.

Con respecto a la pregunta N° 6 del cuestionario ¿Elabora posibles soluciones? la tabla XXVIII nos indica que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A regularmente elabora posible soluciones.

Las figuras 20 y 21 nos presentan gráficos en barra del ítem N° 6 del cuestionario aplicado, tanto en frecuencia como en porcentaje.

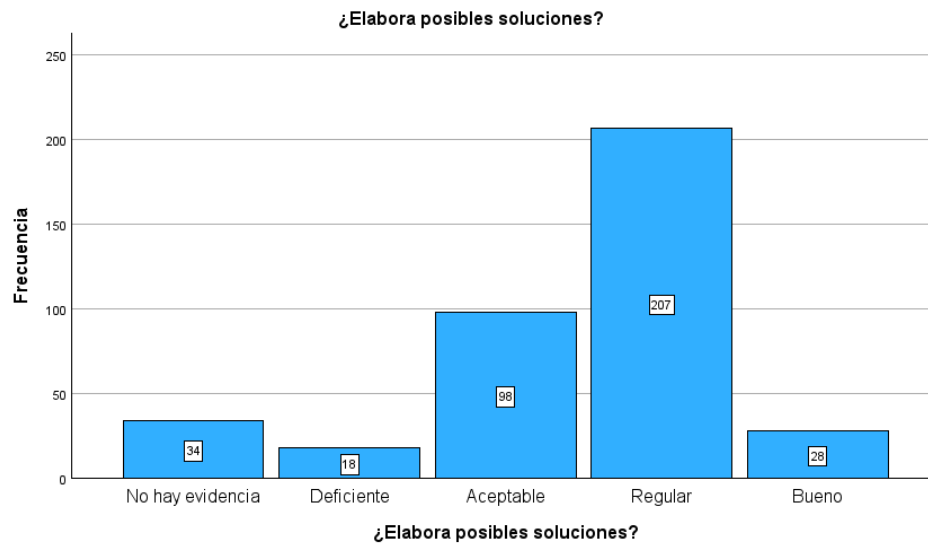


Fig.20 ¿Elabora posibles soluciones? - Frecuencia
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

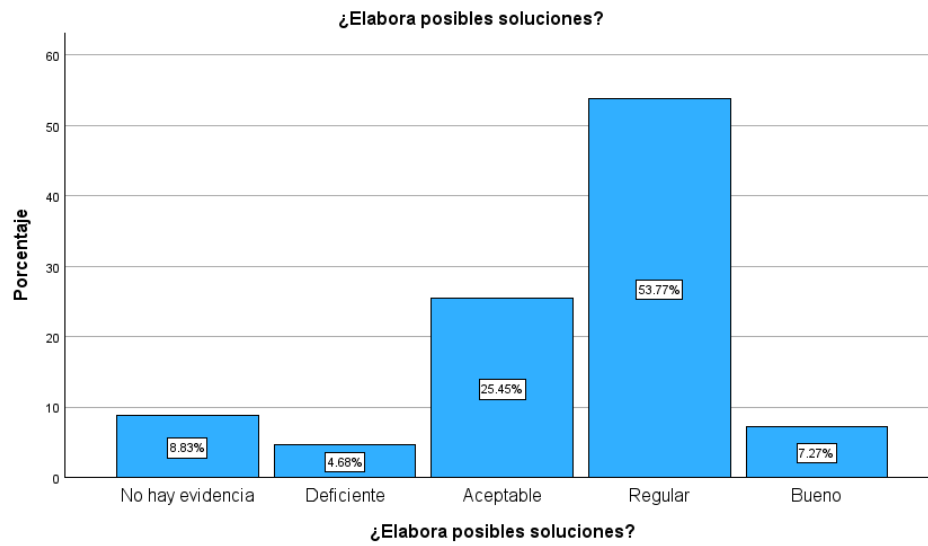


Fig.21 ¿Elabora posibles soluciones? - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

TABLA XXIX
¿PROPONE RECOMENDACIONES?

¿Propone recomendaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	34	8.8	8.8	8.8
	Deficiente	14	3.6	3.6	12.5
	Aceptable	95	24.7	24.7	37.1
	Regular	211	54.8	54.8	91.9
	Bueno	31	8.1	8.1	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXIX, el 8.8% de encuestados manifestó que no tiene evidencia que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., proponga recomendaciones, el 3.6% de encuestados manifestó que es deficiente la propuesta de recomendaciones por parte de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, el 24.7% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., propone recomendaciones de forma aceptable, el 54.8% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., propone recomendaciones regularmente mientras que el 8.1% de encuestados manifestó que es bueno la propuesta de recomendaciones en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Con relación a la pregunta N° 7 del cuestionario aplicado ¿Propone recomendaciones? la tabla XXIX nos indica que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A propone recomendaciones de una forma regular.

Las figuras 22 y 23 nos presentan gráficos en barra del ítem N° 7 del cuestionario, tanto en frecuencia como en porcentaje.

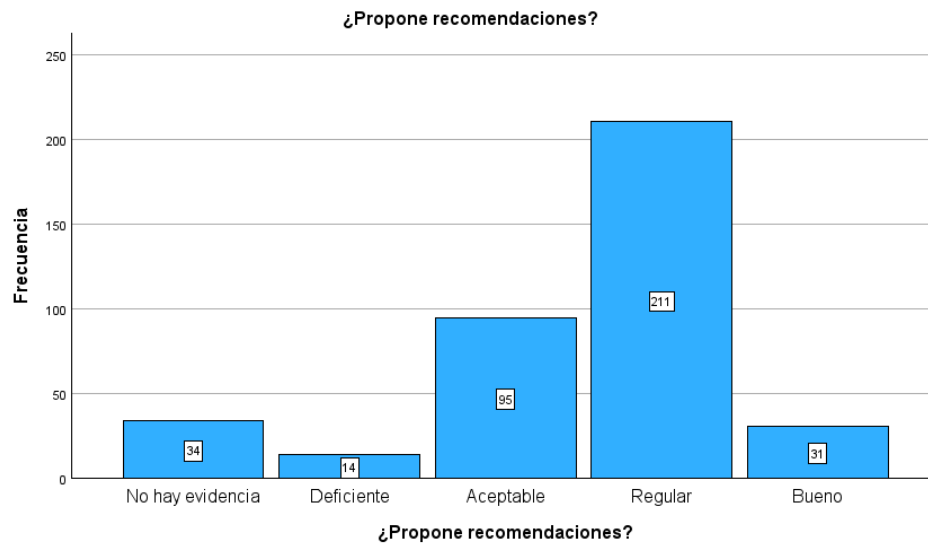


Fig.22 ¿Propone recomendaciones? - Frecuencia
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

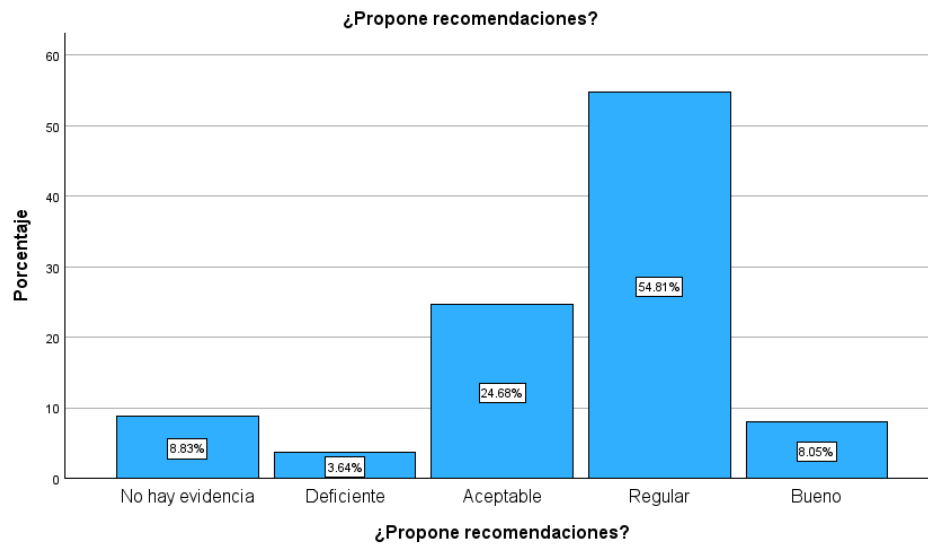


Fig.23 ¿Propone recomendaciones? - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XXX
¿CUMPLE CON LOS ASPECTOS DEL CONTRATO?

¿Cumple con los aspectos del contrato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	63	16.4	16.4	16.4
	Deficiente	18	4.7	4.7	21.0
	Aceptable	166	43.1	43.1	64.2
	Regular	64	16.6	16.6	80.8
	Bueno	74	19.2	19.2	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla XXX, el 16.4% de encuestados manifestó que no hay evidencia que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., cumpla con los aspectos del contrato de suministro eléctrico, el 4.7% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., tiene un deficiente cumplimiento a los aspectos del contrato, el 43.1% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., cumple de una forma aceptable con los aspectos del contrato, el 16.6% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., cumple de una manera regular con los aspectos del contrato de suministro eléctrico mientras que un 19.2% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. cumple con los aspectos del contrato de forma buena.

En referencia a la pregunta N° 8 del cuestionario aplicado ¿Cumple con los aspectos del contrato? la tabla XXX nos indica que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A cumple de una forma aceptable con los aspectos del contrato de suministro eléctrico.

Las figuras 24 y 25 nos presentan gráficos en barra del ítem N° 8 del cuestionario, tanto en frecuencia como en porcentaje.

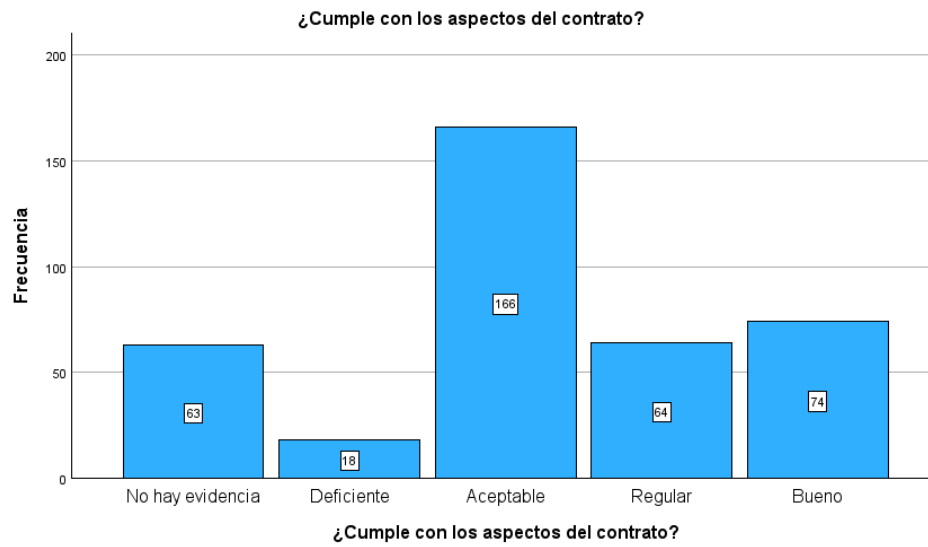


Fig.24 ¿Cumple con los aspectos del contrato? - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

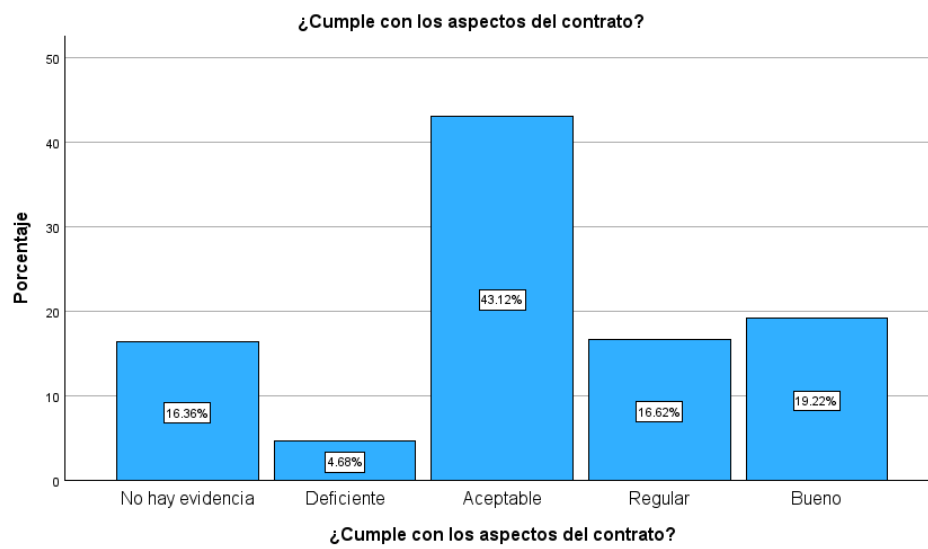


Fig.25 ¿Cumple con los aspectos del contrato? - Porcentaje

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XXXI
¿ATIENDE SU REQUERIMIENTO?

¿Atiende su requerimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	1	.3	.3	.3
	Deficiente	18	4.7	4.7	4.9
	Aceptable	215	55.8	55.8	60.8
	Regular	55	14.3	14.3	75.1
	Bueno	95	24.7	24.7	99.7
	Muy bueno	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXXI, el 0.3% de encuestados manifestó que no hay evidencia que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., atienda su requerimiento, el 4.7 % de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A atiende de forma deficiente su requerimiento, el 55.8% de encuestados manifestó que empresa Enel Distribución Perú S.A.A atiende su requerimiento de forma aceptable, el 14.3 % de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A atiende su requerimiento de forma regular, el 24.7% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A atiende su requerimiento de forma buena mientras que un 0.3% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A atiende de forma muy buena su requerimiento.

En referencia a la pregunta N° 9 del cuestionario aplicado ¿Atiende su requerimiento?, la tabla XXXI nos indica que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A atiende el requerimiento de los encuestados de forma aceptable.

Las figuras 26 y 27 nos presentan gráficos en barra del ítem N° 9 del cuestionario, tanto en frecuencia como en porcentaje.

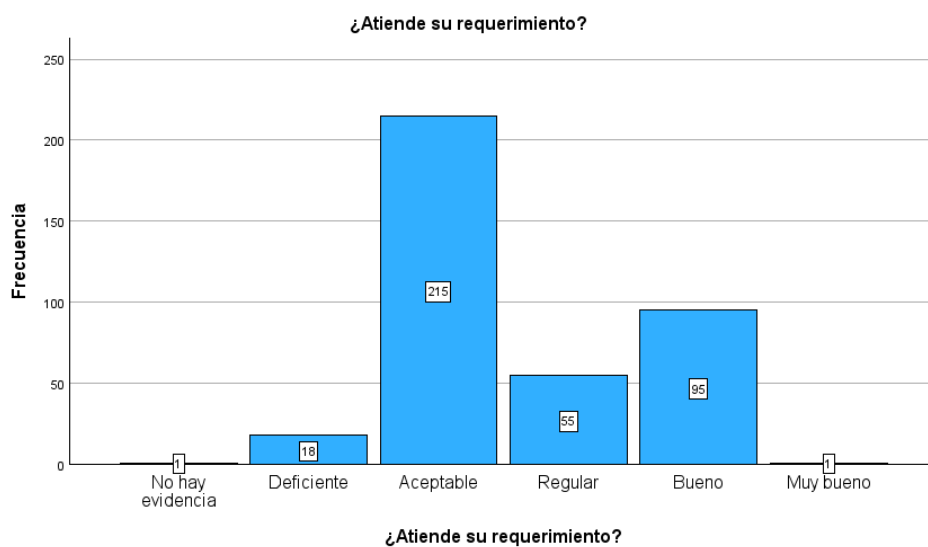


Fig.26 ¿Atiende su requerimiento? - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

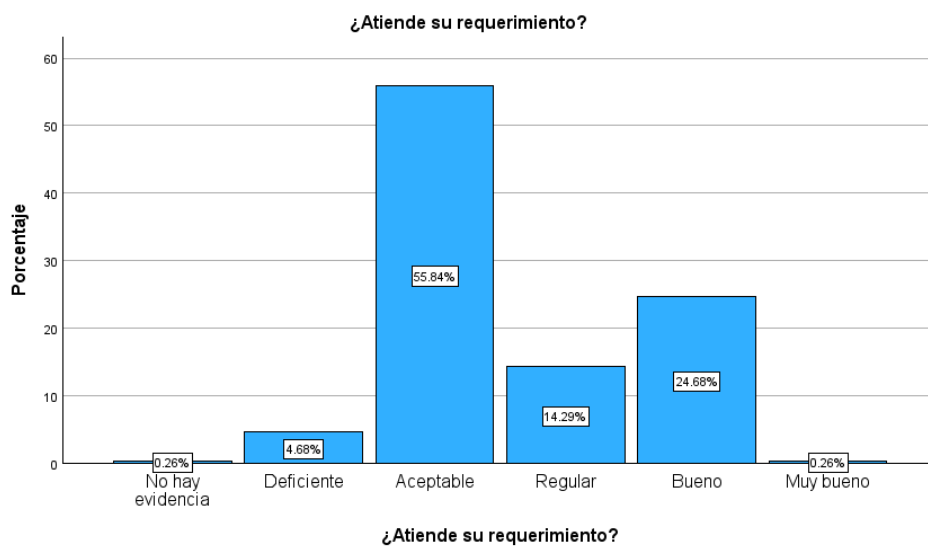


Fig.27 ¿Atiende su requerimiento? - Porcentaje

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

TABLA XXXII
¿ENTREGA EL TRABAJO PUNTUALMENTE?

¿Entrega el trabajo puntualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	1	.3	.3	.3
	Deficiente	21	5.5	5.5	5.7
	Aceptable	211	54.8	54.8	60.5
	Regular	71	18.4	18.4	79.0
	Bueno	79	20.5	20.5	99.5
	Muy bueno	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla XXXII, el 0.3% de encuestados manifestó que no hay evidencia que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., entregue el trabajo puntualmente, el 5.5% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. es deficiente en la entrega de trabajos, el 54.8% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A entrega de forma aceptable y puntualmente el trabajo, el 18.4% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A entrega el trabajo regularmente puntual, el 20.5% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A entrega el trabajo de buena forma mientras que el 0.5% de encuestados manifestó que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A entrega el trabajo de forma muy buena.

En referencia a la pregunta N°10 del instrumento aplicado ¿Entrega el trabajo puntualmente?, la tabla XXXII nos indica que la empresa Enel Distribución Perú S.A.A entrega el trabajo puntualmente de una forma aceptable

Las figuras 28 y 29 nos presentan gráficos en barra del ítem N°10 del cuestionario, tanto en frecuencia como en porcentaje.

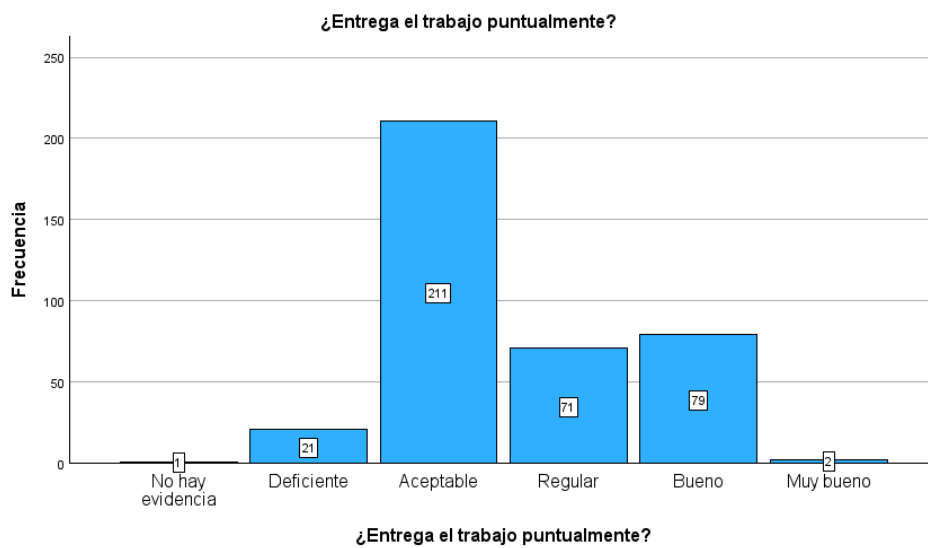


Fig.28 ¿Entrega el trabajo puntualmente? - Frecuencia
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

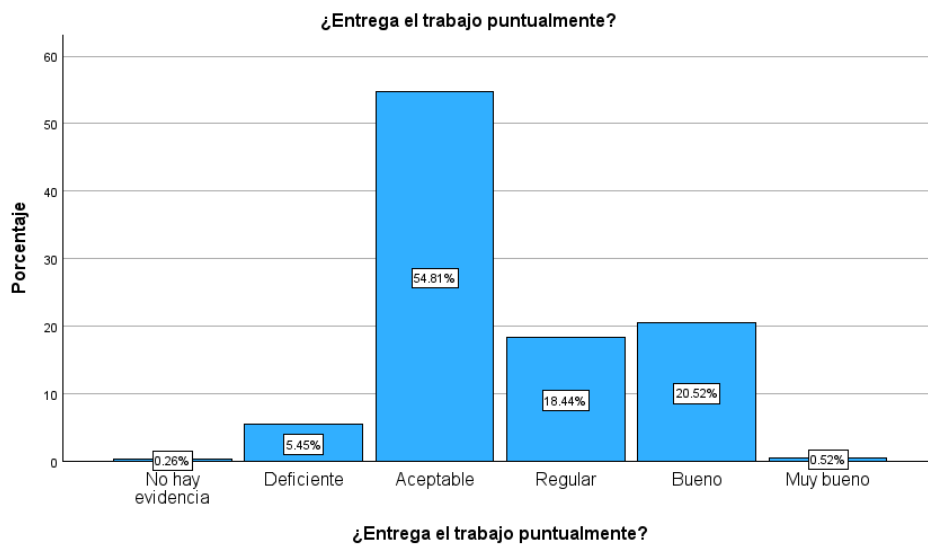


Fig.29 ¿Entrega el trabajo puntualmente? - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

5.2 RESULTADOS INFERENCIALES

A partir de un previo análisis de los datos correspondiente a una muestra de 385 personas y con el fin de extender la información obtenida a toda la población de la zona norte de Lima metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las Provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral, se hizo el estudio de la frecuencia después de haber recopilado los datos de un sector relativamente menor al estudiado y que pertenece al mismo grupo e interpretarlos, para luego ampliar las conclusiones a toda la población en general. A continuación, se muestra los resultados de los datos generales que se lograron obtener luego de la aplicación del instrumento de evaluación.

TABLA XXXIII
GÈNERO DEL ENCUESTADO

¿Cual es su genero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	180	46.8	46.8	46.8
	Femenino	205	53.2	53.2	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

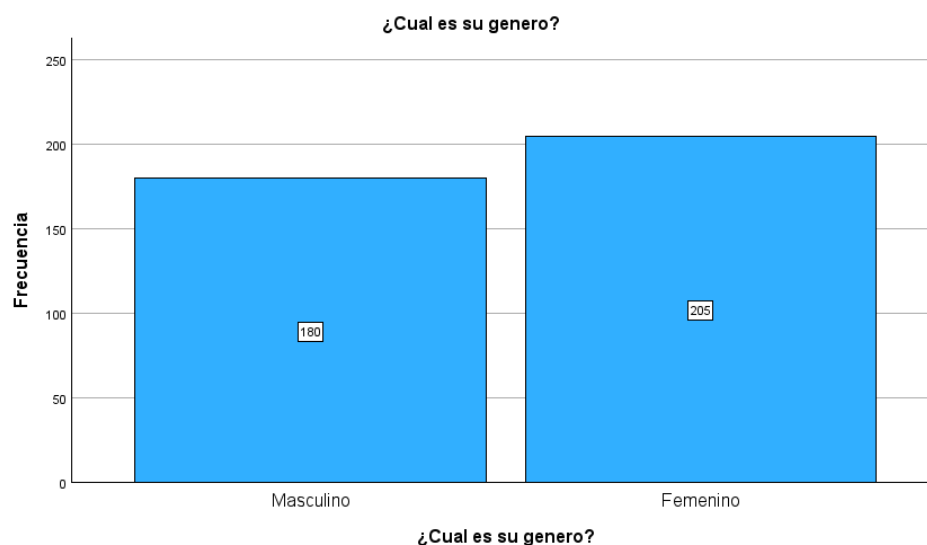


Fig.30 Género del encuestado - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración Propia.

Como se muestra en la tabla XXXIII el 46.8% de encuestados que van a solicitar un nuevo suministro de energía eléctrica a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. son del género masculino (180 personas) mientras que el 53.2% son del género femenino (205 personas). En las figuras 30 y 31 se observa gráficos en barras por género del encuestado, tanto en frecuencia como en porcentaje.

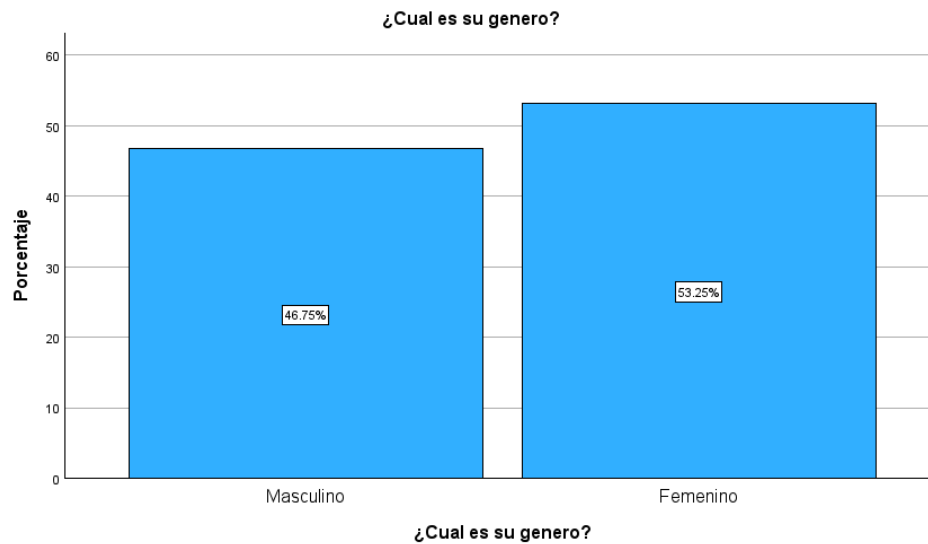


Fig.31 Género del encuestado - Porcentaje

Fuente: SPSS V29 Elaboración Propia.

TABLA XXXIV EDAD DEL ENCUESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 35 años	108	28.1	28.1	28.1
	36 a 45 años	113	29.4	29.4	57.4
	46 a 56 años	77	20.0	20.0	77.4
	57 a mas	87	22.6	22.6	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla XXXIV el 28.1% de encuestados que van a solicitar un nuevo suministro de energía eléctrica a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. tienen edades que oscilan entre los 18 a 35 años, el 29.4% de encuestados tienen edades que oscilan entre los 36 a 45 años, el 20.0% de encuestados tienen edades que oscilan entre los 46 a 56 años y el 22.6% de encuestados son de 57 años a más.

Como se indica en la tabla XXXIV quienes van a solicitar un nuevo suministro eléctrico con mayor frecuencia son quienes están en el rango de entre 36 a 45 años de edad. Las figuras 32 y 33 nos presentan gráficos en barra de la edad del encuestado, tanto en frecuencia como en porcentaje.

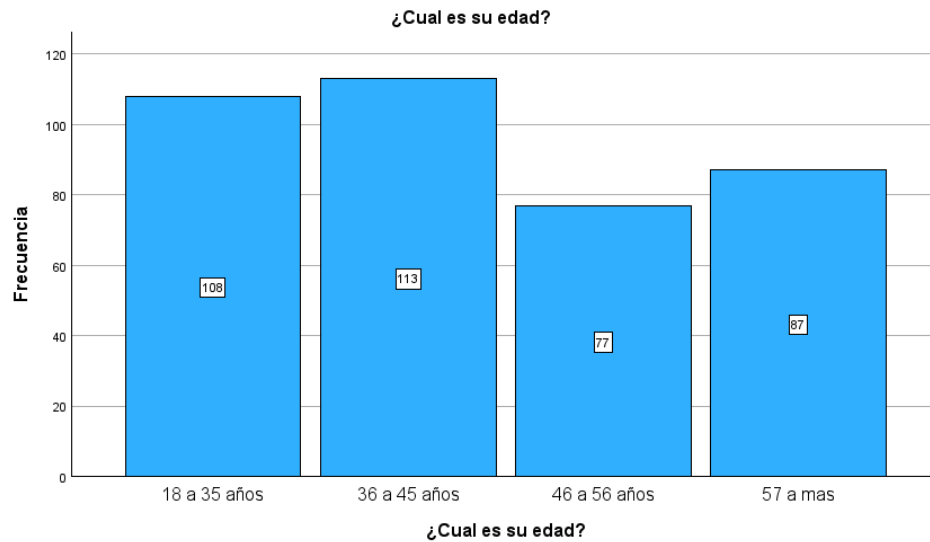


Fig.32 Edad del encuestado - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

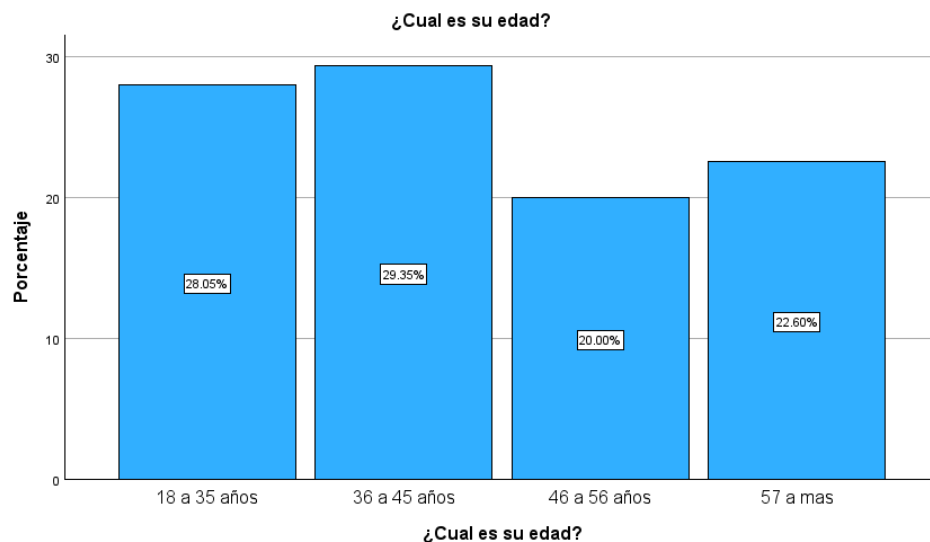


Fig.33 Edad del encuestado - Porcentaje

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XXXV
TIEMPO QUE VIVE EN SU DOMICILIO

¿Cuanto tiempo vive en su domicilio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	menos de 1 año	67	17.4	17.4	17.4
	de 2 a 5 años	104	27.0	27.0	44.4
	de 6 a 20 años	112	29.1	29.1	73.5
	mas de 20 años	102	26.5	26.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

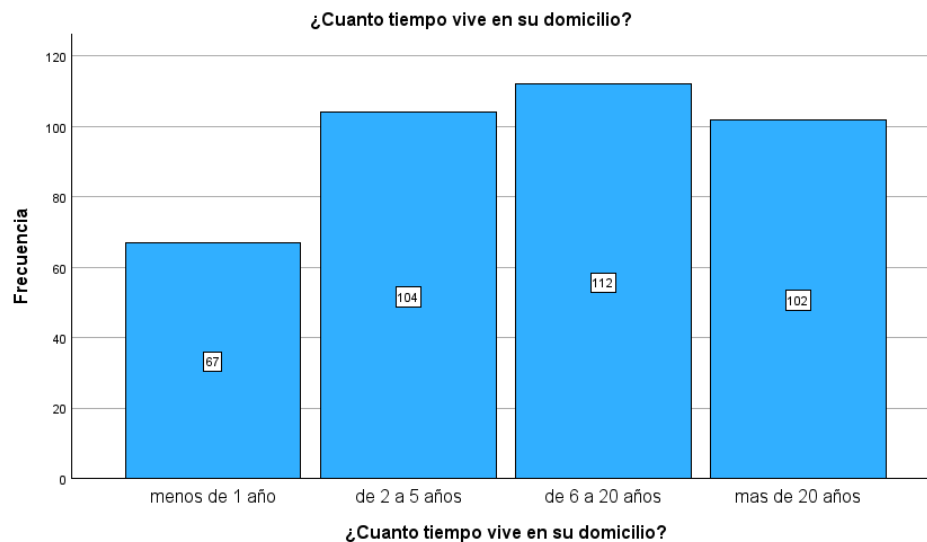


Fig.34 Tiempo que vive en el domicilio - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXXV el 17.4% de encuestados que van a solicitar un nuevo suministro de energía eléctrica a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. tienen menos de 1 año viviendo en su domicilio, el 27.0% de encuestados tienen entre 2 a 5 años viviendo en su domicilio, el 29.1% de encuestados tienen entre 6 a 20 años viviendo en su domicilio y el 26.5% de encuestados tienen más de 20 años viviendo en su domicilio. Como se muestra en la tabla XXXV quienes van a solicitar un nuevo suministro eléctrico con mayor frecuencia son quienes tienen entre 6 a 20 años viviendo en su domicilio.

Las figuras 34 y 35 nos presentan gráficos en barra del tiempo que vive en el domicilio, tanto en frecuencia como en porcentaje.

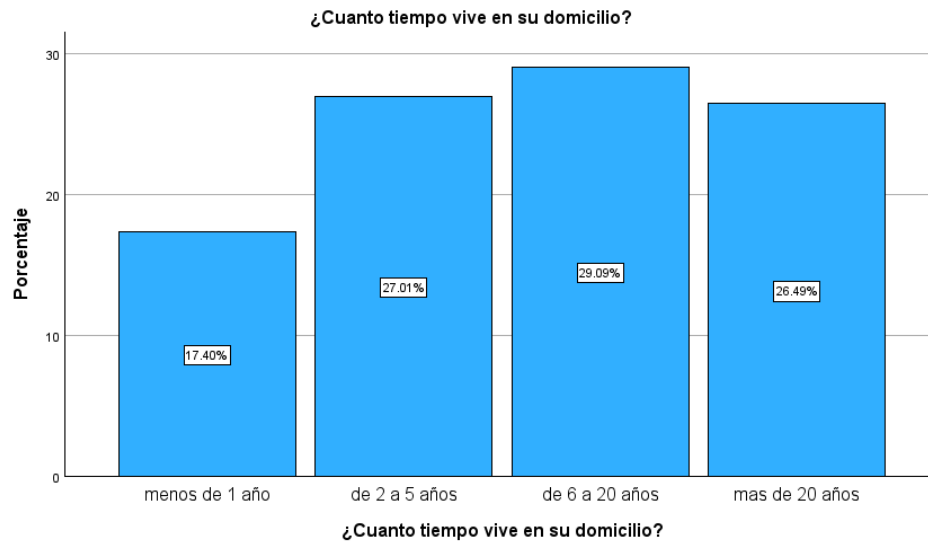


Fig.35 Tiempo que vive en el domicilio - Porcentaje

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

TABLA XXXVI FORMACIÓN ACADÉMICA

¿Tiene formación académica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin estudios	57	14.8	14.8	14.8
	Nivel primario	77	20.0	20.0	34.8
	Nivel secundario	82	21.3	21.3	56.1
	Nivel universitario	121	31.4	31.4	87.5
	Nivel posgrado	48	12.5	12.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla XXXVI el 14.8% de encuestados que van a solicitar un nuevo suministro de energía eléctrica a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. no tienen estudios, el 20.0% de encuestados manifestó tener el nivel primario, el 21.3% de encuestados manifestó contar estudios secundarios, el 31.4% de encuestados manifestó contar con estudios universitarios mientras que el 12.5% de encuestados cuenta con estudios de posgrado.

Al respecto se evidencia, de acuerdo a la tabla XXXVI, que quienes van a solicitar un nuevo suministro eléctrico con mayor frecuencia a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. son quienes cuentan con nivel de estudios universitario. Las figuras 36 y 37 nos presentan gráficos en barra de la formación académica del encuestado, tanto en frecuencia como en porcentaje.

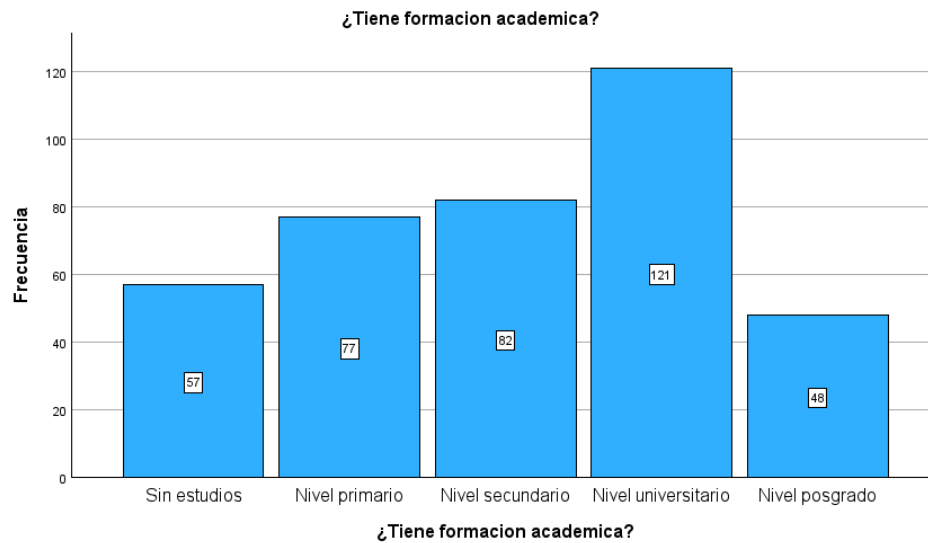


Fig.36 Formación académica - Frecuencia
Fuente: SPSS V29 Elaboración Propia.

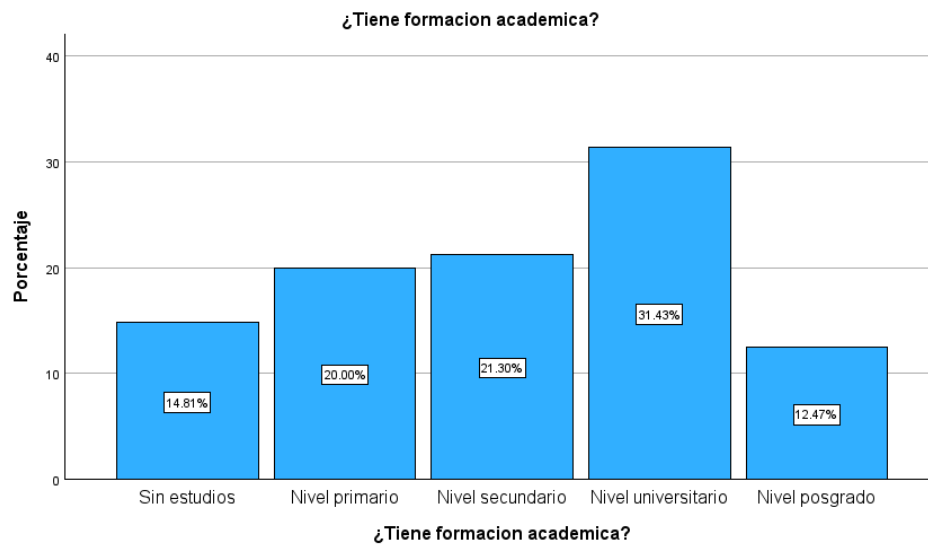


Fig.37 Formación académica - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración Propia.

TABLA XXXVII OCUPACIÓN PRINCIPAL

¿Cual es su ocupacion principal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ama de casa	58	15.1	15.1	15.1
	Agricultor(a)	78	20.3	20.3	35.3
	Independiente	96	24.9	24.9	60.3
	Jubilado(a)/Pensionista	28	7.3	7.3	67.5
	Otra actividad	125	32.5	32.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración Propia.

Como se muestra en la tabla XXXVII el 15.1% de encuestados que van a solicitar un nuevo suministro de energía eléctrica a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. son amas de casa, el 20.3% de encuestados son agricultores, el 24.9% de encuestados manifestó tener un trabajo independiente, el 7.3% de encuestados manifestó ser jubilado y/o pensionista mientras que el 32.5% respondió tener otra actividad. Como se aprecia en la tabla XXXVII quienes van a solicitar un nuevo suministro eléctrico con mayor frecuencia son quienes manifestaron tener como ocupación principal otra actividad.

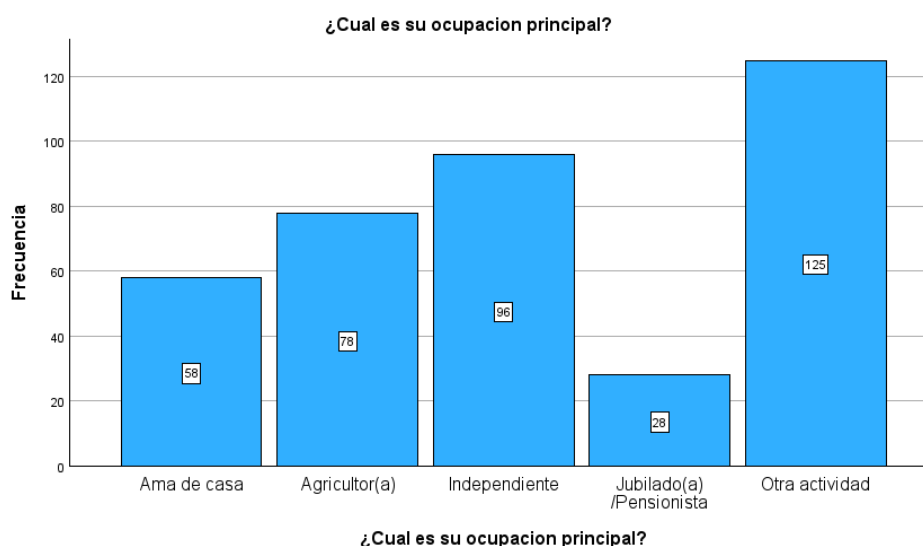


Fig.38 Ocupación principal - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

Las figuras 38 y 39 nos presentan gráficos en barra de la ocupación principal del encuestado, tanto en frecuencia como en porcentaje.

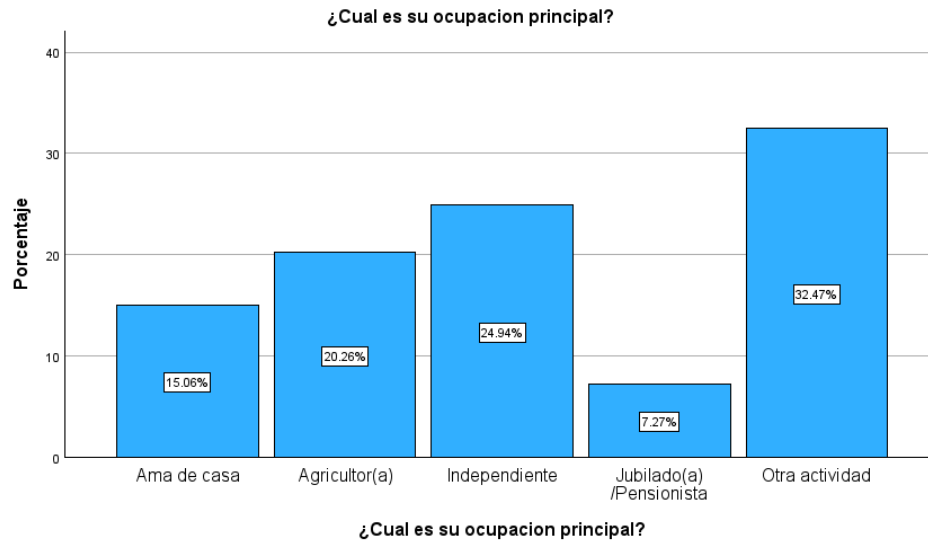


Fig.39 Ocupación principal - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

En referencia a los datos generales del instrumento aplicado a una muestra de 385 personas que van a solicitar un nuevo suministro de energía eléctrica en BT a la empresa privada Enel Distribución Perú S.A.A. empresa concesionaria del servicio público de electricidad para la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las Provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral, nos indican que las mujeres son las que más acuden al centro de servicio a solicitar un nuevo suministro eléctrico en comparación a los hombres, las edades que oscilan entre los 36 a 46 años son los que más acuden a solicitar un nuevo suministro, mientras que entre 6 a 20 años es el tiempo que tienen viviendo en su domicilio la mayoría de encuestados, en relación a la formación académica la mayoría de encuestados manifestó tener un nivel universitario y como ocupación principal tienen otra actividad.

TABLA XXXVIII
FRECUENCIA Y PORCENTAJE - V1: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Venta de Suministro Eléctrico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	6	1.6	1.6	1.6
	Deficiente	61	15.8	15.8	17.4
	Aceptable	143	37.1	37.1	54.5
	Regular	103	26.8	26.8	81.3
	Bueno	56	14.5	14.5	95.8
	Muy Bueno	16	4.2	4.2	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XXXVIII, el 1.6% de encuestados manifestó que no hay evidencia de venta de suministro eléctrico en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., el 15.8% de encuestados manifestó que es deficiente la venta de suministro eléctrico en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, el 37.1% de encuestados respondió que es aceptable la venta de suministro eléctrico en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, el 26.8% de encuestados manifestó que es regular la venta de suministro eléctrico en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, el 14.5% de encuestados manifestó que es bueno la venta de suministro eléctrico en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A mientras que un 4.2% de encuestados manifestó que es muy bueno la venta de suministro eléctrico en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A

En base a lo expuesto, el 37.1% de encuestados correspondiente a 143 personas, manifestaron que la venta de suministro eléctrico en B.T. en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A se desarrolla de forma aceptable.

Las figuras 40 y 41 nos presentan gráficos en barra de la variable V1 venta de suministro eléctrico, tanto en frecuencia como en porcentaje.

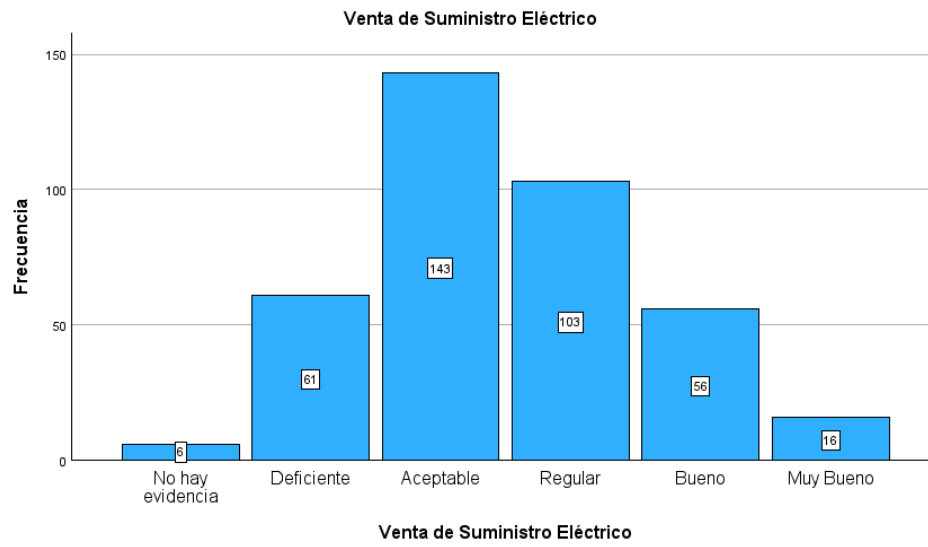


Fig.40 Venta de suministro eléctrico - Frecuencia
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

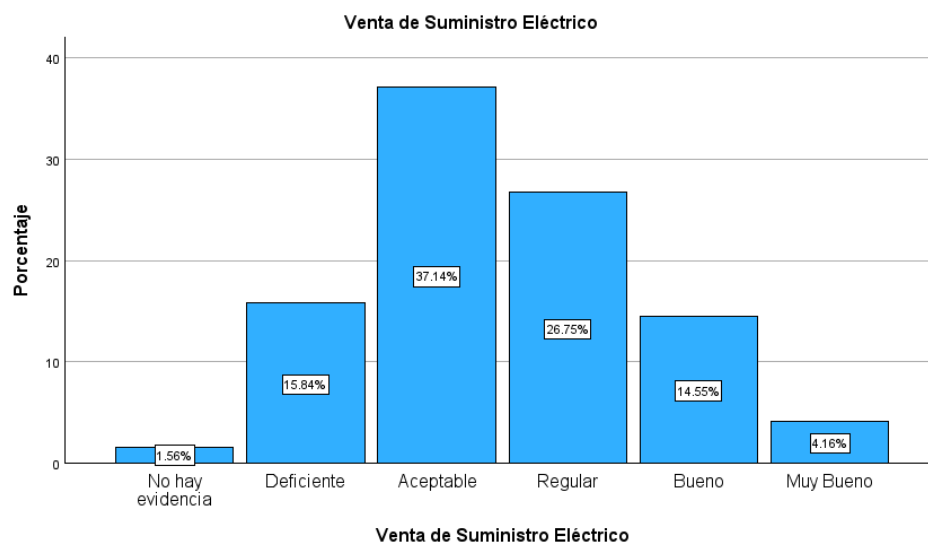


Fig.41 Venta de suministro eléctrico - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

TABLA XXXIX
FRECUENCIA Y PORCENTAJE - D1: CALIDAD DEL SERVICIO
COMERCIAL

Calidad del servicio comercial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay evidencia	6	1.6	1.6	1.6
	Deficiente	27	7.0	7.0	8.6
	Aceptable	146	37.9	37.9	46.5
	Regular	111	28.8	28.8	75.3
	Bueno	59	15.3	15.3	90.6
	Muy bueno	36	9.4	9.4	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla XXXIX, el 1.6% de encuestados manifestó que no hay evidencia de la calidad del servicio comercial en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., el 7.0% de encuestados manifestó que es deficiente la calidad del servicio comercial en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, el 37.9% de encuestados manifestó que la calidad del servicio comercial en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A es aceptable, el 28.8% de encuestados manifestó que la calidad del servicio comercial es regular, el 15.3% de encuestados manifestó que es bueno la calidad del servicio comercial ofrecido por la empresa Enel Distribución Perú S.A.A mientras que el 9.4% de encuestados manifestó que la calidad del servicio comercial es muy buena, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

En base a lo expuesto, el 37.9% de encuestados correspondiente a 146 personas, manifestaron que la calidad del servicio comercial es aceptable en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

En las figuras 42 y 43 se presentan gráficos en barra de la dimensión D1 Calidad del servicio comercial, tanto en frecuencia como en porcentaje.

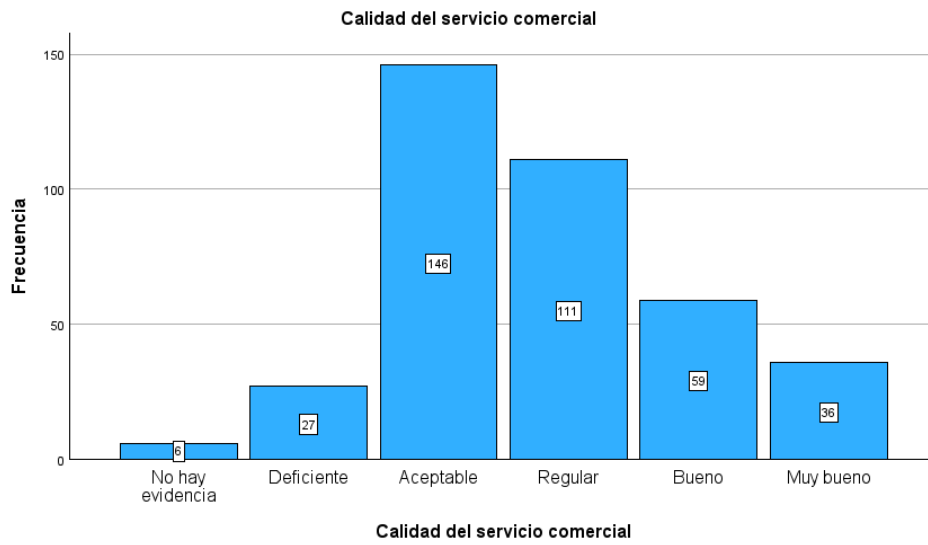


Fig.42 Calidad del servicio Comercial - Frecuencia
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

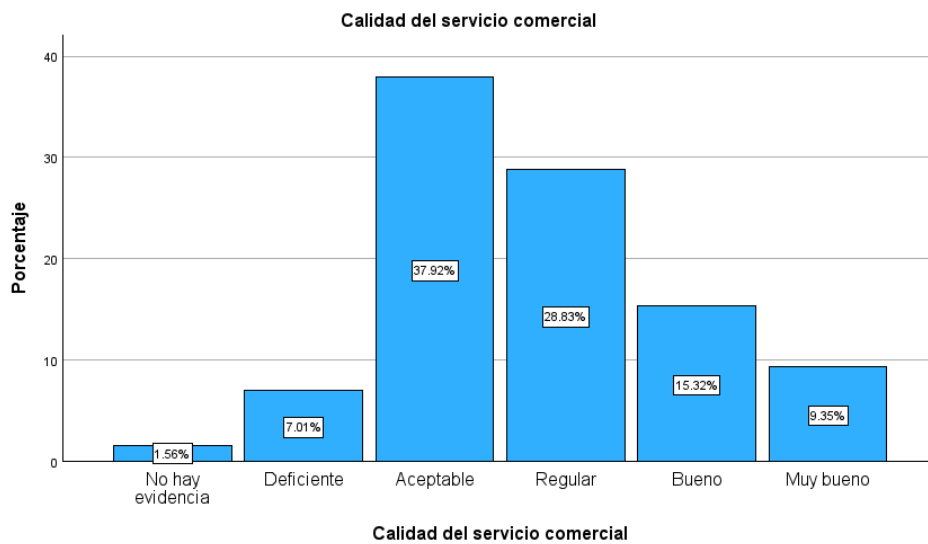


Fig.43 Calidad del servicio Comercial - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

TABLA XL
FRECUENCIA Y PORCENTAJE - V2: ATENCIÓN AL USUARIO

		Atención al Usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Atención	18	4.7	4.7	4.7
	Regular Atención	144	37.4	37.4	42.1
	Buena Atención	223	57.9	57.9	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla XL, el 4.7% de encuestados manifestó que la atención al usuario es mala en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., el 37.4% de encuestados manifestó que la atención al usuario en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. es regular mientras que un 57.9% de encuestados manifestó que la atención al usuario es buena. En base a las respuestas de los encuestados se puede decir que la atención que brinda la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. a sus usuarios es buena. Las figuras 44 y 45 nos muestran gráficos en barra de la variable V2 Atención al usuario, tanto en frecuencia como en porcentaje.

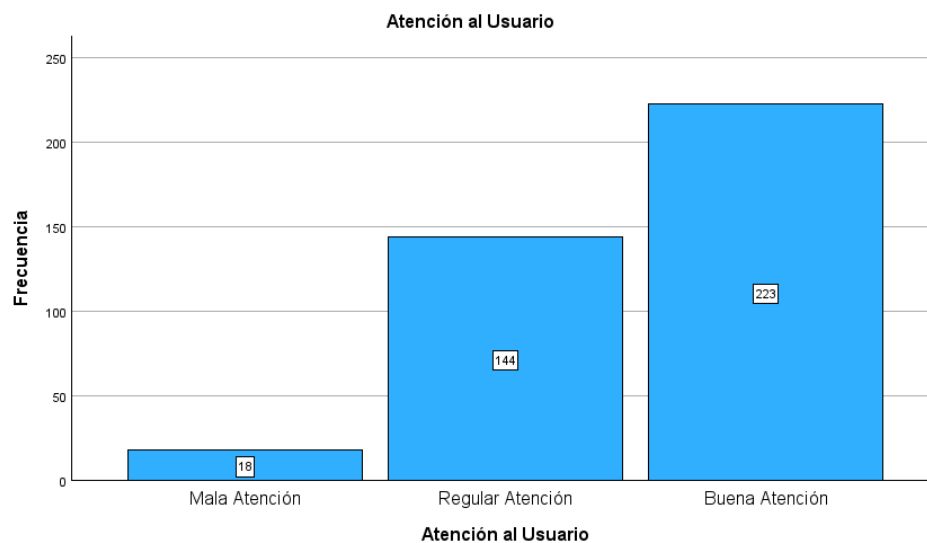


Fig.44 Atención al usuario - Frecuencia

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

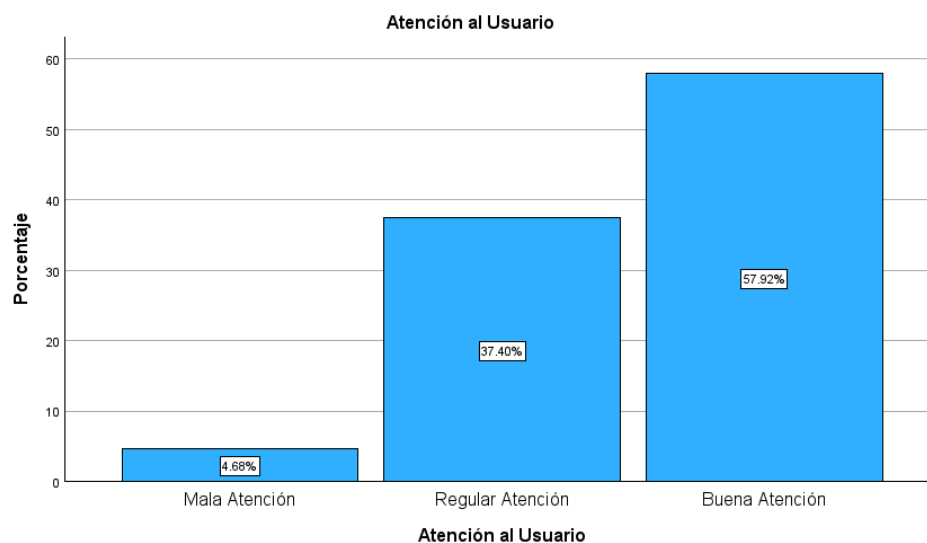


Fig.45 Atención al usuario - Porcentaje

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

TABLA XLI FRECUENCIA Y PORCENTAJE - D2: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Calidad de la atención del area de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Atención	36	9.4	9.4	9.4
	Regular Atención	179	46.5	46.6	56.0
	Buena Atención	169	43.9	44.0	100.0
	Total	384	99.7	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.3		
Total		385	100.0		

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se muestra en la tabla XLI, el 9.4% de encuestados manifestó que la calidad de la atención es mala en el área de recursos humanos de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, el 46.5% de encuestados manifestó que la calidad de la atención del área de recursos humanos es regular, mientras que un 43.9% manifestó que la calidad de la atención es buena en el área de recursos humanos de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

En base a lo anterior se puede indicar que la calidad de la atención que brinda la empresa Enel Distribución Perú S.A. a sus usuarios en el área de recursos humanos es buena. En las figuras 46 y 47 se muestran gráficos en barra de la dimensión D2, Calidad de la atención del área de recursos humanos, tanto en frecuencia como en porcentaje.

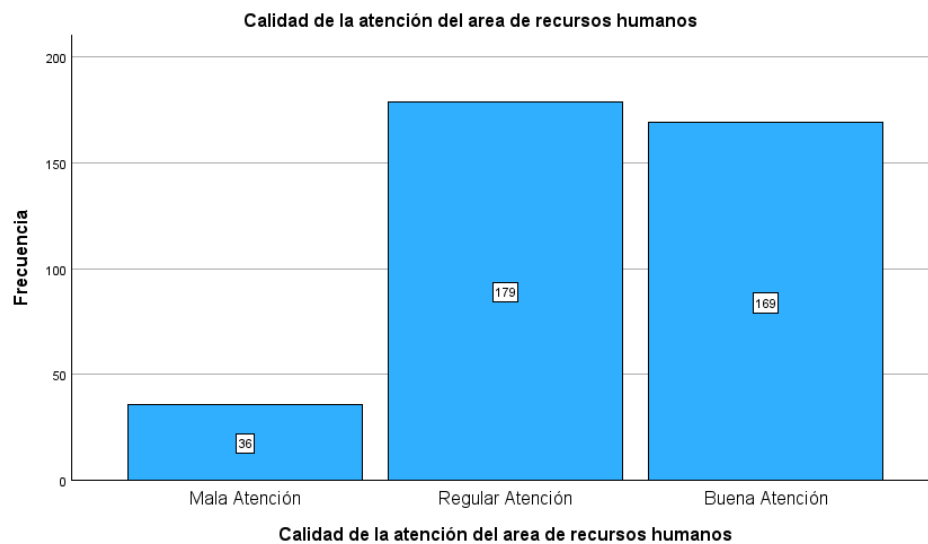


Fig.46 Calidad de la atención del área de recursos humanos - Frecuencia
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

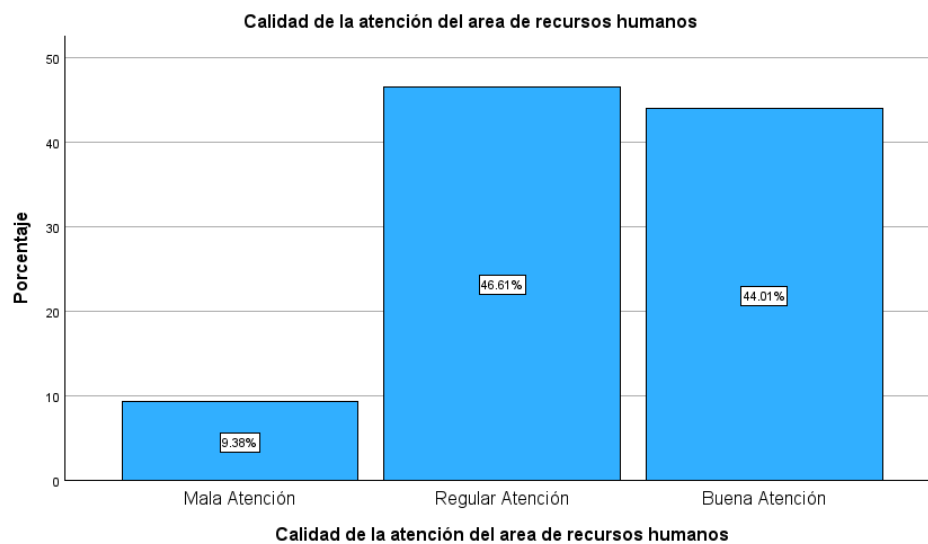


Fig.47 Calidad de la atención del área de recursos humanos - Porcentaje
Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

5.3 OTRO TIPO DE RESULTADOS ESTADÍSTICOS

La evaluación de la confiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach. Según la tabla de Kuder - Richardson (ver tabla XXI), este resultado de confiabilidad se ubica en el rango de 0.72 a 0.99 siendo de excelente confiabilidad la aplicación del instrumento. A continuación se presenta las estadísticas obtenidas con el programa SPSS V29.

TABLA XLII
ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD
V1 Y V2: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.772	10

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XLIII
ESTADÍSTICAS DE ESCALA
V1 Y V2: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
24.06	34.835	5.902	10

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XLIV
RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS
V1 Y V2: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	385	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XLV
ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD V1: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.850	2

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

La estadística de fiabilidad de la variable V1 Venta de suministro eléctrico, según el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.850, el cual se encuentra en el rango de $0.8 \leq \alpha < 0.9$, siendo su confiabilidad buena. (Ver tabla XX)

TABLA XLVI
ESTADÍSTICAS DE ESCALA V1: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
4.62	3.894	1.973	2

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XLVII
RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS
V1: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	385	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA XLVIII
ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD V2: ATENCIÓN AL USUARIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.720	8

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

La estadística de fiabilidad de la variable venta de suministro eléctrico, según el alfa de Cronbach es de 0.720, el cual se encuentra en el rango de $0.7 \leq \alpha < 0.8$, siendo su confiabilidad aceptable. (Ver tabla XX)

TABLA XLIX
ESTADÍSTICAS DE ESCALA V2: ATENCIÓN AL USUARIO

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
19.44	22.638	4.758	8

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA L
RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS V2: ATENCIÓN AL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	385	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.

Hipótesis General

De acuerdo a la formulación del problema y el objetivo general, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo. El propósito es demostrar correlación y luego medir el grado de correlación.

H0: La nueva forma de información, para adquirir una nueva conexión, no va a mejorar significativamente el tiempo de atención al usuario, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

H1: La nueva forma de información, para adquirir una nueva conexión, va a mejorar significativamente el tiempo de atención al usuario, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

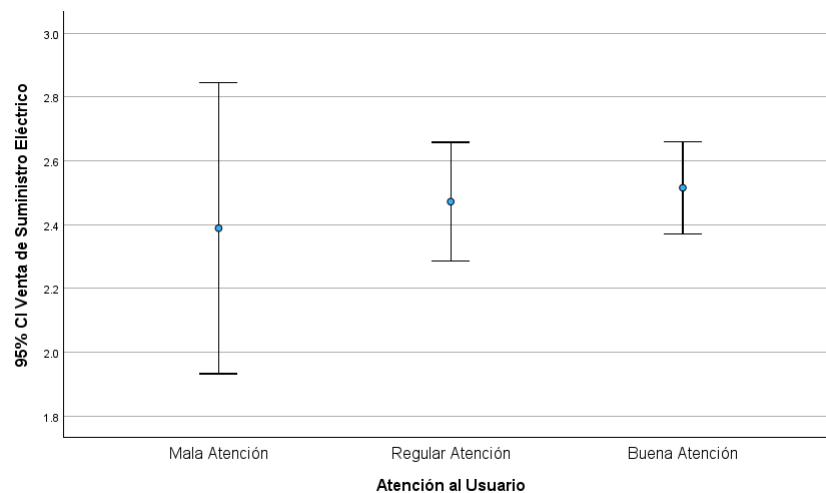


Fig.48 Barras de error Simple: V1 y V2: Venta de suministro eléctrico y Atención al usuario

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

En la figura 48, las variables V1 Venta de suministro eléctrico y V2 Atención al usuario tienen correlación directa (+) debido a que presenta una tendencia porque al aumentar una de las variables la otra variable también aumenta.

En referencia a lo señalado se puede afirmar que existe una correlación positiva débil entre la variable venta de suministro eléctrico y la variable atención al usuario.

TABLA LI
PRUEBA DE KOLMOGOROV - SMIRNOV PARA UNA MUESTRA

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Venta de Suministro Eléctrico	Atención al Usuario
N		385	385
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.49	1.53
	Desv. estándar	1.097	.586
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.219	.367
	Positivo	.219	.239
	Negativo	-.152	-.367
Estadístico de prueba		.219	.367
Sig. asin. (bilateral) ^c		<.001	<.001
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^d	Sig.	<.001	<.001
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.000
		Límite superior	.000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia

Como se observa en la tabla LI la distribución de p es menor al nivel de significancia y el nivel de significancia habitualmente es 5% entonces nos quedamos con H1 , H1 siempre es una hipótesis de diferencia y en Kolmogorov - Smirnov H1 dice que la distribución de la variable con la que estamos trabajando es distinta a la distribución normal, dicho de otro modo no tiene distribución normal y en este caso ambas variables tienen un p valor por debajo de 0,05 que es el nivel convencional, por lo tanto llegamos a la conclusión de que ni la venta de suministro eléctrico ni la atención al usuario tienen distribución normal, no podríamos aplicar un procedimiento paramétrico, tendrían que cumplir ambas la distribución normal para poder realizarlo. Al ser ambas variables cualitativas del tipo ordinal y al tener diferentes categorías el estadístico de correlación Tau c de Kendall (Prueba No Paramétrico) es el apropiado.

TABLA LII
RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS V1 Y V2: VENTA DE SUMINISTRO ELECTRICO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Venta de Suministro Eléctrico * Atención al Usuario	385	100.0%	0	0.0%	385	100.0%

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA LIII
TABLA CRUZADA V1 Y V2: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Tabla cruzada Venta de Suministro Eléctrico*Atención al Usuario

Recuento		Atención al Usuario			Total
		Mala Atención	Regular Atención	Buena Atención	
Venta de Suministro Eléctrico	No hay evidencia	0	3	3	6
	Deficiente	2	25	34	61
	Aceptable	9	49	85	143
	Regular	6	42	55	103
	Bueno	0	18	38	56
	Muy Bueno	1	7	8	16
Total		18	144	223	385

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA LIV
MEDIDAS SIMÉTRICAS V1 Y V2: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	.021	.041	.504	.614
	Correlación de Spearman	.025	.050	.489	.625 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.028	.049	.542	.588 ^c
N de casos válidos		385			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

El Resultado de la correlación Tau c de Kendall indica que no hay correlación significativa entre V1 y V2 siendo p-valor = 0.614 > 0.05 lo que conlleva a NO rechazar la H0 concluyendo que no hay asociación entre las variables Venta de suministro eléctrico y atención al usuario (ver tabla LIV).

Lo que queda evidenciado con el valor de tau c de Kendall de 0.021 lo cual nos indica que existe una correlación positiva débil (ver Tabla XXII) entre la variable V1 Venta de suministro eléctrico y la variable V2 Atención al usuario. Por tanto, existe una asociación positiva débil entre V1 y V2.

TABLA LV
CORRELACIÓN ENTRE V1 Y V2: VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Correlaciones			Venta de Suministro Eléctrico	Atención al Usuario
Rho de Spearman	Venta de Suministro Eléctrico	Coeficiente de correlación	1.000	.025
		Sig. (bilateral)	.	.625
		N	385	385
	Atención al Usuario	Coeficiente de correlación	.025	1.000
		Sig. (bilateral)	.625	.
		N	385	385

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

El resultado de la correlación con la prueba Rho de Spearman también nos indica que no hay correlación significativa entre V1 y V2 siendo p-valor = 0.625 > 0.05 lo que conlleva a NO rechazar la H0 concluyendo que no hay asociación entre las variables Venta de suministro eléctrico y atención al usuario (ver tabla LV).

Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de 0.025 lo cual nos indica que existe una correlación positiva débil (ver Tabla XXII) entre la variable V1 Venta de suministro eléctrico y la variable V2 Atención al usuario. Ambas pruebas no paramétricas (Tau c de Kendall y Rho de Spearman) nos muestran valores parecidos, por tanto podemos afirmar que existe una asociación positiva débil entre V1 y V2.

Hipótesis específica 1

De acuerdo a la formulación del problema y el objetivo general ya planteado con anterioridad, a continuación se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

H0: La Calidad de la atención del área de recursos humanos no permite mejorar significativamente la venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

H1: La Calidad de la atención del área de recursos humanos permite mejorar significativamente la venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

TABLA LVI
RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS D2 Y V1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	Calidad de la atención del área de recursos humanos * Venta de Suministro Eléctrico	385	100.0%	0	0.0%	385

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA LVII
TABLA CRUZADA D2 Y V1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Tabla cruzada Calidad de la atención del área de recursos humanos*Venta de Suministro Eléctrico

Recuento

		No hay evidencia	Venta de Suministro Eléctrico				Total	
			Deficiente	Aceptable	Regular	Buena		Muy Buena
Calidad de la atención del área de recursos humanos	Mala Atención	1	6	10	12	6	1	36
	Regular Atención	1	27	63	55	27	6	179
	Buena Atención	4	28	70	36	23	9	170
Total		6	61	143	103	56	16	385

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA LVIII
MEDIDAS SIMÉTRICAS D2 Y V1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-.055	.045	-1.227	.220
	Correlación de Spearman	-.063	.052	-1.241	.216 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.045	.052	-.876	.382 ^c
N de casos válidos		385			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

El Resultado de la correlación Tau c de Kendall mostró que no hay correlación significativa entre D2 y V1 siendo p-valor = 0.220 > 0.05 lo que conlleva a NO rechazar la H0 concluyendo que no hay asociación entre la calidad de la atención del área de recursos humanos y la venta de suministro eléctrico.

Lo que queda evidenciado con el valor de tau c de Kendall de - 0.055 lo cual nos indica que existe una correlación negativa débil (ver tabla XXII) entre la dimensión D2 Calidad de la atención del área de recursos Humanos y la variable V1 venta de suministro eléctrico. Por tanto, existe una asociación negativa débil entre D2 y V1.

TABLA LIX
CORRELACIÓN ENTRE D2 Y V1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Correlaciones

			Calidad de la atención del area de recursos humanos	Venta de Suministro Eléctrico
Rho de Spearman	Calidad de la atención del area de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1.000	-.063
		Sig. (bilateral)	.	.216
		N	385	385
	Venta de Suministro Eléctrico	Coefficiente de correlación	-.063	1.000
		Sig. (bilateral)	.216	.
		N	385	385

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

El resultado de la correlación con la prueba Rho de Spearman también nos indica que no hay correlación significativa entre D2 y V1 siendo $p\text{-valor} = 0.216 > 0.05$ lo que conlleva a NO rechazar la H_0 concluyendo que no hay asociación entre las variables Venta de suministro eléctrico y atención al usuario (ver tabla LIX). Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de -0.063 lo cual nos indica que existe una correlación negativa débil (ver Tabla XXII) entre la dimensión 2 Calidad de la atención del área de recursos humanos y la variable V1 Venta de suministro eléctrico. Ambas pruebas no paramétricas (Tau c de Kendall y Rho de Spearman) nos muestran valores parecidos, por tanto podemos afirmar que existe una asociación negativa débil entre D2 y V1.

Hipótesis específica 2

De acuerdo a la formulación del problema y el objetivo general ya planteado con anterioridad, a continuación se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

H_0 : La calidad del servicio comercial no permite mejorar significativamente el tiempo de atención al usuario, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

H_1 : La calidad del servicio comercial permite mejorar significativamente el tiempo de atención al usuario, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

TABLA LX
RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS D1 Y V2: CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad del servicio comercial * Atención al Usuario	385	100.0%	0	0.0%	385	100.0%

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA LXI
TABLA CRUZADA D1 Y V2: CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL Y
ATENCIÓN AL USUARIO

Tabla cruzada Calidad del servicio comercial*Atención al Usuario

Recuento

		Atención al Usuario			Total
		Mala Atención	Regular Atención	Buena Atención	
Calidad del servicio comercial	No hay evidencia	1	3	2	6
	Deficiente	1	12	14	27
	Aceptable	8	51	87	146
	Regular	4	37	70	111
	Bueno	3	25	31	59
	Muy bueno	1	16	19	36
Total		18	144	223	385

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

TABLA LXII
MEDIDAS SIMÉTRICAS D1 Y V2: CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL Y
ATENCIÓN AL USUARIO

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	.000	.043	.007	.995
	Correlación de Spearman	.001	.052	.011	.991 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.009	.052	.179	.858 ^c
N de casos válidos		385			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

El Resultado de la correlación Tau de Kendall mostró que no hay correlación significativa entre D1 y V2 siendo p-valor = 0.995 > 0.05 lo que conlleva a NO rechazar la H0 concluyendo que no hay asociación entre la calidad del servicio comercial y la atención al usuario

Lo que queda evidenciado con el valor de tau c de Kendall de - 0.000 lo cual nos indica que NO existe una correlación (ver tabla XXII) entre la dimensión D1 Calidad del servicio comercial y la variable V2 Atención al usuario. Se concluye que ambas variables son independientes.

TABLA LXIII
CORRELACIÓN ENTRE D1 Y V2: CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL Y
ATENCIÓN AL USUARIO

Correlaciones			Calidad del servicio comercial	Atención al Usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio comercial	Coeficiente de correlación	1.000	.001
		Sig. (bilateral)	.	.991
		N	385	385
	Atención al Usuario	Coeficiente de correlación	.001	1.000
		Sig. (bilateral)	.991	.
		N	385	385

Fuente: SPSS V29 Elaboración propia.

El resultado de la correlación con la prueba Rho de Spearman también nos indica que no hay correlación significativa entre D1 y V2 siendo p-valor = 0.991 > 0.05 lo que conlleva a NO rechazar la H0 concluyendo que no hay asociación entre las variables Venta de suministro eléctrico y atención al usuario (ver tabla LXIII). Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de 0.001 lo cual nos indica que NO existe una correlación (ver tabla XXII) entre la dimensión D1 Calidad del servicio comercial y la variable V2 Atención al usuario. Se concluye que ambas variables son independientes.

6.2 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES.

Los resultados obtenidos en el informe final fue contrastado con la tesis “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, Región Apurímac- 2016”, la autora es la Licenciada Meg Yósselín Gárfias Vivanco de la Universidad Nacional José María Arguedas. En el estudio similar, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.406, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, mientras que en el informe final el valor de tau c de Kendall es de 0.021, lo que nos indica que existe una correlación positiva débil. A continuación en la tabla LXIV se muestra las diferencias.

TABLA LXIV
CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS

ESTUDIO SIMILAR				INFORME FINAL			
"Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, Región Apurímac- 2016"				"Propuesta de mejora de la atención al usuario por venta de suministro eléctrico en Baja Tensión"			
V1: Calidad del servicio V2: Satisfacción del cliente				V1: Venta de suministro eléctrico V2: Atención al usuario			
Método de correlación utilizado: Rho de Spearman				Método de correlación utilizado: Tau c de Kendall – Rho de Spearman			
N: Número de Casos: 360				Número de Casos: 385			
Software : SPSS V22.0				Software : SPSS V29.0			
		V1	V2	Medidas simétricas			
V1	Coeficiente de correlación	1,000	,406**	Ordinal por ordinal		Valor	Significación aproximada
	Sig. (bilateral)		,000		Tau-c de Kendall	.021	.614
	N	360	360		Correlación de Spearman	.025	.625 ^c
V2	Coeficiente de correlación	,406**	1,000	Intervalo por intervalo	R de Pearson	.028	.588 ^c
	Sig. (bilateral)	,000		N de casos válidos		385	
	N	360	360				
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 82 colas)				c. Se basa en aproximación normal			

Fuente: Elaboración propia

6.3 RESPONSABILIDAD ÉTICA DE ACUERDO A LOS REGLAMENTOS VIGENTES.

El informe final fue realizado siguiendo las líneas de investigación, elaborado cuidadosamente y con rigor, teniendo en cuenta los principios éticos, el marco legal y el código deontológico. Asimismo la integridad profesional conllevó al compromiso con los estándares de calidad en el trabajo, demostrando honestidad científica y valorando la responsabilidad individual y colectiva en la consecución de un futuro sostenible.

En ese sentido me responsabilizo por la información emitida en el presente informe final.

VII. CONCLUSIONES

La evidencia que presento demuestra que el tiempo en la atención al usuario, en la empresa privada Enel Distribución Perú S.A.A. concesionaria del servicio público de electricidad para la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las Provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral, para adquirir un nuevo suministro de energía eléctrica en baja tensión tiene la condición de aceptable.

La empresa Enel Distribución Perú S.A.A tiene la capacidad de respuesta a las consultas de los clientes en temas comerciales de venta de suministro eléctrico de forma aceptable, brinda al cliente un trato satisfactorio y sin demoras excesivas o prolongadas a sus solicitudes de factibilidad de nuevo suministro. En relación a los tiempos señalados en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos D.S. N° 020-97-EM (7 días calendario, sin demoras en redes), la empresa Enel Distribución Perú S.A.A respeta la NTCSE, así como los plazos máximos de atención de nuevos suministros, en tal sentido se concluye que la calidad del servicio comercial ofrecido por la empresa Enel Distribución Perú S.A.A es aceptable, pero que podría ser mejor, reduciendo los tiempos señalados en la NTCSE, conforme al plan de mejora planteado (ver otros anexos).

La empresa Enel Distribución Perú S.A.A cumple de forma aceptable con las obligaciones contraídas en su contrato de concesión, en la LCE y su Reglamento, así como las demás Normas referidas a la atención al usuario del servicio público de electricidad, en todo el ámbito de su concesión y en forma permanente, tal como lo establece el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, N° 047-2009-OS/CD, Lima Perú, sin embargo al cierre del periodo 2022, por incumplimiento de la Normativa ambiental no se presentaron multas, pero por incumplimiento de la Normativa relacionada con el suministro (interrupciones), se presentaron multas que ascendieron a la suma de 1, 037,024.63 soles.

Con respecto a los requisitos técnicos y de seguridad que se solicitan en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A para la instalación de nueva conexión de suministro eléctrico en baja tensión, se evidencia deficiente comprensión del tema por parte del propietario y/o inquilinos de inmuebles, al no ser especialistas en temas de suministro eléctrico y que el interesado deberá cumplir de acuerdo a las especificaciones mínimas estipuladas en el RNE y el CNE Suministro.

En tal sentido se concluye que la nueva forma de información propuesta (ver Anexo 5), para adquirir un medidor en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A, a través de 4 pasos (Paso 1: Requisitos comerciales, Paso 2: Requisitos técnicos, Paso 3: Firma del contrato y Paso 4: Puesta en servicio) mejora el tiempo de atención al usuario por venta de suministro eléctrico en BT porque está pensado en personas con deficiente comprensión del tema, más entendible y mejor diseñado con ayudas visuales para comunicar mejor la idea y aclarar diferentes aspectos de como comprar un medidor lo cual evitaría las diversas visitas que el usuario realiza a sus centros de atención para aclarar sus dudas. Por ello la investigación titulada “Propuesta de mejora de la atención al usuario por venta de suministro eléctrico en baja tensión” es importante porque un mayor número de personas podrán contar con el acceso a una energía segura y sostenible en sus hogares en menos tiempo.

VIII. RECOMENDACIONES

1.- Ampliar los centros de servicio en Lima Metropolitana de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., actualmente cuenta con 08 (ocho) y son:

- Comas: Jr. 1 N° 155 Local BS-153 – Sótano 1, C.C. Mallplaza
- San Juan de Lurigancho: Av. Próceres de la Independencia 3045 - 3075
- Cercado de Lima: Esq. Conde de Superunda y Rufino Torrico s/n
- Callao: Av. Sáenz Peña 1018 Bellavista
- San Miguel: Calle Teniente César López Rojas 155, Urb. Maranga
- Puente Piedra: Mz. C Lt. 16, Urb. Sto. Domingo, Altura km. 30, Pan. Norte
- Mega Plaza: Alfredo Mendiola 3698, Tienda 146, 2do piso, Independencia
- Minka: Av. Argentina 3093, Local 265, Pabellón 4 - Callao

2.- Ampliar los centros de servicio en Lima Provincia de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., actualmente cuenta con 03 (tres) y son:

- Barranca: Jr. Alfonso Ugarte 280
- Huaral: Av. Del Solar 201
- Huacho: Calle Colon 601 Tiendas 110, 112, 114, 116 C.C. Plaza del sol

3. Ampliar las dimensiones del centro de servicio Puente Piedra (ver otros anexos) ya que no cumple con las medidas de distanciamiento social, lo cual es fundamental para proteger la vida de los clientes y trabajadores, en caso de una nueva pandemia y que el servicio sea exclusivo para temas comerciales y no de venta de línea blanca¹⁶.

4. Implementar una oficina de atención al cliente en la Provincia de Canta, debido a los constantes cortes de fluido eléctrico, sin previo aviso, perjudicando a los que estudian de manera virtual y a los que reciben tratamiento en los centros de salud o utilizan equipos eléctricos de soporte vital en sus domicilios, ya que a la población se le dificulta hacer los reclamos de manera virtual.

16. Esta expresión nominal, que designa al conjunto de electrodomésticos que se utilizan en la cocina (como licuadora, horno microondas, refrigeradora, etc.)

5.- Si bien la digitalización tiene un rol importante en el proceso de satisfacción a los clientes, plataformas como CMR Salesfore Contrataciones (para la venta de nuevos suministros individuales a clientes residenciales y grandes clientes) y Global Cloud Contact Center (permite tener un servicio de alta disponibilidad, flexibilidad y adaptabilidad para modificar los flujos de atención al cliente) no tienen ningún sentido, debido a que la pobreza con respecto al 2019 ha aumentado tanto en la Región Lima, como en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao. Actualmente, más de 2,7 millones de personas pobres se encuentran en Lima Metropolitana, en tal sentido recomendaría incluir a los pobres urbanos dentro de las estrategias de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

6.- La cobertura total de electrificación rural debe ser la principal meta en materia de política energética por parte de Enel Distribución Perú S.A.A. El principal mecanismo implementado en Enel Distribución Perú S.A.A es el de extender la red eléctrica ya sea en el SEIN o en un sistema aislado, sin embargo en Lima Provincia, que presenta localidades dispersas, bajo nivel de consumo de energía, terreno accidentado y capital limitado, la extensión de la red a los hogares rurales resulta muy costosa, en tal sentido recomiendo que deba evaluarse extender la red eléctrica mediante el uso de generación distribuida y micro redes, puesto que resultan menos costosas.

7.- Cumplir con el CNE Suministro en donde se establecen las DMS que debe existir entre una vivienda y las redes eléctricas (ver tabla LIX), en caso la vivienda no esté construida la distancia entre la fachada y las redes eléctricas debe ser de 1 metro, caso contrario el medidor no será instalado hasta que se solucione la observación.

8.- Disminuir los plazos máximos de atención a nuevos suministros según se detalla en la NTCSE D.S. N° 020-97-EM, con el fin de brindar al cliente un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes conforme a lo siguiente:

TABLA LXV
PROPUESTA DE MEJORA A LOS PLAZOS MAXIMOS DE ATENCIÓN A
NUEVOS SUMINISTROS

Factibilidad A.- Atender la solicitud de suministro nuevo sin modificación de redes en el plazo de:

POTENCIA	PROPUESTA	Plazo máximo de atención, según NTCSE
Hasta los 50 kW	5 días calendario	7 días calendario
Más de 50 kW	15 días calendario	21 días calendario

Factibilidad B.- Atender con modificación de redes incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto en el plazo de:

POTENCIA	PROPUESTA	Plazo máximo de atención, según NTCSE
Hasta los 50 kW	15 días calendario	21 días calendario
Más de 50 kW	30 días calendario	56 días calendario

Factibilidad C.- Atender con expansión sustancial y necesidad de proyecto de red primaria que incluye nuevas subestaciones y tendido de red primaria en el plazo de:

POTENCIA	PROPUESTA	Plazo máximo de atención, según NTCSE
Cualquier potencia	180 días calendario	360 días calendario

Fuente: Elaboración propia en base a la NTCSE D.S. Nº 020-97-EM

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] E. Perú, «<https://www.enel.pe/>,» [En línea]. Available: <https://www.enel.pe/es/ayuda/nueva-conexion-electrica-o-medidor-de-luz.html>. [Último acceso: viernes mayo 2024].
- [2] Osinergmin, «<http://www.osinerg.gob.pe/>,» [En línea]. Available: <http://www.osinerg.gob.pe/newweb/uploads/Publico/Resoluciones/ConsejoDirectivo/2007/OSINERGMIN%20No.423-2007-OS-CD.pdf>. [Último acceso: viernes mayo 2024].
- [3] Osinergmin, «<https://www.enel.pe/>,» [En línea]. Available: <https://www.enel.pe/content/dam/enel-pe/ayuda/normas-legales/Norma%20T%C3%A9cnica%20de%20Calidad%20de%20los%20Servicios%20El%C3%A9ctricos.pdf>. [Último acceso: viernes mayo 2024].
- [4] Minen, «<https://www.minem.gob.pe/>,» [En línea]. Available: <https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/Capitulo%205%20Distribucion%20de%20energia%20electrica%202018.pdf>. [Último acceso: viernes mayo 2024].
- [5] C. n. d. energía, «Norma técnica de calidad de servicio para sistemas de distribución,» Santiago de Chile, 2019.
- [6] E. N. R. d. I. Electricidad, «Norma de calidad del servicio público y sanciones anexo VI,» Argentina.
- [7] A. d. r. y. c. d. e. (ARCONEL), «Distribución y comercialización de energía eléctrica,» Republica del Ecuador.
- [8] C. d. r. d. e. y. gas, «Reglamento de comercialización del servicio público de energía eléctrica . resolución N° 156 del 17 de noviembre.,» Colombia, 2011.
- [9] U. r. d. s. d. e. y. a. (URSEA), «Reglamento de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica,» Montevideo Uruguay, 2003.
- [1 OSINERGMIN, «procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención
0] al usuario, N° 047-2009-Os/CD,» Lima-Perú, 2009.
- [1 OSINERGMIN, «Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los usuarios de
1] los servicios públicos de electricidad y gas natural, N° 269-2014-OS/CD,» Lima-Perú, 2014.
- [1 P. Ejecutivo, «Decreto legislativo que mejora la regulación de la distribución de
2] electricidad para promover el acceso a la energía eléctrica en el Perú,» Lima-Perú, 2015.
- [1 M. d. e. y. m. (. D. g. d. electricidad, «Ley de concesiones eléctricas y reglamento. Decreto
3] Ley N° 25844 Y decreto supremo N° 009-93-EM,» Lima-Perú, 1992.

[1 OSINERGMIN, «Procedimiento de aplicación del fondo de compensación social eléctrica
4] (FOSE) N°063-2023-OS/CD,» Lima-Perú, 2023.

[1 MINEN, «Anuario estadístico de electricidad 2022 MINEN, Capítulo 5, distribución de
5] energía eléctrica,» Lima-Perú, 2022.

[1 J. R. Abbad, Calidad del servicio, regulación y optimización de inversiones, Madrid-España:
6] Selecta Technologica, 2000.

[1 S. L. Salas, Atención al cliente, consumidor y usuario, Madrid-España: Ediciones Paraninfo,
7] S.A, 2020.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO POR VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN BAJA TENSION.				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	MÉTODO
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo una nueva forma de información, permite mejorar el tiempo de atención al usuario, para adquirir una nueva conexión, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Mejorar a través de una nueva forma de información, el tiempo de atención al usuario, para adquirir una nueva conexión, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La nueva forma de información, para adquirir una nueva conexión, va a mejorar significativamente el tiempo de atención al usuario, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p>	<p>Variable Independiente (x)</p> <p>Venta de suministro eléctrico</p>	<p>El método utilizado es el cuantitativo, ya que la investigación cuantitativa es aquella que reclama la intervención de datos cuantificables o numéricos, por lo que trabajan con universos muy grandes sobre los cuales se toman muestras representativas como criterio de validación.</p>
<p>Problema específico Nº 1</p> <p>¿De qué manera la Calidad de la atención del área de recursos humanos permitirá mejorar la venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?</p>	<p>Objetivo específico Nº 1</p> <p>Mejorar la calidad de la atención del área de recursos humanos, por venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p>	<p>Hipótesis específica Nº 1</p> <p>La Calidad de la atención del área de recursos humanos permite mejorar significativamente la venta de suministro eléctrico en baja tensión, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p>	<p>Variable dependiente (Y)</p> <p>Atención al usuario</p>	
<p>Problema específico Nº 2</p> <p>¿De qué manera la calidad del servicio comercial permitirá mejorar el tiempo de atención al usuario, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.?</p>	<p>Objetivo específico Nº 2</p> <p>Mejorar la calidad del servicio comercial de Atención al usuario, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p>	<p>Hipótesis específica Nº 2</p> <p>La calidad del servicio comercial permite mejorar significativamente el tiempo de atención al usuario, en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.</p>		

Fuente: Elaboración propi

MUESTRA DEL INSTRUMENTO APLICADO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
INGENIERÍA ELÉCTRICA Y ELECTRÓNICA

ENCUESTA

Dirigido a las personas de la zona norte de Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y las provincias de Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y centro poblado Caral, que van a solicitar un nuevo suministro de energía eléctrica a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

Estimado señor(a):

Tenga Usted buenos días, por favor, dedique unos minutos de su valioso tiempo a completar esta encuesta en forma sincera y consiente, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado "PROPUESTA DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO POR VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN BAJA TENSION",

I. Datos generales

Género:		Ocupación principal:	
Masculino	<input type="checkbox"/>	Ama de casa	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input checked="" type="checkbox"/>	Agricultor(a)	<input type="checkbox"/>
		Independiente	<input checked="" type="checkbox"/>
		Jubilado(a)/pensionista	<input type="checkbox"/>
		Otra actividad	<input type="checkbox"/>
Edad:			
De 18 a 35 años	<input type="checkbox"/>		
De 36 a 45 años	<input type="checkbox"/>		
De 46 a 56 años	<input checked="" type="checkbox"/>		
De 57 a más	<input type="checkbox"/>		
Tiempo que vive en su domicilio:			
Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>		
2-5 años	<input type="checkbox"/>		
6-20 años	<input type="checkbox"/>		
Más de 20 años	<input checked="" type="checkbox"/>		
Formación académica:			
Sin estudios	<input type="checkbox"/>		
Nivel Primario	<input type="checkbox"/>		
Nivel Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>		
Nivel Universitario	<input type="checkbox"/>		
Nivel Posgrado	<input type="checkbox"/>		

II. Según las siguientes condiciones:

Niveles de rendimiento					
0=No hay evidencia	1=Deficiente	2=Aceptable	3=Regular	4=Bueno	5=Muy bueno

Responda las siguientes preguntas marcando con un aspa "x" dentro del cuadro correspondiente, la alternativa que Usted considere pertinente:

Con respecto a la empresa privada Enel Distribución Perú:

critérios	0	1	2	3	4	5
1. ¿Evidencia comprensión del tema?		X				
2. ¿Respeto los tiempos indicados?					X	
3. ¿Respeto las Normas Técnicas?		X				
4. ¿Evidencia progreso en el servicio?					X	
5. ¿Evidencia mejora en la atención?					X	
6. ¿Elabora posibles soluciones?					X	
7. ¿Propone recomendaciones?					X	
8. ¿Cumple con los aspectos del contrato?					X	
9. ¿Atiende su requerimiento?					X	
10. ¿Entrega el trabajo puntualmente?					X	

Angelina Galindo

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Angelina Galindo DNI. 16 617264

BASE DE DATOS

Nº	V1_VSE	V2_AU	D1_CSC	D2_CAARH	GENERO	EDAD	TIEMPO DOMICILIO	FORMACIÓN ACADEMICA	OCUPACIÓN PRINCIPAL	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10
1	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel primario	Jubilado(a)/Pensionista	No hay evidencia	Deficiente	No hay evidencia	Aceptable	Bueno	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable
2	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Bueno	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
3	Regular	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel secundario	Agricultor(a)	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Muy bueno	Muy bueno
4	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Deficiente	Muy bueno	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Regular	No hay evidencia	No hay evidencia
5	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel secundario	Ama de casa	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
6	Aceptable	Buena Atención	Deficiente	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Regular	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable
7	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable
8	Regular	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Agricultor(a)	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno
9	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Jubilado(a)/Pensionista	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno
10	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Mala Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable
11	Aceptable	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable
12	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
13	Regular	Regular Atención	Deficiente	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
14	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
15	Regular	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Sin estudios	Independiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
16	Regular	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	57 a mas	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Regular	Regular	Regular
17	Aceptable	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
18	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable
19	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno
20	Bueno	Regular Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno
21	Aceptable	Regular Atención	Deficiente	Buena Atención	Masculino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
22	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
23	Aceptable	Regular Atención	Muy bueno	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	menos de 1 año	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Regular	Regular	Bueno
24	Aceptable	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno
25	Aceptable	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Bueno	Regular	No hay evidencia	Bueno	No hay evidencia	Bueno	Bueno

26	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno
27	Aceptable	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	No hay evidencia	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable
28	Regular	Mala Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable
29	Regular	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable
30	Regular	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable
31	Regular	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Independiente	Regular	No hay evidencia	No hay evidencia	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
32	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	menos de 1 año	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable
33	Bueno	Regular Atención	Aceptable	Mala Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
34	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Ama de casa	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable
35	Regular	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Bueno	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno	Bueno
36	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable
37	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
38	Deficiente	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel universitario	Otra actividad	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular
39	Aceptable	Regular Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Ama de casa	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Bueno	Bueno
40	Bueno	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel secundario	Jubilado(a)/Pensionista	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
41	Aceptable	Mala Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel secundario	Ama de casa	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
42	Regular	Mala Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
43	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable
44	Aceptable	Buena Atención	Deficiente	Mala Atención	Masculino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel secundario	Agricultor(a)	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular
45	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Regular	Regular	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
46	Regular	Regular Atención	Deficiente	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
47	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Ama de casa	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
48	Regular	Regular Atención	Deficiente	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente
49	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	menos de 1 año	Nivel primario	Otra actividad	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
50	Regular	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno
51	Aceptable	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	57 a mas	de 2 a 5 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Regular	Bueno	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
52	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable

53	Aceptable	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel secundario	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
54	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Mala Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno
55	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
56	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Independiente	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno
57	Deficiente	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
58	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Regular	Aceptable
59	Aceptable	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
60	Regular	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
61	Regular	Mala Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel secundario	Otra actividad	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
62	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Bueno	Bueno
63	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno
64	Regular	Mala Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable
65	Regular	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	57 a mas	menos de 1 año	Nivel primario	Jubilado(a)/Pensionista	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
66	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Independiente	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
67	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
68	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Otra actividad	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable
69	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Ama de casa	Regular	No hay evidencia	No hay evidencia	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular
70	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Bueno	Aceptable
71	Regular	Buena Atención	Regular	Mala Atención	Masculino	57 a mas	de 2 a 5 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno
72	Regular	Regular Atención	Deficiente	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Deficiente	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular
73	Regular	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel primario	Independiente	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable
74	Regular	Regular Atención	Deficiente	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
75	Regular	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable
76	Regular	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Ama de casa	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable
77	Bueno	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Independiente	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
78	Bueno	Regular Atención	Muy bueno	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	menos de 1 año	Nivel primario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular
79	Deficiente	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Aceptable	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable

80	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Deficiente	Bueno	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular
81	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable
82	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular
83	Regular	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
84	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable
85	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular
86	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Regular	Aceptable
87	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Bueno	Regular	No hay evidencia	Regular	Aceptable
88	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Bueno	Bueno
89	Regular	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable
90	Regular	Regular Atención	Muy bueno	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular	No hay evidencia	Regular	Regular
91	Regular	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular
92	Regular	Regular Atención	Muy bueno	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
93	Regular	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	57 a mas	menos de 1 año	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	No hay evidencia	Regular	Aceptable	Aceptable
94	Regular	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
95	Deficiente	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Independiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular
96	Aceptable	Buena Atención	Deficiente	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
97	Deficiente	Mala Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Jubilado(a)/Pensionista	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable
98	Aceptable	Regular Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable
99	Deficiente	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Deficiente	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
100	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular
101	Deficiente	Regular Atención	Deficiente	Mala Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Ama de casa	Deficiente	Bueno	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular
102	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Agricultor(a)	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular
103	Regular	Regular Atención	Deficiente	Buena Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Bueno	Bueno
104	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular
105	Regular	Regular Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular
106	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno

107	Aceptable	Regular Atención	Deficiente	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel secundario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	
108	Regular	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	57 a mas	menos de 1 año	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Bueno	
109	Regular	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Deficiente	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable	
110	Bueno	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular
111	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular
112	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Bueno	Bueno	
113	Bueno	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Regular	
114	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno	
115	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	
116	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
117	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	
118	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
119	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
120	Regular	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	
121	Deficiente	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	
122	Aceptable	Regular Atención	Muy bueno	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel secundario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
123	Regular	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
124	Bueno	Regular Atención	Muy bueno	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular	
125	Deficiente	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
126	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
127	Bueno	Buena Atención	Deficiente	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	
128	Deficiente	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular	
129	Regular	Mala Atención	Deficiente	Mala Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno	
130	Aceptable	Buena Atención	Deficiente	Regular Atención	Masculino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable
131	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	
132	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Ama de casa	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	134	136	137	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
133	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	135	Regular	138	Regular	Bueno	Bueno	

134	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Regular	139	Aceptable	Aceptable	Deficiente
135	Regular	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	140	Bueno	Bueno	Aceptable
136	Bueno	Buena Atención	Regular	Mala Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	141	Deficiente	Deficiente	Aceptable
137	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Mala Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
138	Deficiente	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
139	Deficiente	Buena Atención	Regular	Mala Atención	Masculino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular
140	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
141	Regular	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular
142	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel secundario	Ama de casa	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
143	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
144	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
145	Regular	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Deficiente
146	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
147	Deficiente	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	menos de 1 año	Nivel universitario	Independiente	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
148	Bueno	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	menos de 1 año	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
149	Regular	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
150	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
151	Deficiente	Regular Atención	Muy bueno	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Ama de casa	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
152	Bueno	Buena Atención	Deficiente	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
153	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable
154	Aceptable	Mala Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno
155	Regular	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
156	Bueno	Regular Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable
157	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Regular	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular
158	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Aceptable
159	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
160	Bueno	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Independiente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno

161	Aceptable	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	
162	Regular	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
163	Deficiente	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
164	No hay evidencia	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Deficiente	Aceptable
165	Deficiente	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Aceptable	
166	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Independiente	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	
167	Regular	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	
168	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	menos de 1 año	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	
169	Bueno	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
170	Regular	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Aceptable	Aceptable	
171	Aceptable	Mala Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	
172	Deficiente	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	
173	No hay evidencia	Buena Atención	Regular	Mala Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	
174	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Mala Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	
175	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno	
176	Aceptable	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Sin estudios	Otra actividad	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable	
177	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
178	Bueno	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	
179	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	
180	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable	
181	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
182	Regular	Buena Atención	Regular	Mala Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Regular	Aceptable	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Deficiente	
183	Regular	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Bueno	Aceptable	
184	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	
185	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Regular	Aceptable	
186	Deficiente	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Independiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Aceptable	
187	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	

188	Regular	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Aceptable
189	Aceptable	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable
190	Regular	Buena Atención	No hay evidencia	Regular Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
191	Regular	Regular Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	menos de 1 año	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
192	Regular	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable
193	Regular	Regular Atención	Deficiente	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	No hay evidencia	Deficiente	Deficiente
194	Aceptable	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
195	Aceptable	Regular Atención	No hay evidencia	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Deficiente	Deficiente	Deficiente
196	Aceptable	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
197	Bueno	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente
198	Bueno	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
199	Bueno	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
200	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	menos de 1 año	Nivel primario	Independiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular
201	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
202	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
203	Muy Bueno	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Aceptable	Aceptable
204	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno
205	Bueno	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
206	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	menos de 1 año	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Deficiente
207	Muy Bueno	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
208	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
209	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
210	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	No hay evidencia	Bueno	Bueno
211	No hay evidencia	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Regular	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
212	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular
213	Aceptable	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Deficiente
214	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Aceptable	Aceptable

215	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
216	Deficiente	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable
217	Aceptable	Mala Atención	Aceptable	Mala Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Deficiente	Aceptable	Deficiente
218	Aceptable	Buena Atención	Regular	Mala Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
219	Aceptable	Mala Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable
220	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Bueno
221	Aceptable	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular
222	Muy Bueno	Regular Atención	Aceptable	Mala Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Agricultor(a)	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
223	Bueno	Regular Atención	Regular	Mala Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Independiente	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
224	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable
225	Deficiente	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable
226	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable
227	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Deficiente
228	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Mala Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
229	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente
230	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
231	Bueno	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Deficiente	No hay evidencia	Deficiente	No hay evidencia	Aceptable	Regular
232	Regular	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Regular
233	Regular	Buena Atención	Bueno	Mala Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Otra actividad	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular
234	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable
235	Regular	Buena Atención	Muy bueno	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Bueno	Bueno
236	Regular	Regular Atención	No hay evidencia	Mala Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
237	Aceptable	Buena Atención	Deficiente	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Deficiente	Aceptable	Regular	Deficiente	Aceptable	Regular
238	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable
239	Aceptable	Regular Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular
240	Regular	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Regular
241	Aceptable	Regular Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable

242	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable
243	No hay evidencia	Regular Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel secundario	Agricultor(a)	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular
244	Muy Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
245	Deficiente	Regular Atención	Muy bueno	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
246	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
247	Bueno	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Independiente	Regular	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular
248	Aceptable	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Regular
249	Muy Bueno	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Regular	Deficiente	Regular	Regular	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
250	Bueno	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Independiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Bueno	Bueno
251	Deficiente	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Deficiente
252	Bueno	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Sin estudios	Independiente	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Bueno	Aceptable	Muy bueno
253	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Ama de casa	Aceptable	Regular	Deficiente	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable
254	Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Independiente	Aceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno
255	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel posgrado	Jubilado(a)/Pensionista	Regular	Aceptable	Bueno	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular
256	Muy Bueno	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Deficiente	No hay evidencia	Deficiente	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Regular	Aceptable
257	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Aceptable	Regular	No hay evidencia	Deficiente	Aceptable
258	Aceptable	Buena Atención	Deficiente	Mala Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Independiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable
259	Deficiente	Buena Atención	Muy bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	No hay evidencia	Deficiente	Aceptable
260	Muy Bueno	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel posgrado	Independiente	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular
261	Deficiente	Regular Atención	Muy bueno	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Regular	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
262	Muy Bueno	Regular Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
263	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular
264	Bueno	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel universitario	Ama de casa	Deficiente	Bueno	Bueno	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
265	No hay evidencia	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Regular
266	Aceptable	Regular Atención	Regular	Mala Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Aceptable	Bueno	Regular	Bueno	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
267	Regular	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
268	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable

269	Regular	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Regular
270	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
271	Regular	Mala Atención	Aceptable	Mala Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
272	Aceptable	Mala Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Regular
273	Regular	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Agricultor(a)	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
274	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Mala Atención	Masculino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Deficiente	Aceptable	Aceptable
275	Aceptable	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel posgrado	Jubilado(a)/Pensionista	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
276	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Deficiente	Aceptable	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
277	Bueno	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	menos de 1 año	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Regular	Regular	No hay evidencia	Deficiente	Deficiente
278	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	menos de 1 año	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
279	Bueno	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
280	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Mala Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
281	Bueno	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Deficiente
282	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	No hay evidencia	Regular	Deficiente
283	Bueno	Buena Atención	Regular	Mala Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable	Deficiente
284	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable
285	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	menos de 1 año	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
286	Bueno	Regular Atención	Bueno	Mala Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable
287	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Agricultor(a)	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	No hay evidencia	Deficiente	Deficiente
288	Aceptable	Regular Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
289	Regular	Buena Atención	Aceptable	Mala Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Deficiente	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Regular
290	Bueno	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Regular
291	Muy Bueno	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
292	Deficiente	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel universitario	Ama de casa	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Bueno	Aceptable
293	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
294	Bueno	Regular Atención	No hay evidencia	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
295	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable

296	Muy Bueno	Regular Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel primario	Independiente	Deficiente	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular
297	No hay evidencia	Buena Atención	Deficiente	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno
298	Deficiente	Regular Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
299	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular
300	Aceptable	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno
301	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
302	Aceptable	Mala Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Regular
303	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Otra actividad	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno
304	Regular	Buena Atención	Deficiente	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Aceptable
305	Regular	Buena Atención	Muy bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable
306	Regular	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable
307	Regular	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Regular	Aceptable
308	Muy Bueno	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	menos de 1 año	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable
309	Bueno	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
310	Regular	Buena Atención	Deficiente	Regular Atención	Masculino	57 a mas	menos de 1 año	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable
311	Aceptable	Regular Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
312	Regular	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno
313	Aceptable	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable
314	Regular	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	No hay evidencia	Aceptable	Regular
315	Aceptable	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable
316	Deficiente	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Regular	Aceptable	Regular	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable
317	Bueno	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Bueno	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular
318	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Deficiente	Aceptable	Aceptable
319	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
320	Regular	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Aceptable
321	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Bueno	Bueno	Aceptable	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Bueno
322	Aceptable	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular

323	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno
324	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel universitario	Ama de casa	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Bueno
325	Deficiente	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
326	Aceptable	Mala Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Deficiente	No hay evidencia	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Aceptable	Aceptable
327	Deficiente	Mala Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
328	Aceptable	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Regular
329	Regular	Regular Atención	Deficiente	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Regular	Muy bueno	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Regular
330	Regular	Regular Atención	Muy bueno	Regular Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Nivel primario	Independiente	Aceptable	Deficiente	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Aceptable
331	Regular	Regular Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	No hay evidencia	No hay evidencia	Aceptable	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable
332	Regular	Buena Atención	Muy bueno	Mala Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Aceptable	Muy bueno	Bueno	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
333	Regular	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular
334	Regular	Buena Atención	Deficiente	Mala Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	No hay evidencia	Regular	Bueno	Aceptable	Deficiente
335	Regular	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Independiente	Bueno	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable
336	Aceptable	Buena Atención	No hay evidencia	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	menos de 1 año	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular
337	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno
338	Aceptable	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Deficiente	Deficiente	No hay evidencia	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable
339	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Buena Atención	Femenino	57 a mas	menos de 1 año	Nivel universitario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable
340	Aceptable	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Ama de casa	Deficiente	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable
341	Deficiente	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable
342	Aceptable	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Sin estudios	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
343	Aceptable	Buena Atención	Deficiente	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel secundario	Independiente	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable
344	Regular	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Masculino	57 a mas	menos de 1 año	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	No hay evidencia	Aceptable	Aceptable
345	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno
346	Regular	Regular Atención	Bueno	Regular Atención	Masculino	57 a mas	de 6 a 20 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Regular	Deficiente	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular
347	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable
348	Regular	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel posgrado	Independiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Aceptable	Bueno	Bueno
349	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno

350	Regular	Buena Atención	Muy bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable
351	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Mala Atención	Femenino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Ama de casa	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Regular
352	Regular	Regular Atención	Bueno	Mala Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Agricultor(a)	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular
353	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Otra actividad	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
354	Regular	Buena Atención	Bueno	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable
355	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	menos de 1 año	Nivel primario	Agricultor(a)	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular
356	Regular	Buena Atención	Regular	Mala Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno
357	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable
358	Regular	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Bueno
359	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Mala Atención	Femenino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable	Bueno	Aceptable
360	Regular	Buena Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel posgrado	Otra actividad	Bueno	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
361	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Femenino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel primario	Independiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
362	Regular	Buena Atención	Regular	Mala Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel secundario	Independiente	Deficiente	Bueno	Aceptable	Bueno	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable
363	Aceptable	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Ama de casa	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno
364	Regular	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel primario	Jubilado(a)/Pensionista	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Aceptable
365	Aceptable	Regular Atención	Regular	Mala Atención	Femenino	57 a mas	de 2 a 5 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Regular
366	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel posgrado	Ama de casa	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Regular
367	Bueno	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Regular
368	Aceptable	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable
369	Aceptable	Mala Atención	No hay evidencia	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Aceptable
370	Regular	Regular Atención	Deficiente	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno	Aceptable	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable
371	Aceptable	Buena Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel secundario	Otra actividad	Deficiente	Bueno	Bueno	Aceptable	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable
372	Regular	Buena Atención	Deficiente	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	de 6 a 20 años	Nivel secundario	Otra actividad	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno	Aceptable
373	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	36 a 45 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Regular	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable	Aceptable
374	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Buena Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel universitario	Independiente	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable
375	Aceptable	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel universitario	Independiente	Regular	Bueno	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Aceptable	Aceptable
376	Muy Bueno	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	57 a mas	más de 20 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular

377	Bueno	Buena Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	18 a 35 años	de 6 a 20 años	Nivel primario	Agricultor(a)	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Bueno	Bueno	
378	Muy Bueno	Regular Atención	Regular	Buena Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
379	Muy Bueno	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	46 a 56 años	de 2 a 5 años	Sin estudios	Agricultor(a)	Deficiente	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	
380	Bueno	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Femenino	36 a 45 años	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Regular	
381	Bueno	Regular Atención	Aceptable	Regular Atención	Femenino	57 a mas	más de 20 años	Nivel universitario	Otra actividad	Bueno	Aceptable	Deficiente	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Bueno
382	Muy Bueno	Mala Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	57 a mas	de 6 a 20 años	Nivel primario	Otra actividad	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
383	Aceptable	Buena Atención	Muy bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Nivel primario	Independiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Regular	Bueno	Regular	Aceptable	Bueno	Aceptable	Bueno	
384	Muy Bueno	Regular Atención	Regular	Regular Atención	Masculino	36 a 45 años	de 2 a 5 años	Nivel secundario	Independiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Aceptable	Aceptable	
385	Bueno	Buena Atención	Bueno	Regular Atención	Femenino	18 a 35 años	menos de 1 año	Sin estudios	Ama de casa	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Aceptable	

OTROS ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO					
Variable Independiente (X)	Definición conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Operacionalización	
				Indicadores	Técnica e Instrumento
Venta de suministro eléctrico	<p>La Directiva Europea 85/374/CEE define la electricidad como un producto., en tal sentido equipara legalmente el suministro de electricidad con la venta de cualquier otro producto, esta equiparación permite a un cliente exigir a su suministrador que el producto por el que está pagando tenga una calidad bien definida (Calidad del servicio. Regulación y optimización de inversiones Autor: Juan Rivier Abbad)</p>	Calidad del servicio comercial	Trato al cliente - Solicitudes de nuevos suministros	<p>En todos los casos, los indicadores son plazos máximos fijados al suministrador para el cumplimiento de sus obligaciones. Los plazos máximos de atención son:</p> <p>i. Sin modificación de redes Hasta los 50 kW: 7 días calendario Más de 50kW: 21 días calendario</p> <p>ii. Con modificación de redes(incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto) Hasta los 50kW: 21 días calendario Más de 50 kW: 56 días calendario</p> <p>iii. Con expansión sustancial y con necesidad de proyecto de red primaria que incluya nuevas subestaciones y tendido de red primaria. Cualquier potencia: 360 días calendario</p>	Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ATENCIÓN AL USUARIO

Variable Dependiente (Y)	Definición conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Operacionalización	
				Indicadores	Técnica e Instrumento
Atención al usuario	Se define al usuario como aquella persona física que utiliza o disfruta de un servicio que ofrece una empresa o entidad pública o privada, para su uso personal. En este acto de uso o disfrute del servicio puede existir una transacción económica o puede realizarse sin que medie pago alguno, cuando el servicio tiene carácter gratuito.	1 Calidad de la atención del área de recursos humanos	1.1 Capacidad de Respuesta	1.1.1 Disposición para resolver dudas, conflictos, problemas técnicos, reclamos de los clientes	Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.
				1.1.2 Dar respuesta o solución a las consultas que los clientes puedan experimentar en relación al uso o consumo de los productos que adquirieron de la empresa	
			1.2 Empatía	1.2.1 Conexión con sus clientes (Brindar al cliente un alto grado de involucramiento, haciéndolo sentir acompañado o parte de algo más grande)	Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario..
				1.2.2 Dedicación particular e individual a cada cliente, hay que escuchar a los usuarios en todo momento (Una atención asertiva, y enfocada a resolver sus problemas)	Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.
			1.3 Confiabilidad	1.3.1 Establecer contacto e interactuar con sus clientes, la atención debe ser visible y accesible.	Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.
				1.3.2 Manejo y diseño de canales de comunicación óptimos, como "cara a cara "en oficinas, mediante teléfono, por correo electrónico	

Fuente: Elaboración propia.

Atención al usuario	El concepto de usuario se identifica más con la utilización de algún servicio público o privado concreto. (Atención al cliente, consumidor y usuario, Autor: Sergio López Salas)	1 Calidad de la atención del área de recursos humanos	1.4 Seguridad	1.4.1 Grado de conocimiento y atención mostrado para entablar nuevos negocios	Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.
				1.4.2 Grado de seguridad para responder a la fórmula: problema –solución- beneficio. Conduce al cliente hacia la formula recomendada para satisfacerlo	Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.
			1.5 Elementos tangibles	1.5.1 Apariencia del personal	Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.
				1.5.2 Apariencia de la instalación, equipos y del material de comunicación	
			1.6 Desempeño	1.6.1 Buena comunicación, dicción , oratoria, escritura, protocolo	Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.
				1.6.2 Educación y respeto	

Fuente: Elaboración propia.

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO POR VENTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN BAJA TENSIÓN				
Variable Independiente (X)	Dimensiones	Sub Dimensiones	Operacionalización	
			Indicadores	ITEMS
Venta de suministro eléctrico	Calidad del servicio comercial -	Trato al cliente - Solicitudes de nuevos suministros	<p>En todos los casos, los indicadores son plazos máximos fijados al suministrador para el cumplimiento de sus obligaciones. Los plazos máximos de atención según la NTCSE son:</p> <p>i. Sin modificación de redes Hasta los 50 kW: 7 días calendario Más de 50kW: 21 días calendario</p> <p>ii. Con modificación de redes(incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto) Hasta los 50kW: 21 días calendario Más de 50 kW: 56 días calendario</p> <p>iii. Con expansión sustancial y con necesidad de proyecto de red primaria que incluya nuevas subestaciones y tendido de red primaria. Cualquier potencia: 360 días calendario.</p>	<p>1. ¿Respetar los tiempos indicados?</p> <p>2. ¿Respetar las normas técnicas?</p>

Fuente: Elaboración propia.

Variable Dependiente (Y)	Dimensiones	Sub Dimensiones	Operacionalización	
			Indicadores	ITEMS
Atención al usuario	1 Calidad de la atención del área de recursos humanos	1.1 Capacidad de Respuesta	1.1.1 Disposición para resolver dudas, conflictos, problemas técnicos, reclamos de los clientes	3. ¿Elabora posibles soluciones?
			1.1.2 Dar respuesta o solución a las consultas que los clientes puedan experimentar en relación al uso o consumo de los productos que adquirieron de la empresa	
		1.2 Empatía	1.2.1 Conexión con sus clientes (Brindar al cliente un alto grado de involucramiento, haciéndolo sentir acompañado o parte de algo más grande)	4. ¿Evidencia comprensión del tema?
			1.2.2 Dedicación particular e individual a cada cliente, hay que escuchar a los usuarios en todo momento (Una atención asertiva, y enfocada a resolver sus problemas)	5. ¿Atiende su requerimiento?
		1.3 Confiabilidad	1.3.1 Establecer contacto e interactuar con sus clientes, la atención debe ser visible y accesible.	6. ¿Propone recomendaciones?
			1.3.2 Manejo y diseño de canales de comunicación óptimos, como "cara a cara "en oficinas, mediante teléfono, por correo electrónico	

Fuente: Elaboración propia.

Atención al usuario	1 Calidad de la atención del área de recursos humanos	1.4 Seguridad	1.4.1 Grado de conocimiento y atención mostrado para entablar nuevos negocios	7. ¿Cumple con los aspectos del contrato?
			1.4.2 Grado de seguridad para responder a la fórmula: problema –solución- beneficio. Conduce al cliente hacia la formula recomendada para satisfacerlo	8. ¿Entrega el trabajo puntualmente?
		1.5 Elementos tangibles	1.5.1 Apariencia del personal	9. ¿Evidencia mejora en la atención?
			1.5.2 Apariencia de la instalación, equipos y del material de comunicación	
		1.6 Desempeño	1.6.1 Buena comunicación, dicción , oratoria, escritura, protocolo	10. ¿Evidencia progreso en el servicio?
			1.6.2 Educación y respeto	

Fuente: Elaboración propia.

FORMATO DE CUESTIONARIO

I. Datos generales

Género:	Edad:	Tiempo que vive en su domicilio:	Formación académica:	Ocupación principal:
Masculino: ()	De 18 a 35 años: ()	Menos de 1 año: ()	Sin estudios: ()	Ama de casa: ()
Femenino: ()	De 36 a 55 años: ()	2-5 años: ()	Nivel primario: ()	Agricultor(a) : ()
	De 46 a 56 años: ()	6-20 años: ()	Nivel secundario: ()	Independiente: ()
	De 57 a más: ()	Más de 20 años: ()	Nivel universitario: ()	Jubilado/pensionista: ()
			Nivel posgrado: ()	Otra actividad: ()

II. Según las siguientes condiciones:

NIVELES DE RENDIMIENTO					
0	1	2	3	4	5
No hay evidencia	Deficiente	Aceptable	Regular	Bueno	Muy Bueno

Responda las siguientes preguntas marcando con un aspa "X" dentro del cuadro correspondiente, la alternativa que usted considere pertinente:
Con respecto a la empresa privada Enel Distribución Perú:

Nº	ITEMS	0	1	2	3	4	5
1	¿Evidencia comprensión del tema?						
2	¿Respeto los tiempos indicados?						
3	¿Respeto las Normas técnicas?						
4	¿Evidencia progreso en el servicio?						
5	¿Evidencia mejora en la atención?						
6	¿Elabora posibles soluciones						
7	¿Propone recomendaciones						
8	¿Cumple con los aspectos del contrato?						
9	¿Atiende tu requerimiento?						
10	¿Entrega el trabajo puntualmente?						

Fuente: Elaboración propia.

PLAN DE MEJORA EN LA EMPRESA ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.

El presente plan de mejora se desarrolló con el fin de mejorar los tiempos de atención al usuario por venta de suministro eléctrico en BT en la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

A continuación se describe los pasos a seguir para comprar un medidor:

1. Paso: Requisitos comerciales
2. Paso: Requisitos técnicos
3. Paso: Firma del contrato
4. Paso: Puesta en servicio

1. PASO: REQUISITOS COMERCIALES

MONOFÁSICO 3 KW, MONOFÁSICO 6 KW, MONOFÁSICO 9 KW, TRIFÁSICO 9,9 KW, TRIFÁSICO 19,9 KW
Documento de identidad del propietario
- Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería vigente
Documento que acredite la propiedad de la vivienda (solo uno es necesario)
- Copia literal de la partida emitida por SUNARP - Título de propiedad emitido por COFOPRI - Escritura pública de la compra venta. - Minuta del contrato de compra venta. - Contrato privado de compra venta - Certificado o constancia de posesión
Sobre la identificación de la propiedad
- Foto de la fachada, N° del predio y la ubicación de la cajuela y/o murete. - Número de suministro de tu vecino del lado izquierdo y/o derecho.
Medidor adicional (solo un documento es necesario)
- Ficha de independización de unidades inmobiliarias en SUNARP - Plano de Instalaciones eléctricas elaborado y firmado por un Ingeniero electricista o mecánico electricista con colegiatura vigente.
Si tu potencia requerida supera los 9,9 kW
- Cuadro de cargas elaborado y firmado por un Ingeniero electricista o mecánico electricista con colegiatura vigente. - La potencia contratada será acorde con la zonificación y actividad permitida por la municipalidad donde se encuentre ubicado el predio

Fuente: Elaboración propia.

Casos particulares

Si no eres propietario
- Carta de Autorización del propietario
Si eres copropietario
- Carta de autorización por parte de los otros propietarios
Si el propietario fallece
- Sucesión intestada o declaratoria de herederos - Carta de autorización de los demás herederos
Persona jurídica
- DNI o CE vigente del representante legal. - Poder vigente del representante legal emitido por SUNARP - Ficha RUC
Mercado o galería
- Licencia de funcionamiento - Constancia de no adeudo emitida por la junta directiva. - Plano de Instalaciones eléctricas y cuadro de cargas elaborado y firmado por un Ingeniero electricista o mecánico electricista con colegiatura vigente

Fuente: Elaboración propia

2 PASO: REQUISITOS TÉCNICOS

VERIFICACIÓN EN CAMPO DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS (LÍNEAS INTERNAS, CAJUELA, MURETE, MÁSTIL, DISTANCIA MÍNIMA DE SEGURIDAD, TABLERO ELÉCTRICO)
Requisitos técnicos para la instalación
- Tener un murete o pared de material noble con una cajuela en el límite de la propiedad con la vía pública (fachada del predio) en un lugar libre y con acceso permanente al personal de la empresa. - Tener en el interior del inmueble un tablero de distribución con su interruptor termomagnético, interruptor diferencial y alimentador hasta el medidor, de acuerdo a las especificaciones técnicas estipuladas en el RNE y el CNE Suministro. - Los conductores en el medidor deben tener una longitud adicional de 1 metro por fase. Si la conexión es aérea, debe cumplir con la distancia mínima de seguridad (DMS) estipulada en el CNE Suministro.

Fuente: Elaboración propia.

Distancia Mínima de Seguridad

La Distancia Mínima de Seguridad, en adelante DMS es el espacio que debe existir entre una vivienda y las redes eléctricas. Esta distancia la establece el CNE Suministro y su cumplimiento es requisito indispensable para instalar un nuevo suministro. Si no se cumple, la empresa concesionaria no podrá atender una solicitud hasta que se modifique la construcción. A continuación se muestra ejemplos de violaciones a las reglas del CNE Suministro donde no se respeta las DMS dentro de la zona de concesión de la empresa Enel Distribución Perú S.A.A.



Fig.49 Ejemplos de violaciones a las reglas del CNE Suministro – Distrito de Santa Rosa, Lima - Perú

Fuente: Imágenes Propias

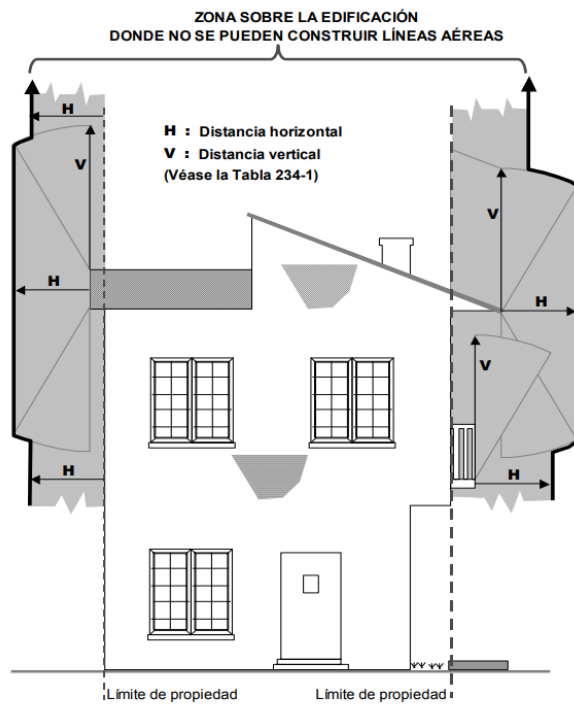


Fig.50 Zona prohibida en la que no deberá instalarse líneas aéreas
Fuente: Código Nacional de electricidad – Suministro

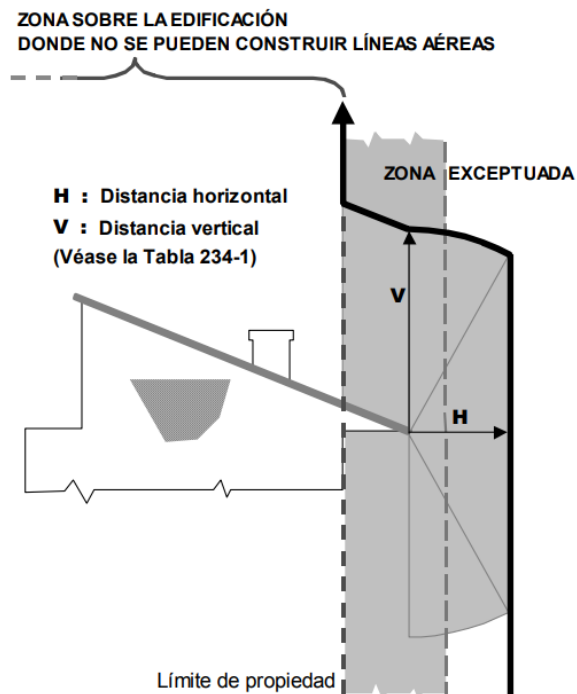


Fig.51 Líneas aéreas de distribución sobre el alero del tejado - Excepción
Fuente: Código Nacional de electricidad - Suministro

TABLA LXVI
DISTANCIA MÍNIMA DE SEGURIDAD A EDIFICACIONES

DMS a edificaciones	A paredes, cercos, proyecciones, balcones, ventanas y otras áreas fácilmente accesibles ¹⁷	Techos o balcones fácilmente accesibles a peatones ¹⁸	Techos o proyecciones no fácilmente accesibles a peatones
Distancia	Horizontal	Vertical ¹⁹	Vertical
Conductor o cable aislado de baja tensión	1,0 m	3,0 m	1,8 m

Fuente: Código Nacional de Electricidad – Suministro

Si la fachada de una casa está en el límite de la vereda se deberá construir una cajuela con las siguientes medidas indicadas en la tabla LXVII:

TABLA LXVII
MEDIDAS DE CAJUELA EN FACHADA MONOFÁSICO Y TRIFÁSICO CON CONEXIÓN AÉREA O SUBTERRÁNEA

Cajuela (en fachada)	Monofásico	Trifásico
Alto	0.36 m	0.47 m
Ancho	0.22 m	0.27 m
Profundidad	0.14 m	0.14 m
Distancia	Con vereda	Sin vereda
Del suelo a la base de la cajuela	1 m	1.2 m

Fuente: Elaboración propia

17 Esta distancia se considera desde el conductor a la superficie más cercana posible.

18 Un techo, balcón o área es considerado fácilmente accesible para los peatones si éste puede ser alcanzado de manera casual a través de una puerta, rampa, ventana, escalera o una escalera a mano permanentemente utilizada por una persona, a pie, alguien que no despliega ningún esfuerzo físico extraordinario ni emplea ningún instrumento o dispositivo especial para tener acceso a éstos.

19 Respecto a las distancias sobre barandas, paredes o alfeizares alrededor de balcones o techos, se utiliza las distancias requeridas para los techos no accesibles a los peatones.

Conexión en murete

Si la fachada de una casa no se encuentra en el límite de la vereda o si una vivienda aún no se encuentra construida, se deberá construir un murete²⁰ con una cajuela²¹ (ver figura 52) en el límite de la propiedad con la vía pública, con las siguientes medidas²² indicadas en la tabla LXVIII:

TABLA LXVIII
MEDIDAS DEL MURETE PARA MEDIDOR MONOFÁSICO Y TRIFÁSICO
CON CONEXIÓN AÉREA O SUBTERRÁNEA

MURETE	MONOFÁSICO	TRIFÁSICO
Alto	1.30 m	1.40 m
Ancho	0.50 m	0.50 m
Profundidad	0.25 m	0.25 m
CAJUELA (EN MURETE)		
Alto	0.36 m	0.47m
Ancho	0.22 m	0.27 m
Profundidad	0.14 m	0.14 m
DISTANCIA DEL SUELO A LA BASE DE LA CAJUELA		
Con vereda	0.60 m	0.60 m
Sin vereda	0.80 m	0.80 m

Fuente: Elaboración propia

20 Es una estructura de cemento que cuenta con la cajuela. Debe tener una base de cemento. La cajuela en pared o murete debe encontrarse a una distancia no menor de 0.50 metros de las instalaciones de gas, agua y/o desagüe.

21 Nicho o espacio hueco donde se colocará la caja portamedidor (La caja portamedidor según la norma IEC62208, deberá estar provisto de un espacio para la instalación del medidor monofásico o trifásico, interruptor automático tipo curva c, condensador de potencia reactiva y el registrador de tensión)

22 La medida de la cajuela (en fachada) obedece al modelo de caja portamedidor con la que trabajan las empresas concesionarias de distribución eléctrica en el país. Para la elaboración de la tabla LX se tomó como modelo las cajas portamedidor fabricados por Holley Technology Ltd.



Fig.52 Estructura de cemento que cuenta con una cajuela

Fuente: Imágenes propias

Canaletas

- Conexión aérea o subterránea (cajuela en fachada): Conducto de 5 cm x 5 cm de diámetro para colocar un tubo de 1.5 pulgadas de diámetro.
- Canaleta aérea (murete): Conducto de 2 pulgadas de diámetro en la parte superior del murete y al lado del mástil instalado.

Mástil

- Tubo de fierro galvanizado con 1.5" de diámetro
- Viga de madera tratado de 4 o 6 mt. de alto²³ y el espesor de 5 x 7.5 cm

En la tabla LXIX se detalla los tipos de medidor y potencia en kW a contratar, la capacidad de corriente del interruptor termomagnético, la capacidad de corriente del interruptor diferencial, los tipos de cable así como el diámetro del tubo de canalización. Los cables de las instalaciones eléctricas internas deben estar conectados al tablero eléctrico general y el cable debe quedar enrollado en la cajuela con una longitud mínima de 1 metro.

23 Si la vivienda está del lado de las redes, la viga deberá ser de 4 m pero si las redes están al frente la viga es de 6 m de alto. En cualquiera de los casos, el alto del mástil no debe ser menor de 4 m

TABLA LXIX
CAPACIDAD DEL INTERRUPTOR TERMOMAGNETICO SEGÚN TIPO DE MEDIDOR Y POTENCIA

Tipo de medidor y potencia en KW	Capacidad de corriente en Amp. del interruptor Termomagnético del tablero general	Capacidad de corriente en Amp. del interruptor diferencial del tablero general	Tipos de cables ²⁴ (en la cajuela del medidor)		Diámetro del tubo de canalización (PVC) ²⁷
			TW ²⁵	THW ²⁶	
Monofásico 3 KW	20 amp. Bipolar	25 amp. Bipolar	12 AWG (4 mm ²)	12 AWG (4 mm ²)	3/4" (19,05mm)
Monofásico 6 KW	25 amp. Bipolar	25 amp. Bipolar	10 AWG (6 mm ²)	12 AWG (4 mm ²)	3/4" (19,05mm)
Monofásico 9 KW	40 amp. Bipolar	40 amp. Bipolar	8 AWG (10 mm ²)	10 AWG (6 mm ²)	1" (25,4mm)
Trifásico 9.9 KW	25 amp. Tripolar	25 amp. tetrapolar	10 AWG (6 mm ²)	12 AWG (4 mm ²)	1" (25,4mm)
Trifásico 19.9 KW	50 amp. tripolar	63 amp. tetrapolar	6 AWG o 8 AWG (16mm ² o 10 mm ²)	8 AWG (10 mm ²)	1 1/2" (38,1,mm)

Fuente: Elaboración propia.

24 Los datos fueron obtenidos en base a la tabla de datos técnicos de cables marca Indeco
25 TW : Thermoplastic Resistant Water que se traduce como termoplástico resistente al agua.
26 THW: Thermoplastic High Heat and Moisture (Water) en su traducción termoplástico de alta temperatura y humedad (agua)
27 Para canalización desde la cajuela hasta el tablero de distribución.

3. PASO: FIRMA DEL CONTRATO

Entrega de requisitos documentarios que acrediten el derecho de propiedad del inmueble en la oficina ENEL de su preferencia, firma del contrato de suministro eléctrico y pago para la instalación de la nueva conexión de acuerdo al pliego vigente sobre cargo por instalación de las conexiones eléctricas fijado según resolución N° 423-2007-OC/CD, "Procedimiento para fijación de las tarifas de distribución eléctrica-Costos de conexión a la red de Distribución eléctrica". Estos costos incluyen: empalme, cable de acometida, cajaportamedidor, medidor, interruptor termomagnético, y accesorios.

El contrato de suministro eléctrico se registrará por lo establecido en el D.L N° 25844, LCE, su Reglamento aprobado por D.S N° 009-93-EM y demás dispositivos legales vigentes aplicables sobre la materia emanados del OSINERGMIN y de la DGE del MINEN, normas modificatorias y complementarias.

4. PASO: PUESTA EN SERVICIO

Sin demoras de redes:	
Hasta los 50 kW:	5 días calendario
Más de 50 kW:	15 días calendario
Con modificación de redes (incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto):	
Hasta los 50 kW:	15 días calendario
Más de 50 kW:	30 días calendario
Con expansión sustancial y con necesidad de proyecto de red primaria que incluya nuevas subestaciones y tendido de red primaria:	
Cualquier potencia:	180 días calendario

Fuente: Elaboración propia en base a la NTCSE D.S. N° 020-97-EM

FOTOGRAFIAS



Fig.53 Imágenes del centro de servicios Puente Piedra, Enel Distribución Perú S.A.A
Fuente: Imágenes propias.

En las fotos se observa a los usuarios, con el instrumento aplicado, en Lima norte (superior) y el pueblo de Chiuchin, Provincia de Huaura, Región Lima (inferior).

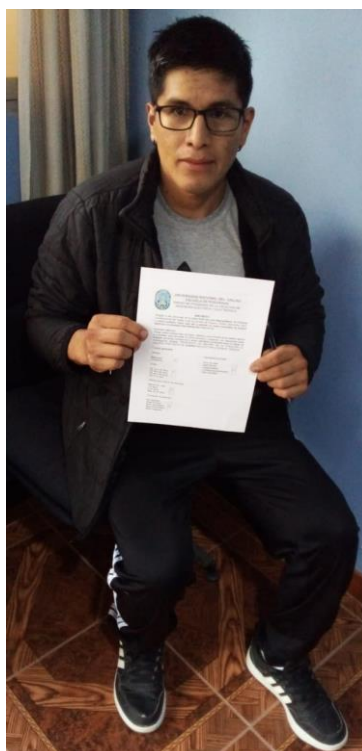
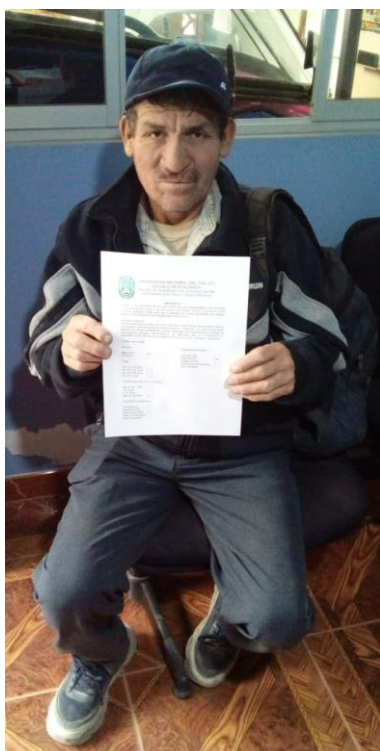


Fig.54 Imágenes de las personas encuestadas en Lima Norte y Lima Región
Fuente: Imágenes propias

Como se aprecia en las imágenes los pobladores que tienen sus casas en las zonas más altas y alejadas no cuentan con los servicios básicos como agua potable, alcantarillado y energía eléctrica.

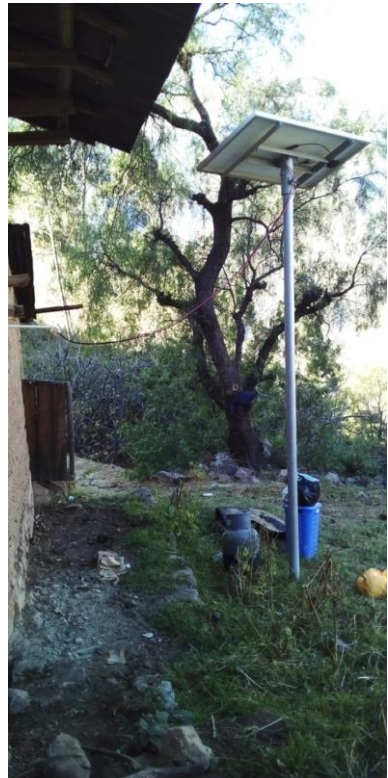


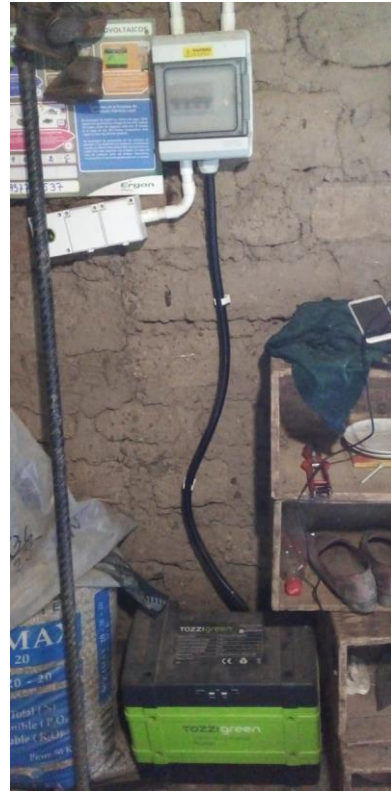


Fig.55 Imágenes del pueblo de Chiuchin, Provincia de Huaura, Región Lima
Fuente: Imágenes propias

El proyecto RER – Perú (Recursos Energéticos Renovables) a través de la sociedad Ergon Perú (del grupo Tozzi Green) instaló módulos solares en esta zona del país.

En ese sentido existe una cartera de 22 proyectos sobre recursos energéticos renovables (RER) que podrían iniciar operaciones comerciales en 2025, según comenta la Asociación Peruana de Energías Renovables (SPR). La cartera cuya inversión acumulada asciende US\$ 4,054 millones, espera el destrabe de cinco proyectos que aún están en revisión, luego de superar la verificación del Comité de Operación Económica del Sistema (COES).





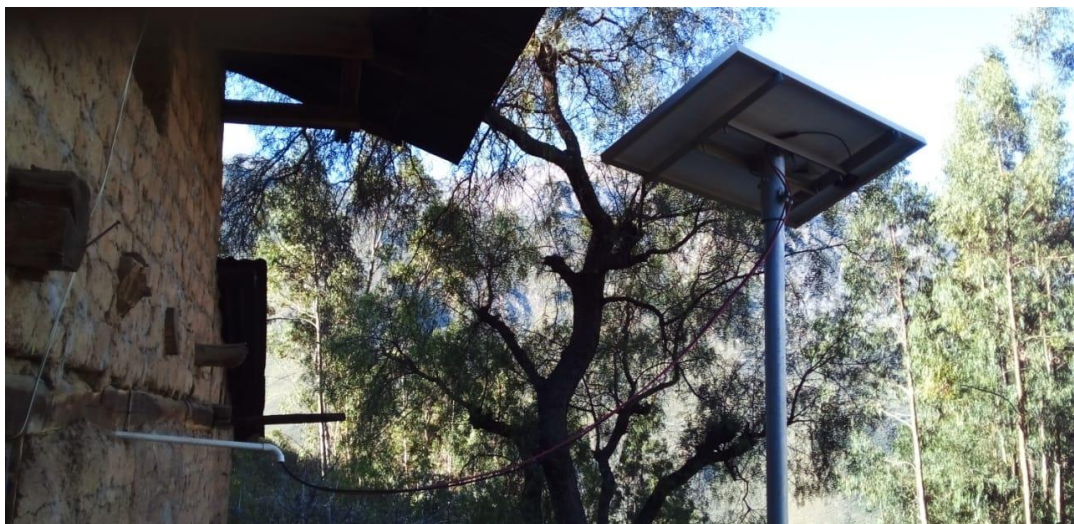


Fig.56 Imágenes de Paneles solares, batería, tablero de distribución, etc instalado por el proyecto RER- Perú en el pueblo de Chiuchin, Provincia de Huaura, Región Lima.

Fuente: Imágenes propias