



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA

EMPRESARIAL

**GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA EMAPA**

HUARAL, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Empresarial

AUTORES:

Canales Mori, Gaspar Jesus (orcid.org/0000-0002-6855-8241)

Mendoza Nima, Rey Arturo (orcid.org/0000-0003-4823-1740)

ASESORA:

Ing. Quispe Rivera, Teotista Adelina (orcid.org/0000-0002-3371-1488)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y planeamiento

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a todas las personas que estuvieron en cada paso de este proceso, logrando influirnos en terminar este estudio.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por todas las bendiciones derramadas durante el desarrollo de este estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	30
3.7 Aspectos éticos	55
IV. RESULTADOS.....	56
V. DISCUSIÓN.....	75
VI. CONCLUSIONES	81
VII. RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS.....	83
ANEXOS	87

Índice de tablas

Tabla 1. Las instalaciones de la empresa donde brinda el servicio son visualmente atractivas	17
Tabla 2. Resultan cómodos los muebles con los que cuenta la empresa	18
Tabla 3. El personal tiene apariencia limpia y agradable.....	18
Tabla 4. Cuenta con material atractivo relacionado al servicio que ofrece	19
Tabla 5. La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido	19
Tabla 6. Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en un tiempo lo cumple	20
Tabla 7. Cuando surge un problema el empleado muestra interés en solucionarlo inmediatamente	20
Tabla 8. El empleado realiza el servicio eficientemente en la primera vez.....	21
Tabla 9. Los empleados se caracterizan por estar capacitados y responder a sus preguntas o dudas	21
Tabla 10. Los empleados le informan en qué tiempo concluirá su servicio	22
Tabla 11. El personal de atención brinda un servicio rápido a sus clientes.....	22
Tabla 12. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes	23
Tabla 13. Obtiene respuestas rápidas del personal frente a sus consultas.....	23
Tabla 14. Se siente seguro al contratar el servicio de la empresa	24
Tabla 15. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.....	24
Tabla 16. El servicio cuenta con medidas de seguridad.....	25
Tabla 17. El personal de atención al cliente tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	25
Tabla 18. Usted recibe atención personalizada por parte de los trabajadores de la empresa.....	26
Tabla 19. El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes	26
Tabla 20. El horario de atención se ajusta a las necesidades de los clientes ..	27
Tabla 21. Atienden los empleados a los clientes sin mostrar preferencias.....	27
Tabla 22. Causas	30
Tabla 23. Análisis de criticidad de los procesos	39
Tabla 24. Determinación de los procesos críticos	41
Tabla 25. Diagrama de SIPOC para procesos críticos.....	41
Tabla 26. Mejoras en procesos críticos.....	42

Tabla 27. Criticidad de procesos	49
Tabla 28. Diagrama de Gantt	50
Tabla 29. Calidad del servicio antes y después	56
Tabla 30. Tangibilidad antes y después	57
Tabla 31. Capacidad de respuesta antes y después.....	58
Tabla 32. Fiabilidad antes y después	59
Tabla 33. Seguridad antes y después	60
Tabla 34. Empatía antes y después	61
Tabla 35. Prueba de normalidad	62
Tabla 36. Rangos en la tangibilidad.....	63
Tabla 37. Estadísticos de prueba de la tangibilidad	64
Tabla 38. Rangos de la capacidad de respuesta.....	65
Tabla 39. Estadísticos de prueba de la capacidad de respuesta.....	66
Tabla 40. Rangos de la fiabilidad	67
Tabla 41. Estadísticos de prueba de la fiabilidad	68
Tabla 42. Rangos de seguridad.....	69
Tabla 43. Estadísticos de prueba de seguridad.....	70
Tabla 44. Rangos de empatía	71
Tabla 45. Estadísticos de prueba de empatía	72
Tabla 46. Rangos de la calidad del servicio	73
Tabla 47. Estadísticos de prueba de la calidad del servicio	74

Índice de figuras

Figura 1. Diseño preexperimental	14
Figura 2. Organigrama	28
Figura 3. Mapa de Ishikawa	29
Figura 4. Pareto de las categorías de reclamos	30
Figura 5. Pareto de los factores de mala atención	32
Figura 6. Mapa de procesos.....	33
Figura 7. Flujograma de procesos antes	38
Figura 8. Números operativos para las emergencias antes	44
Figura 9. Proceso de recepción y registro	45
Figura 10. Etapas para mayor seguimiento.....	46
Figura 11. Tiempos por etapas para mayor seguimiento	47
Figura 12. Aplicativo móvil con mismas respuestas automáticas que WhatsApp.....	48
Figura 13. Atención en la página de Facebook	48
Figura 14. Colaboradores de Emapa Huaral.....	49
Figura 15. Flujograma de procesos.....	54

Resumen

En el presente estudio se buscó Implementar la Gestión de Procesos para mejorar la calidad del servicio de la empresa Emapa Huaral – 2022. Para ello, se basó en una metodología cuantitativa, con diseño no experimental, transversal y aplicada, siendo la muestra de 384 usuarios de la empresa en referencia, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir la calidad del servicio, mientras que, la guía de observación se aplicó a los procesos de la empresa, siendo el muestreo probabilístico. Entre los resultados se encontró que, calidad del servicio antes de la gestión de procesos, evidenciaron nivel muy malo de 26.3%, malo de 64.8%, regular de 5.7%, buena de 1.8% y excelente de 1.3%; luego, de aplicarse la gestión de procesos, la calidad del servicio, evidenció los siguientes niveles: muy malo de 0.5%, malo de 2.1%, regular de 2.6%, buena de 38.3% y excelente de 56.5%. Lográndose concluir que, al implementarse la gestión de procesos para mejorar la calidad del servicio de la empresa Emapa Huaral – 2022, se establecieron y describieron los procesos actuales que se realizan, encontrándose que, la calidad del servicio, se incrementa luego de aplicarse la gestión de procesos.

Palabras clave: Calidad del servicio, procesos, gestión.

Abstract

In the present study, it was sought to Implement Process Management to improve the quality of the service of the company Emapa Huaral - 2022. For this, it was based on a quantitative methodology, with a non-experimental, transversal and applied design, with the sample of 384 users. of the company in reference, to whom a questionnaire was applied to measure the quality of the service, while the observation guide was applied to the processes of the company, being the probabilistic sampling. Among the results it was found that, quality of service before process management, showed a very bad level of 26.3%, bad of 64.8%, regular of 5.7%, good of 1.8% and excellent of 1.3%; then, applying the process management, the quality of the service, evidenced the following levels: very bad of 0.5%, bad of 2.1%, regular of 2.6%, good of 38.3% and excellent of 56.5%. It was possible to conclude that, when the process management was implemented to improve the quality of the service of the company Emapa Huaral - 2022, the current processes that are carried out were established and described, finding that the quality of the service increases after applying the management of processes.

Keywords: Service quality, processes, management.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, se destaca que, para regular el agua potable, la Agencia de protección ambiental (EPA) establece estándares primarios y secundarios de agua potable. Los estándares primarios son exigibles por ley y se aplican a todos los sistemas públicos de agua de los EE. UU.; su objetivo es limitar los niveles de contaminantes nocivos en el agua potable. La EPA tiene una lista de 88 contaminantes regulados en los estándares primarios con las siguientes categorías y números de contaminantes: 3 desinfectantes, 4 subproductos de desinfección, 16 químicos inorgánicos, 8 categorías de microorganismos, 53 químicos orgánicos y 4 radionúclidos (Wu, et al., 2021).

Asimismo, en la realidad de Canadá se verifica que, la calidad de servicio, en referencia al abastecimiento, viene a ser una responsabilidad que se comparte por las diferencias agencias, en ello se destaca que, a nivel federal, Health Canada establece Pautas de agua potable para contaminantes en el agua potable. Para muchos contaminantes del agua potable, las concentraciones máximas aceptables (MAC), se establecen para ayudar a los responsables del suministro de agua potable a garantizar que los contaminantes no representen un riesgo para la salud. Las fuentes de agua potable utilizadas en Canadá varían según la región y pueden incluir aguas subterráneas de acuíferos confinados, aguas subterráneas influenciadas por aguas superficiales o aguas superficiales como ríos, lagos o embalses, existiendo la posibilidad de que entren contaminantes en el suministro. Algunos de estos ocurren naturalmente y otros se deben a la influencia antropogénica. (NCCEH, 2020).

Se muestra que el acceso a los servicios de APyS en Perú tiene brechas significativas, y las áreas rurales se ven particularmente afectadas. En términos de acceso a los servicios públicos de agua potable y alcantarillado público en red, Perú no cumple con los estándares regionales establecidos por América Latina y el Caribe (ALC) (INEI, 2019). El 92% de la población, o 3 millones de personas, carecen de acceso a la red pública de abastecimiento de agua. 50 empresas prestadoras de servicios de agua y saneamiento (Empresas Prestadoras del Servicio de Saneamiento, PE) en áreas urbanas (ciudades con más de 15.000 habitantes) proporcionan agua potable a 18,4 millones de personas, o el 57 por ciento de la población del país y el 72 por ciento de la población del área urbana. Según el contrato, las EP están obligadas a prestar

servicios de APyS a por lo menos el 90% de la población local y la población total dentro de su área de responsabilidad (SUNASS, 2020).

En la Provincia de Huaral del Departamento de Lima, se ubica **EMAPA HUARAL S.A.**, la cual administra a **95,300** habitantes distribuidos en **19,060** conexiones totales, con una cobertura del **85.92%** del servicio. Con un abastecimiento promedio de 14 horas y con micromedición al 90%, cuenta con 07 zonas comerciales las mismas que no están a acorde con el área de operaciones y Mantenimiento. Debido a la población emergente, la ciudad de Huaral, se ha visto afectado tremendamente su abastecimiento de agua potable y alcantarillado, debido a la proliferación de: Urbanizaciones, Lotizadoras, centros población AA-HH, invasiones etc. que han puesto en riesgo la salud de la población y por ende el abastecimiento del servicio. Actualmente se encuentra intervenida por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), desde el 01/02/2018.

Cuenta con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (**PETAR**), ubicada en la zona Norte del Distrito totalmente abandonada e inoperativa, su construcción fue gestionada por los pobladores del C.P. 3 de octubre para su proyecto de agua y desagüe, ejecutada por la Región para tratar aproximadamente 50 L/seg. En la actualidad las aguas servidas, en su totalidad son vertidas en 03 zonas a los canales de regadío sin ningún tipo de tratamiento. En el año 2018 la Empresa Emapa Huaral, con recursos propios adquirió un pozo tubular en el sector la quincha con una producción e 60 L/seg. Que abastecía al sector 1, aumentando la continuidad de 14 a 18 horas. Posteriormente de haber ingresado Emapa al RAT, Emapa es acusada de distribuir en el sector 1, específicamente del pozo la Quincha con residuos de arsénico, sin intervención tanto del área de salud, Fiscalía, etc. La gerencia opta por cerrar dicho pozo. A fin de evitar mayores inconvenientes con los denunciantes. Esto ocasiona desabastecimiento en el sector 1. Quedando nuevamente con 14 horas promedio de cobertura de agua. La cobertura a cubrir de 14.08% en la actualidad no se puede abastecer debido a la poca oferta que puede ofrecer la EPS, por falta de fuentes de abastecimiento de agua. Cuadro de cobertura de agua de la EPS Huaral.

La situación actual de la empresa dentro de la política Nacional de Saneamiento desde su creación, a lo largo de los años se ha visto mermada y

afectada por problemas de índole operativo, comercial, y administrativo. Las malas gestiones de los gobiernos de turno, sumado al desabastecimiento del agua, la queja de los usuarios por el servicio deficiente, pocas horas de agua(continuidad), cobros excesivos en la facturación debido a medidores ya malogrados o defectuoso, alta morosidad de los usuarios, han contribuido a venir a bajo la desmejorar la imagen de la empresa y que el usuario desconfíe de la empresa, la baja recaudación a hecho que no logre alcanzar para cubrir los altos costos operativos de procesar agua potable para la población, en pocas palabras la empresa se volvió ineficiente y con los estados financieros deficitarios. La inacción de los principales actores, la municipalidad y el gobierno dejó a la empresa a la deriva y sumado en una época de oscuridad total, haciendo que la empresa deje de lado sus actividades propias. Siendo esta la necesidad de aplicar este estudio dentro del contexto de la empresa referente a que, los estándares de calidad del agua, estén conformes.

Por lo cual, el problema queda: ¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la calidad del servicio al cliente de la empresa Emapa Huaral – 2022? Siendo los problemas específicos: (i) ¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la tangibilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022?; (ii) ¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la capacidad de respuesta en la empresa Emapa Huaral – 2022? (iii) ¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la fiabilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022?; (iv) ¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la seguridad en la empresa Emapa Huaral – 2022?; (v) ¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la empatía en la empresa Emapa Huaral – 2022?

Referente a la justificación, para que el servicio satisfaga al usuario, la empresa debe trabajar mucho más en estos pilares: Aspecto teórico, en el cual, se analizan y discuten las teorías referentes a la gestión de procesos como la calidad del servicio, comprobándose lo expuesto en la literatura existente. Aspecto metodológico, en el cual, se establece la ruta metodológica, la forma de presentación del estudio y los instrumentos que se aplicaron, los mismos que sirvieron para dar respuesta a los objetivos, como también en futuros estudios. Aspecto técnico: diagnosticar la calidad del servicio para poder abastecer a toda la población de Huaral con un servicio eficiente y continuo, para esto se debe elaborar un proyecto de una nueva planta de Tratamiento de Agua Potable con

el fin de mejorar los indicadores operativos de continuidad, presión, y cobertura a más usuarios. Aspecto práctico: realizar la evaluación económica para que el recurso humano, el más valioso en toda organización, tantos años con sueldos bajos y sin capacitaciones se puedan enviar a capacitar a diferentes cursos y diplomados con el fin que esa know-how adquirido lo utilicen en mejora de ellos mismos y de la empresa.

El objetivo general de la investigación fue: Implementar la Gestión de Procesos para mejorar la calidad del servicio de la empresa Emapa Huaral – 2022. Entre los objetivos específicos, se presentan: (i) Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la tangibilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022; (ii) Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la capacidad de respuesta en la empresa Emapa Huaral – 2022 (iii) Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la fiabilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022; (iv) Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la seguridad en la empresa Emapa Huaral – 2022; (v) Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la empatía en la empresa Emapa Huaral – 2022.

En tal caso, la hipótesis queda de la siguiente manera: La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la calidad del servicio al cliente en la Empresa Emapa Huaral – 2022. Mientras que, en las hipótesis específicas, se establecieron: (i) La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la tangibilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022; (ii) La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la capacidad de respuesta en la empresa Emapa Huaral – 2022 (iii) La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la fiabilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022; (iv) La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la seguridad en la empresa Emapa Huaral – 2022; (v) La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la empatía en la empresa Emapa Huaral – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se encontraron a: Sandoval y Alcívar (2021), en su estudio buscó adoptar estrategias para mejorar el servicio sanitario como al agua potable, alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales a sus usuarios. Es por esta finalidad, que, el enfoque del estudio fue cuantitativo con el instrumento de cuestionario y guía de observación. Demostrándose en los resultados que, la mayoría de los clientes, no se encuentran satisfechos con la atención de la empresa, debido al tiempo de demora, la escasez de los recursos, así como la falta de profesionales ubicados en los puestos de atención, por lo cual, hace falta mejorar la forma en cómo se lleva el proceso, para que, se pueda mejorar.

Kulsum, et al. (2020), en su estudio buscó encontrar incrementar la productividad utilizando el servicio lean (Estudio de caso: empresa regional de agua potable x). Como tal, la metodología empleada fue cuantitativa. Demostrándose en los resultados que, las limitantes encontradas en la etapa de solicitud de nuevos servicios de conexión en la empresa regional de agua potable X es la lentitud en la administración y proceso de conexión de tuberías. Esto sigue la duración promedio del tiempo del nuevo servicio de conexión de 8 días hábiles desde el objetivo de 6 días hábiles. La existencia de estos obstáculos afecta la productividad de la empresa. Un indicador del aumento de la productividad se puede ver en el valor de la eficiencia del ciclo del proceso (PCE). Los resultados de la evaluación PCE antes de la mejora propuesta obtuvieron los resultados del valor PCE del estado actual de 14,98% y el porcentaje de PCE después de la mejora propuesta de 25,46%. luego de realizada la mejora propuesta, se reduce el tiempo de procesamiento de la Nueva Conexión que originalmente era de 10242 minutos a 6013 minutos.

Budiyono, et al., (2020), en su estudio buscó analizar la relación de satisfacción del cliente del agua potable en la costa de Semarang y la gestión de riesgos. En este estudio observacional se utilizó una sección transversal. Accidentalmente se tomaron muestras de 40 proveedores de servicios de aguas subterráneas profundas y 40 clientes. Los datos fueron recolectados a través de la observación y entrevistas basadas en cuestionarios. En el análisis estadístico se utilizó la prueba Chi-Cuadrado, que tiene un error estimado del 5%. Los

hallazgos mostraron que el 22,15 por ciento de los componentes generales del servicio de suministro de aguas subterráneas profundas caían en la categoría "buena". En la categoría satisfecho, hubo una percepción general de satisfacción del cliente del 55 por ciento. Hubo una relación significativa entre el peor servicio de abastecimiento de aguas subterráneas profundas y la menor satisfacción del cliente en términos de calidad ($p=0,006$), cantidad ($p=0,001$), continuidad ($p=0,001$) y la suma de los aspectos del servicio ($p = 0.027$). Las percepciones de asequibilidad y baja satisfacción del cliente no se correlacionaron significativamente entre sí ($p = 0,736$). Según la investigación, el servicio de suministro de agua subterránea profunda de la costa de Semarang es menos confiable y menos popular entre sus usuarios. La salud de los clientes puede estar en riesgo dependiendo del tipo, volumen y consistencia del agua que se consume.

Fontalvo, et al., (2020) quien buscó proponer un método para que se evalúe la calidad del servicio en la unidad de atención al usuario en la empresa de servicio de agua en Colombia. Como tal, la metodología empleada fue cuantitativa, optándose por aplicar el six sigma. Es por ello, que, se encontraron como resultados que, el desempeño de cada una de las dimensiones que formó parte de la calidad del servicio, fue excelente. Lográndose establecer en la conclusión que, el área de atención, realizó el método seis sigmas para la mejora del servicio.

Stravinskiene y Serafinas (2020), en su estudio buscaron encontrar vínculo entre la gestión de procesos comerciales y la gestión de calidad, y este estudio tiene como objetivo fundamentar este vínculo. El método empleado fue el de revisión de literatura analizándose críticamente las fuentes científicas acerca de la temática. Demostrándose en los hallazgos que, el BPM es considerado como una parte integral de todos los paradigmas que se establecen en la gestión de calidad. Lográndose concluir que, es útil para todas las empresas que lleguen implementar los sistemas de gestión de calidad, que se establezca el BPM para el desarrollo de las empresas de forma eficiente y eficaz.

Entre los antecedentes nacionales se encontraron a: Ascoy y Carrasco (2021), en su estudio buscó realizar un diseño de modelo de gestión por procesos para que se mejore la calidad de servicios de la empresa Colpex

International S.A.C. en el año 2021, como parte de ello, se efectuó una metodología mixta, siendo prospectiva, no experimental y de corte transversal, aplicándose un cuestionario a 25 colaboradores, entrevista a 8 clientes, además, de guía de observación y ficha de recolección de datos. Entre los resultados se encontró que, 57.1% de los clientes se encontraron satisfechos con los servicios, demostrándose que, las dimensiones de calidad de servicio como de gestión de procesos, realizándose rediseño del proceso de almacenamiento, además, de capacitaciones, que, lograron incrementar la calidad del servicio.

Hidalgo (2019) presentó como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad y la atención al cliente del sector servicios EPS Sierra Central, Tarma 2019. El estudio en cuestión fue transversal con diseño no experimental, aplicándose un cuestionario a 20 colaboradores de la referida empresa. Demostrándose en los resultados que, el 70% de ellos no se involucrado en la mejora continua, el 75% no se encuentra motivado, asimismo, el 55% no aplica la gestión de calidad en el concepto de atención al cliente, además, para este porcentaje se denotó que, no se logró aplicar encuestas referidas a la satisfacción de los clientes. Como tal, se concluyó que, las personas encuestadas, no lograron aplicar en su mayoría los procesos referidos a la gestión de calidad, como tal, se detalló que, no, se evidencia la existencia de satisfacción del cliente en los servicios brindados.

Barsallo (2019), en su estudio propuso realizar una evaluación acerca de la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en los distritos de Castilla y Veintiséis de Octubre-2019. Para ello, se centró en una metodología descriptiva como cuantitativa, aplicándose el cuestionario SERVQUAL a 382 hogares. Como hallazgos, se obtuvo que, el índice de calidad resultó negativo en 2.46, mientras que, en el servicio de alcantarillado, el puntaje fue de 2.41 negativo, por lo cual, la dimensión de fiabilidad obtuvo su menor puntuación.

Cobos (2019), en su estudio propuso determinar la relación entre la gestión ambiental y la calidad del servicio de agua potable en el distrito de Tarapoto, 2017, Siendo, la metodología empleada cuantitativa, con 400 usuarios detallados como muestra, a los que, se les aplicó un cuestionario, siendo un estudio no experimental con un nivel correlacional. Lográndose detallar que, los dos constructos tanto la calidad del servicio como la gestión ambiental, se

relacionan positivamente. Con lo cual, se logró concluir que, la calidad del servicio, se encontró en nivel deficiente, por lo cual, se debe de aplicar una metodología que mejore tal situación.

Albarracín (2018), en su estudio planteó obtener la asociación entre el planeamiento estratégico con la gestión por procesos en el proyecto de agua y saneamiento en el distrito de San Antonio de Huarochirí, periodo 2018. Para lo cual, la metodología empleada fue cuantitativa, sustentada en un diseño no experimental, siendo 382 la muestra a quien se le suministró un cuestionario. Como tal, el resultado enmarcado fue que, la relación existente entre ambos constructos fue directa con un valor de 70.4%, lo cual, demuestra que, al ejecutarse el planeamiento correctamente se sentarán las bases para una adecuada gestión por procesos, que permite la mejora en el saneamiento del agua.

En cuanto a la teoría de gestión de procesos, se detalla que, detalla los esfuerzos de las organizaciones para administrar estos procesos de una forma que produzca resultados positivos, como mayor calidad, satisfacción del cliente, desempeño financiero, merma del tiempo de producción o costos más altos. Por el contrario, una gestión de procesos deficiente puede llevar a un desempeño financiero deficiente, conflictos organizacionales y falta de innovación (Zelt, et al., 2019).

Considerado como aquel enfoque de procesos en donde se busca la calidad, con la finalidad de que, los procesos tengan un valor orientándose a los resultados en la satisfacción de los clientes (Miranda, 2021).

En resumen, se debe enfatizar que BPM es un concepto de gestión que define el desempeño de una organización como un sistema de procesos relacionados e interactivos. La gestión de una organización de este tipo se basa en procesos en red. El concepto de BPM debe tener los siguientes componentes: (1) el proceso debe entenderse correctamente (esta es la parte más importante de BPM); (2) el proceso debe tener asignado un propietario del proceso; (3) el proceso debe ser evaluado/medido; (4) el proceso debe mejorarse sistemáticamente en el contexto de otros procesos. La arquitectura de procesos es la base de la metodología BPM, que demuestra cómo la organización proporciona valor a los usuarios. La condición esencial de la arquitectura de

procesos es una correcta comprensión de los procesos. (Chountalas y Athanasios, 2019)

Para analizar los procesos que generalmente se presentan en las empresas, se considera a (Maldonado, 2018):

Contexto de la organización. Considerado como aquel diagnóstico acerca de la organización en donde se deja ver las actividades, el fin y las características que definen la situación en que se encuentra la empresa (Chandra y Kumar, 2019).

Liderazgo. Es un proceso en cuyo marco se provoca en los empleados el entusiasmo por trabajar duro y se inspiran sus esfuerzos con el fin de cumplir los planes y alcanzar las metas (Jokić, et al., 2019).

Planificación del sistema de gestión de calidad. Es un proceso de establecimiento de las metas de desempeño y la determinación de las acciones necesarias para el logro de las metas. Cuando los gerentes están haciendo planes, de hecho, están estableciendo metas y eligiendo la forma en que las alcanzarán (Jokić, et al., 2019).

Apoyo. Permite respaldar los pasos de los procesos comerciales, como los pedidos de productos y la división de tareas a las personas adecuadas. Por tanto, permite a las empresas obtener una ventaja competitiva sostenible (Nurmadewi y Er, 2019).

Operación. Considerado como la tercera función estratégica de cualquier empresa. De ella depende el cumplimiento de la estrategia de la referida empresa y asegurar su estabilidad a largo plazo, por lo que es fundamental. Las finanzas y el marketing son los otros dos focos estratégicos de la empresa (Thakar, 2021).

Evaluación del desempeño. El proceso de gestión del desempeño de los empleados es un ciclo que la organización lleva a cabo regularmente dentro de un período de tiempo determinado, ajustado al objetivo de alcanzar las metas organizacionales. El ciclo del proceso de gestión del desempeño organizacional consta de: 1) Planificación del desempeño, 2) Seguimiento del desempeño, 3) Valoración y evaluación del desempeño. La evaluación del desempeño es un proceso muy importante para determinar si se han logrado los objetivos de la

organización en función de las contribuciones de los empleados (Hanafi, et al., 2021).

Mejora. Un enfoque cuyo objetivo principal es mejorar el desempeño en una organización o sus procesos. Es sin duda un proceso en el que el conocimiento y la participación de toda la organización, son los componentes cruciales (Cardenas-Cristancho, y otros, 2021).

Cabe destacar el proceso de mejora continua, el cual, a menudo se divide en cinco elementos de mejora:

- (1) mejora de la operación: eliminación de operaciones inútiles, simplificación y consolidación de operaciones, cambio de métodos operativos;
- (2) mejora del transporte: eliminación del transporte, mejora de herramientas y métodos de transporte, retirada de la producción, cantidades más bajas de productos y piezas remanufacturados;
- (3) mejora de la inspección: promoción de la inspección independiente y la inspección secuencial, sistemas de calidad incorporados, mejora de los equipos y métodos de inspección; desperdicio de espera: eliminación completa de la espera, nivelación de procesos o procedimientos; y
- (4) mejora del almacenamiento: promoción de actividades 5S, implementación de tres determinaciones (posicionamiento, cantidad y capacidad), eliminación del almacenamiento innecesario (Wu et al., 2019).

Mapa de procesos. Un mapa de proceso es una representación esquemática que muestra una serie de pasos que ocurren en un proceso dado. BPM es una forma de visualizar lo que hace una empresa teniendo en cuenta roles, responsabilidades y estándares. Se trata de lo que hace una empresa, quién es responsable y los estándares por los cuales se puede juzgar el éxito de un proceso empresarial (Al-Fedaghi, y Mohamad, 2019).

Diagrama PEPSU. Es un diagrama que busca el análisis del proceso con su entorno, es decir conocer proveedores, sus entradas, el proceso, las salidas como los usuarios (Al-Fedaghi, y Mohamad, 2019).

Dentro de las dimensiones, se encuentran a (Reyes y Terán, 2022):

Análisis de procesos. Consiste en analizar el proceso empresarial de gestión de reclamaciones que puede ayudar a la empresa a una mejor gestión,

pudiendo proporcionar una guía valiosa para mejorar la calidad del servicio (Wu et al., 2019).

Mejora de procesos. Se detalla como una actividad que se llevaría a cabo en cooperación con todos los participantes del proceso (Potoczek, 2020). Para evidenciar tal mejora, se tiene que establecer los indicadores necesarios para evaluar si es que los procesos actuales con los propuestos, generan mejoras en los recursos.

Referente a la teoría de calidad del servicio, generalmente se refiere al resultado del sistema de prestación del servicio, que está vinculado a la satisfacción, la percepción y las opiniones del consumidor que se forman en función de varios factores contribuyentes y referencias. El interés por este tema ha crecido considerablemente en la última década. Se ha convertido en un campo muy popular para la investigación académica y académica. Se han desarrollado una gran cantidad de modelos y teorías para abordar y resaltar este tema. Las innovaciones científicas y tecnológicas dieron paso a la generación de calidad, a mayor frecuencia menor brecha. En algunos casos, los mejores esfuerzos de servicio pueden ser criticados por el mal humor del cliente, según los proveedores de servicios directos, como las camareras. Se reconoce que la práctica de influir en el cliente puede verse afectada por sus condiciones psicológicas y físicas. Por tanto, el grado de discrepancia entre las expectativas normativas de los clientes y las percepciones en el estado del tiempo puede alterar (Vu, 2021).

La calidad del servicio, como tema complejo y comprensivo, es el resultado de revisiones teóricas de la calidad de la producción adaptadas a la especificación del servicio. La multidimensionalidad de la calidad de un servicio ha resultado en la creación de muchas definiciones diferentes basadas en cinco conjuntos principales (Gulc, 2017). La definición filosófica caracteriza la calidad del servicio como la manifestación de la perfección en la prestación del servicio. El penúltimo conjunto es un enfoque de demanda. Las definiciones basadas en la demanda se consideran las más populares y valiosas debido a su orientación al cliente. La calidad del servicio se entiende como el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes (Kowalik y Klimecka- Tatar, 2017).

Existen numerosas medidas y definiciones de calidad de servicio sin un único consenso. La calidad del servicio es una construcción compleja que incorpora múltiples atributos que pueden cambiar rápida y dramáticamente, lo que luego facilitará una medición precisa. Los consumidores experimentan y perciben la calidad durante el proceso mientras que los proveedores las alcanzan y definen. Luego se evalúa el proceso de entrega total, especialmente con aquellos que se repiten constantemente, y mantendrá gradualmente relaciones a largo plazo con los clientes si se realiza con precisión. A la hora de diseñar el proceso, un elemento clave que es la calidad influirá en el volumen de demanda del producto o perfil de cliente concreto. El impacto de un servicio de calidad en los indicadores financieros y las ganancias no debe subestimarse. La estrategia basada en la calidad es sostenible y excelente; debe verse como una fuerza estratégica, ya que puede aumentar significativamente la participación de mercado, impulsar el crecimiento y representar una barrera para aquellos que buscan replicar (Vu, 2021).

Los estándares de calidad se desarrollaron inicialmente para mejorar la conformidad del producto en la fabricación y la cadena de suministro, pero ahora se aplican a todas las áreas del negocio porque todos los procedimientos funcionales son interdependientes. Posteriormente, se crean estándares cuantificables para mantener estos conjuntos llamados puntos de referencia que pueden medirse, monitorearse y regularse para cumplir con los requisitos. Es probable que los sistemas de calidad de las empresas internacionales coincidan con las directrices del Instituto Británico de Normas (BSI). La calidad no debe ser restrictiva, sino que agrega valor al servicio al cliente, lo que lleva a un mejor desempeño corporativo. Hay dos tipos de estándares definidos por el cliente: duros y blandos. Los estándares duros juzgan cosas observables y contables a través de la auditoría, mientras que los estándares suaves se basan en opiniones y creencias que requieren ser documentadas usando medidas perceptuales. El proveedor de servicios debe formar una descripción clara de los objetivos y distribuirlos a las personas relevantes. Deben actualizar constantemente el mecanismo para revisar las políticas documentadas con respecto a cómo se abordará el servicio (Vu, 2021).

Dentro de las dimensiones, se establecieron las siguientes Vencataya, et al. (2019):

Tangibilidad: Consisten en apariencia física e instalaciones, apariencia del personal y equipos. Los clientes evalúan la calidad de un servicio en función de su apariencia exterior (Vencataya et al., 2019). El término "tangibles" se refiere a cosas como los edificios, equipos y maquinaria reales que se utilizan para brindar el servicio, así como representaciones visuales de esos servicios, como estados de cuenta, tarjetas (tanto de débito como de crédito) y la rapidez y eficiencia de actas. Los tangibles incluyen una serie de privilegios, incluida la apariencia externa, mostradores en el banco, facilidades de sobregiro, horarios de apertura y rapidez y eficiencia de las transacciones (Pakurár, et al., 2019).

Capacidad de respuesta. Personal dispuesto a ayudar, orientar, brindar servicios puntuales y rápidos a los clientes (Vencataya, et al., 2019). Los empleados que están dispuestos a trabajar para el cliente son aquellos que le brindan toda su atención, promocionan sus servicios y cumplen con sus solicitudes (Pakurár, et al., 2019).

Fiabilidad. Capacidad de prestar los servicios según lo prometido con consistencia y precisión (Vencataya, et al., 2019). Indica que las empresas prestan servicios correctamente la primera vez. Asimismo, demuestra cómo las empresas trabajan duro para mantener su palabra y centrarse en los resultados (Pakurár, et al., 2019).

Seguridad. Conocimiento, cortesía y capacidad del empleado para inspirar confianza. Según otra definición, la seguridad es la capacidad de los miembros del personal para dar a los clientes una sensación de seguridad y confianza a través de su cortesía y conocimiento. La clasificación de los seguros entre los factores que afectan la calidad del servicio es un tema sobre el cual los investigadores tienen visiones divergentes (Vencataya et al., 2019). La capacidad del personal para brindar servicios amables, privados, respetuosos y expertos también se establece en correlación con las actitudes y el comportamiento de seguridad (Pakurár, et al., 2019).

Empatía. Cariño y atenciones personales que brinda la empresa al cliente. Los clientes requieren creer que la empresa que les otorga los servicios los prioriza (Vencataya, et al., 2019). La empatía implica amabilidad, ofrecer los servicios a los clientes y prestar atención a sus necesidades. Comunicar la idea de que el cliente es especial y único, es la esencia de la empatía (Pakurár, et al., 2019).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, ya que tuvo la finalidad de conseguir y poder compilar toda la información, por lo que da paso a nuevos conocimientos mostrando una nueva realidad (Arispe, et al., 2020).

El enfoque fue cuantitativo, puesto que, se empleó un análisis estadístico por las valoraciones establecidas en cada una de las variables implicadas (Hernández & Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

En cuanto al diseño de investigación que se empleó fue el preexperimental, el cual, según Hernández & Mendoza (2018) se refiere a que, se ejecuta manipulación de la variable independiente, a través de medición de pre y post test. En este caso, se ejecutó tales momentos en la calidad de servicio, antes y después de aplicado la gestión de procesos.

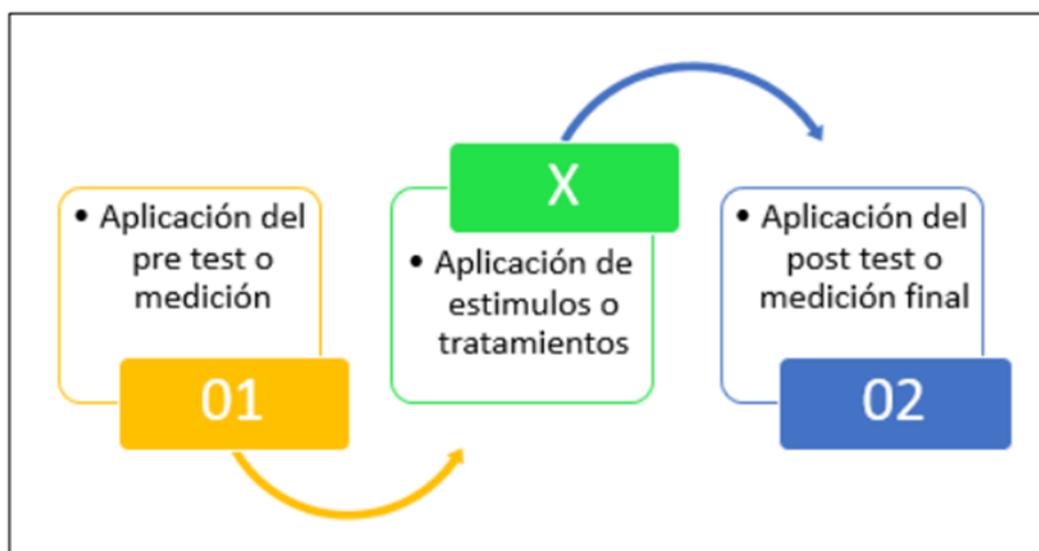


Figura 1. Diseño preexperimental

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente. Gestión de procesos

Considerado como aquel enfoque de procesos en donde se busca la calidad, con la finalidad de que, los procesos tengan un valor orientándose a los resultados en la satisfacción de los clientes (Medina et al., 2019)

Dimensiones:

Análisis de procesos. Consiste en analizar el proceso empresarial de gestión de reclamaciones que puede ayudar a la empresa a una mejor gestión, pudiendo proporcionar una guía valiosa para mejorar la calidad del servicio (Wu et al., 2019).

Mejora de procesos. Se detalla como una actividad que se llevaría a cabo en cooperación con todos los participantes del proceso (Potoczek, 2020).

Variable dependiente. Calidad del servicio

Discutirlo dentro de la organización es esencial porque los procedimientos para controlar la calidad de manera eficiente, reducen el desperdicio e incrementan la capacidad de una empresa para prosperar y sobrevivir (Mashabai, 2020).

Dimensiones:

Tangibilidad. Integrado por los equipos, instalaciones y la apariencia que presenta el personal (Mohammed et al., 2022).

Capacidad de respuesta. Consiste en que se tenga voluntad de ayudar a los clientes y de que se brinde un servicio rápido (Ali et al., 2021).

Fiabilidad. Consiste en que el servicio que se promoció o prometió, deba ser brindado de forma precisa a como se ofreció (Johnson y Karlay, 2018).

Seguridad. Considerada como aquella capacidad que presenta el personal para que se inspire confianza, demostrándose cortesía y conocimiento sobre el servicio que brinda (Johnson y Karlay, 2018).

Empatía. Detallada como aquella la atención que se realiza de forma individual y cariñosa hacia los clientes, de parte de la empresa (Mohammed et al., 2022).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se considera como el total de objetos, cosas, personas, etc., presentes del estudio, cuyos componentes cuentan con características en similitud (Hernández & Mendoza, 2018). En parte de este estudio se tomó en consideración a una población de usuarios de la empresa en cuestión, los cuales son 15000 en total en todo el año 2021. Y también, se tomó en cuenta, los procesos presentes en la calidad del servicio, que, son en total 4, desde recepción, atención, resolución, finalización.

Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018), se define como el subconjunto o subgrupo de la población que exhibe características comparables y arroja hallazgos extrapolables a toda la población. Se tuvo en cuenta a la hora de calcular la muestra a 384 usuarios (Fórmula se evidencia en Anexos).

Y también, se consideró a los procesos presentes en la calidad del servicio, que, son en total 4, desde recepción, atención, resolución, finalización.

Muestreo

Se detalló un muestreo probabilístico, debido a que, la forma en que se seleccionó a la muestra ha sido a través del muestreo estratificado simple.

Unidad de análisis

Para este estudio, fue el proceso de la calidad del servicio y el usuario de la Empresa Emapa Huaral.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas. Se consideraron a la entrevista, la encuesta y la observación.

Instrumentos. Se tomaron en cuenta al cuestionario y la guía de observación. El cuestionario fue aplicado a los usuarios de la empresa. Mientras que, la guía de observación, permite conocer las características actuales de un fenómeno específico (Hernández y Mendoza, 2018). Se utilizó el manual de observación para aplicar los procesos en esta instancia de atención al usuario.

Validación. La verificación del instrumento se realiza con la opinión de 3 expertos en la materia, quienes llegaron a determinar la precisión, finalidad y valor de los indicadores, parámetros, variables y objetivos.

Confiabilidad. Asimismo, para dar fe, se empleó los datos que proporcionaron los colaboradores del área de atención al usuario, y los mismos datos se emplearon para ejecutar la confiabilidad de la guía de observación, por otro lado, en el cuestionario, se halló el coeficiente de Alfa de Crombach, con una prueba piloto de 50 usuarios.

3.5 Procedimientos

Para recopilar los datos personalmente, primero se entrevistó al gerente del departamento de servicio al cliente, luego se encuestó a los usuarios de la empresa y finalmente se empleó a una guía de observación para mostrar cómo funciona el referido proceso de atención al cliente. Luego, se hizo la solicitud de aceptación de la investigación, la cual se adjunta en el anexo.

SITUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 1.

Las instalaciones de la empresa donde brinda el servicio son visualmente atractivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	213	55,5	55,5	55,5
	En desacuerdo	159	41,4	41,4	96,9
	De acuerdo	6	1,6	1,6	98,4
	Totalmente de acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 55.5% está totalmente en desacuerdo con las instalaciones de la empresa donde brinda el servicio son visualmente atractivas, el 41.4% en desacuerdo, el 1.6% totalmente de acuerdo y el 1.6% de acuerdo.

Tabla 2.

Resultan cómodos los muebles con los que cuenta la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	203	52,9	52,9	52,9
	En desacuerdo	163	42,4	42,4	95,3
	Neutro	1	,3	,3	95,6
	De acuerdo	12	3,1	3,1	98,7
	Totalmente de acuerdo	5	1,3	1,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 52.9% está totalmente en desacuerdo con que le resultan cómodos los muebles con los que cuenta la empresa, el 42.4% en desacuerdo, el 1.3% totalmente de acuerdo, el 3.1% de acuerdo y el 0.3% neutro.

Tabla 3.

El personal tiene apariencia limpia y agradable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	192	50,0	50,0	50,0
	En desacuerdo	170	44,3	44,3	94,3
	Neutro	10	2,6	2,6	96,9
	De acuerdo	8	2,1	2,1	99,0
	Totalmente de acuerdo	4	1,0	1,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 50% está totalmente en desacuerdo con que el personal tiene apariencia limpia y agradable, el 44.3% en desacuerdo, el 1% totalmente de acuerdo, el 2.1% de acuerdo y el 2.6% neutro.

Tabla 4.

Cuenta con material atractivo relacionado al servicio que ofrece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	191	49,7	49,7	49,7
	En desacuerdo	166	43,2	43,2	93,0
	Neutro	12	3,1	3,1	96,1
	De acuerdo	7	1,8	1,8	97,9
	Totalmente de acuerdo	8	2,1	2,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 46.6% está totalmente en desacuerdo con que cuentan con material atractivo relacionado al servicio que ofrece, el 43% en desacuerdo, el 8.1% totalmente de acuerdo, el 1% de acuerdo y el 1.3% neutro.

Tabla 5.

La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	204	53,1	53,1	53,1
	En desacuerdo	163	42,4	42,4	95,6
	Neutro	5	1,3	1,3	96,9
	De acuerdo	5	1,3	1,3	98,2
	Totalmente de acuerdo	7	1,8	1,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 53.1% está totalmente en desacuerdo con que la concluye el servicio en el tiempo prometido, el 42.4% en desacuerdo, el 1.8% totalmente de acuerdo, el 1.3% de acuerdo y el 1.3% neutro.

Tabla 6.

Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en un tiempo lo cumple

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	195	50,8	50,8	50,8
	En desacuerdo	170	44,3	44,3	95,1
	Neutro	4	1,0	1,0	96,1
	De acuerdo	5	1,3	1,3	97,4
	Totalmente de acuerdo	10	2,6	2,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 50.8 está totalmente en desacuerdo con que el empleado de servicios promete hacer algo en un tiempo lo cumple, el 44.3% en desacuerdo, el 2.6% totalmente de acuerdo, el 1.3% de acuerdo y el 1% neutro.

Tabla 7.

Cuando surge un problema el empleado muestra interés en solucionarlo inmediatamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	194	50,5	50,5	50,5
	En desacuerdo	169	44,0	44,0	94,5
	Neutro	8	2,1	2,1	96,6
	De acuerdo	6	1,6	1,6	98,2
	Totalmente de acuerdo	7	1,8	1,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 50.5% está totalmente en desacuerdo que cuando surge un problema el empleado muestra interés en solucionarlo inmediatamente, el 44% en desacuerdo, el 1.8% totalmente de acuerdo, el 1.6% de acuerdo y el 2.1% neutro.

Tabla 8.

El empleado realiza el servicio eficientemente en la primera vez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	191	49,7	49,7	49,7
	En desacuerdo	168	43,8	43,8	93,5
	Neutro	6	1,6	1,6	95,1
	De acuerdo	6	1,6	1,6	96,6
	Totalmente de acuerdo	13	3,4	3,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 49.7% está totalmente en desacuerdo que el empleado realiza el servicio eficientemente en la primera vez, el 43.8% en desacuerdo, el 3.4% totalmente de acuerdo, el 1.6% de acuerdo y el 1.6% neutro.

Tabla 9.

Los empleados se caracterizan por estar capacitados y responder a sus preguntas o dudas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	193	50,3	50,3	50,3
	En desacuerdo	168	43,8	43,8	94,0
	Neutro	9	2,3	2,3	96,4
	De acuerdo	6	1,6	1,6	97,9
	Totalmente de acuerdo	8	2,1	2,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 50.3% está totalmente en desacuerdo que los empleados se caracterizan por estar capacitados y responder a sus preguntas o dudas, el 43.8% en desacuerdo, el 2.1% totalmente de acuerdo, el 1.6% de acuerdo y el 2.3% neutro.

Tabla 10.

Los empleados le informan en qué tiempo concluirá su servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	189	49,2	49,2	49,2
	En desacuerdo	173	45,1	45,1	94,3
	Neutro	2	,5	,5	94,8
	De acuerdo	10	2,6	2,6	97,4
	Totalmente de acuerdo	10	2,6	2,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 49.2% está totalmente en desacuerdo que los empleados le informan en qué tiempo concluirá su servicio, el 45.1% en desacuerdo, el 2.6% totalmente de acuerdo, el 2.6% de acuerdo y el 0.5% neutro.

Tabla 11.

El personal de atención brinda un servicio rápido a sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	186	48,4	48,4	48,4
	En desacuerdo	175	45,6	45,6	94,0
	Neutro	3	,8	,8	94,8
	De acuerdo	10	2,6	2,6	97,4
	Totalmente de acuerdo	10	2,6	2,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 48.4% está totalmente en desacuerdo que el personal de atención brinda un servicio rápido a sus clientes, el 45.6% en desacuerdo, el 2.6% totalmente de acuerdo, el 2.6% de acuerdo y el 0.8% neutro.

Tabla 12.

Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	187	48,7	48,7	48,7
	En desacuerdo	165	43,0	43,0	91,7
	Neutro	9	2,3	2,3	94,0
	De acuerdo	12	3,1	3,1	97,1
	Totalmente de acuerdo	11	2,9	2,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 48.7% está totalmente en desacuerdo que los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes, el 43% en desacuerdo, el 2.9% totalmente de acuerdo, el 3.1% de acuerdo y el 2.3% neutro.

Tabla 13.

Obtiene respuestas rápidas del personal frente a sus consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	44	11,5	11,5	11,5
	En desacuerdo	112	29,2	29,2	40,6
	Neutro	53	13,8	13,8	54,4
	De acuerdo	166	43,2	43,2	97,7
	Totalmente de acuerdo	9	2,3	2,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 43.2% está de acuerdo que obtienen respuestas rápidas del personal frente a sus consultas, el 29.2% en desacuerdo, el 13.8% neutro, el 11.5% totalmente en desacuerdo y el 2.3% totalmente de acuerdo.

Tabla 14.

Se siente seguro al contratar el servicio de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	151	39,3	39,3	39,3
	En desacuerdo	23	6,0	6,0	45,3
	Neutro	59	15,4	15,4	60,7
	De acuerdo	146	38,0	38,0	98,7
	Totalmente de acuerdo	5	1,3	1,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 38% está de acuerdo que se siente seguro al contratar el servicio de la empresa, el 6% en desacuerdo, el 15.4% neutro, el 39.3% totalmente en desacuerdo y el 1.3% totalmente de acuerdo.

Tabla 15.

El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	80	20,8	20,8	20,8
	En desacuerdo	142	37,0	37,0	57,8
	Neutro	67	17,4	17,4	75,3
	De acuerdo	64	16,7	16,7	91,9
	Totalmente de acuerdo	31	8,1	8,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 16.7% está de acuerdo que el comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad, el 37% en desacuerdo, el 17.4% neutro, el 20.8% totalmente en desacuerdo y el 8.1% totalmente de acuerdo.

Tabla 16.

El servicio cuenta con medidas de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	193	50,3	50,3	50,3
	En desacuerdo	174	45,3	45,3	95,6
	Neutro	2	,5	,5	96,1
	De acuerdo	7	1,8	1,8	97,9
	Totalmente de acuerdo	8	2,1	2,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 1.8% está de acuerdo que el servicio cuenta con medidas de seguridad, el 45.3% en desacuerdo, el 0.5% neutro, el 50.3% totalmente en desacuerdo y el 2.1% totalmente de acuerdo.

Tabla 17.

El personal de atención al cliente tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	9,6	9,6	9,6
	En desacuerdo	113	29,4	29,4	39,1
	Neutro	55	14,3	14,3	53,4
	De acuerdo	164	42,7	42,7	96,1
	Totalmente de acuerdo	15	3,9	3,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 42.7% está de acuerdo que el personal de atención al cliente tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas, el 29.4% en desacuerdo, el 14.3% neutro, el 9.6% totalmente en desacuerdo y el 3.9% totalmente de acuerdo.

Tabla 18.

Usted recibe atención personalizada por parte de los trabajadores de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	95	24,7	24,7	24,7
	En desacuerdo	57	14,8	14,8	39,6
	Neutro	55	14,3	14,3	53,9
	De acuerdo	159	41,4	41,4	95,3
	Totalmente de acuerdo	18	4,7	4,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 41.4% está de acuerdo que usted recibe atención personalizada por parte de los trabajadores de la empresa, el 14.8% en desacuerdo, el 14.3% neutro, el 24.7% totalmente en desacuerdo y el 4.7% totalmente de acuerdo.

Tabla 19.

El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	64	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	116	30,2	30,2	46,9
	Neutro	63	16,4	16,4	63,3
	De acuerdo	90	23,4	23,4	86,7
	Totalmente de acuerdo	51	13,3	13,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 23.4% está de acuerdo que el empleado se preocupa por los intereses de sus clientes, el 30.2% en desacuerdo, el 16.4% neutro, el 16.7% totalmente en desacuerdo y el 13.3% totalmente de acuerdo.

Tabla 20.

El horario de atención se ajusta a las necesidades de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	138	35,9	35,9	35,9
	En desacuerdo	130	33,9	33,9	69,8
	Neutro	53	13,8	13,8	83,6
	De acuerdo	31	8,1	8,1	91,7
	Totalmente de acuerdo	32	8,3	8,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 8.1% está de acuerdo que el horario de atención se ajusta a las necesidades de los clientes, el 33.9% en desacuerdo, el 13.8% neutro, el 35.9% totalmente en desacuerdo y el 8.3% totalmente de acuerdo.

Tabla 21.

Atienden los empleados a los clientes sin mostrar preferencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	138	35,9	35,9	35,9
	En desacuerdo	130	33,9	33,9	69,8
	Neutro	53	13,8	13,8	83,6
	De acuerdo	31	8,1	8,1	91,7
	Totalmente de acuerdo	32	8,3	8,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

De acuerdo a la tabla anterior se demuestra que, el 8.1% está de acuerdo en que los empleados atienden a los clientes sin mostrar preferencias, el 33.9% en desacuerdo, el 13.8% neutro, el 35.9% totalmente en desacuerdo y el 8.3% totalmente de acuerdo.

GESTIÓN DE PROCESOS

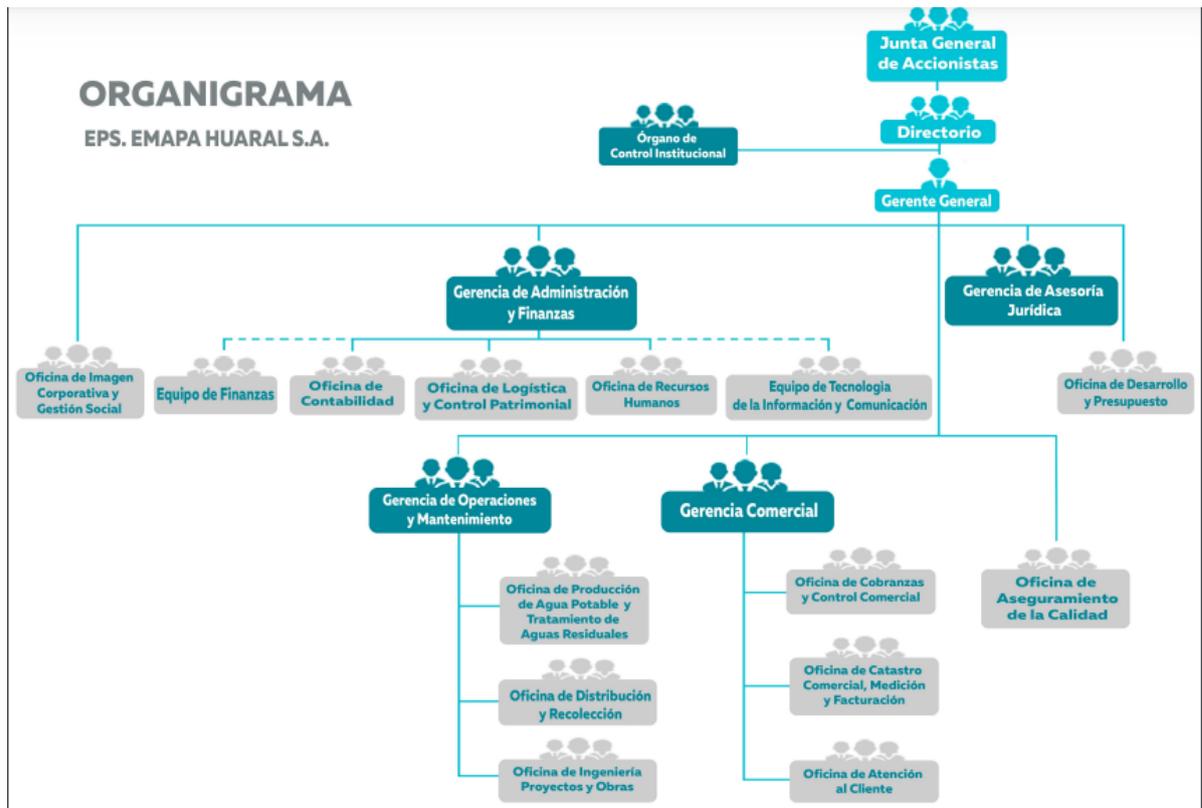


Figura 2. Organigrama

Fuente: De la empresa

Visión

Ser una empresa moderna, eficiente y sostenible, con un alto compromiso con la responsabilidad social y ambiental, que cuenta con altos índices de indicadores de calidad de servicio, con una gestión financieramente sólida, con un manejo eficiente de sus recursos, para mejorar el bienestar de toda la población de ámbito a través del acceso universal con calidad.

Misión

Somos una empresa prestadora de los servicios de agua potable y alcantarillado en la Provincia de Huaral, que brinda con calidad, potenciando permanentemente el talento humano de la empresa, capaz de cumplir con los objetivos trazados en el corto, mediano y largo plazo, con una imagen y percepción positiva de nuestros clientes y con una cultura ciudadana de valoración a los servicios de saneamiento.

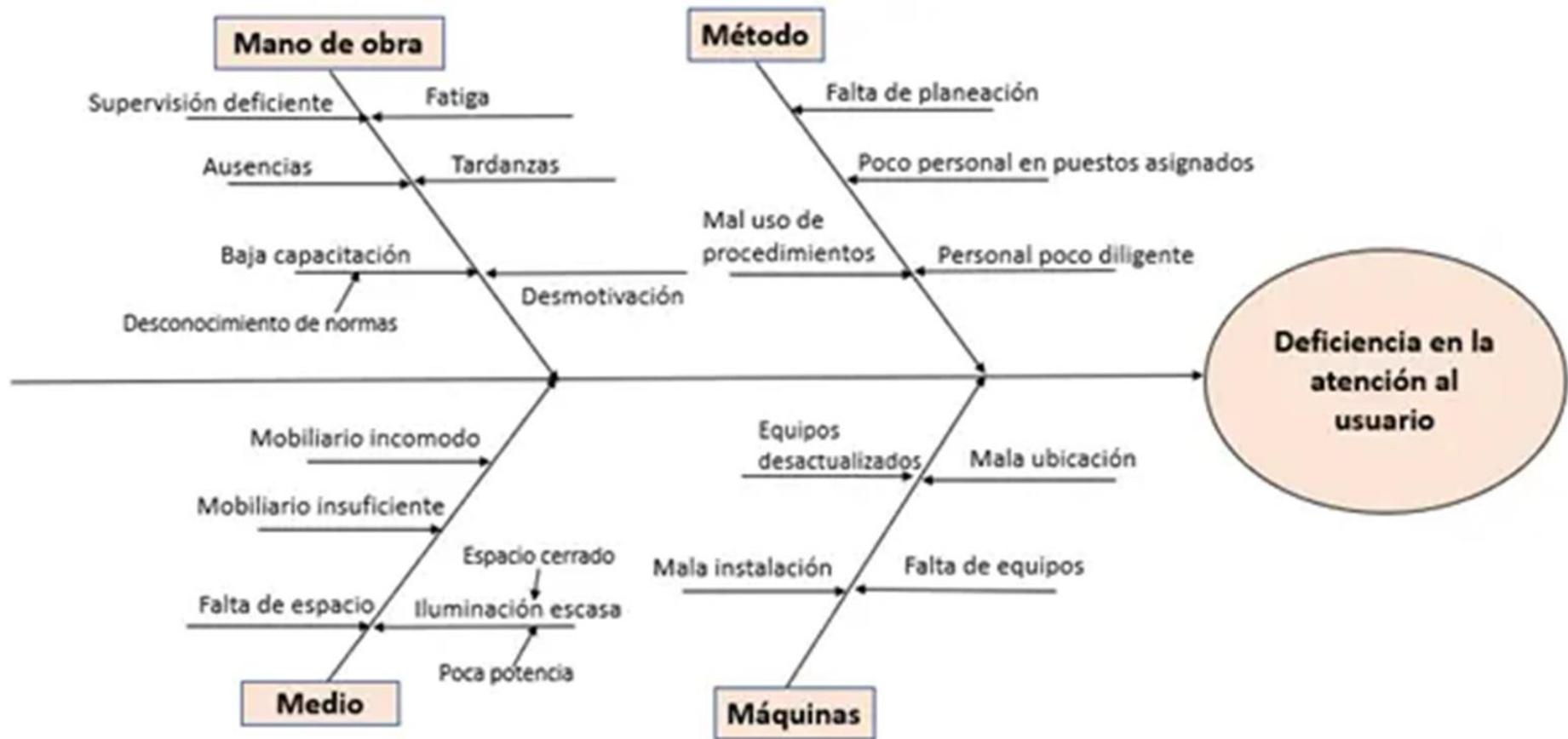


Figura 3. Mapa de Ishikawa

Fuente: De acuerdo a la empresa

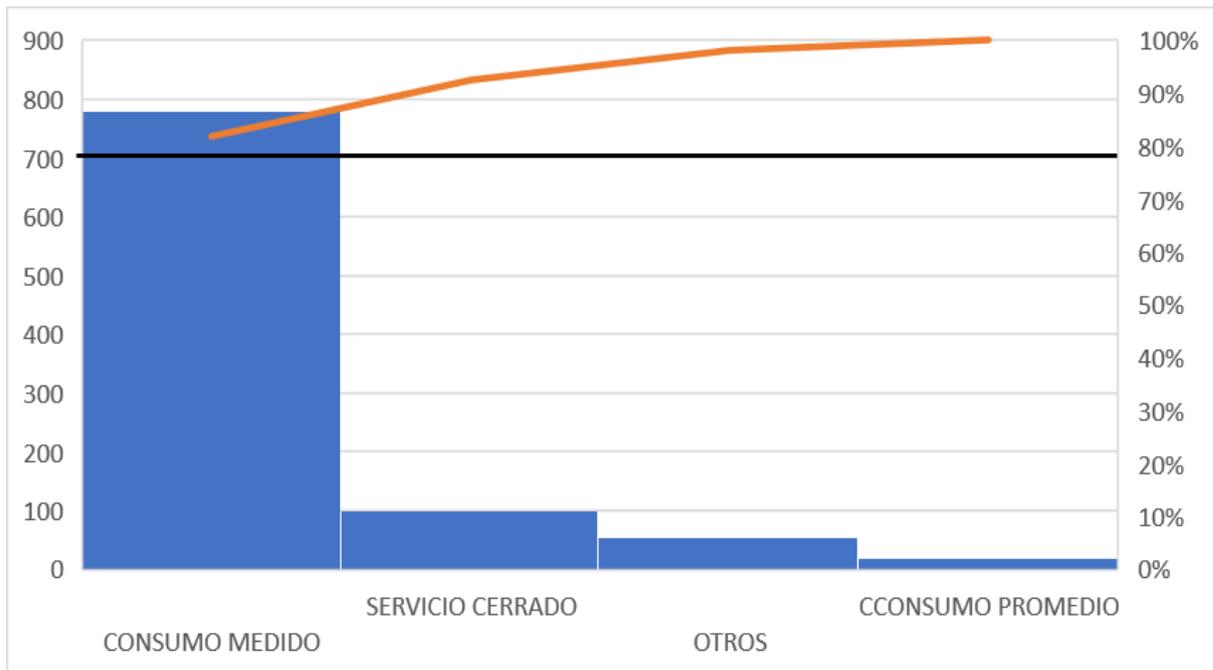


Figura 4. Pareto de las categorías de reclamos

Fuente: Documento de la empresa

En el Pareto se detalla que, el consumo medio como la categoría con mayores reclamos, debiéndose a la mala toma de lectura, siendo un error humano, seguidamente se cuenta con el servicio cerrado, consumo promedio, y, otros factores, como facturación indebida, casa deshabitada y consumo atípico.

Tabla 22. Causas

Causas	Factor (1-3)	Frecuencia	%	Acumulado	ABC
Mal uso de procedimientos	3	75	18%	18%	A
Desconocimiento de normas	3	72	17%	35%	
Falta de planeación	3	66	16%	51%	
Baja capacitación	2	20	5%	56%	
Supervisión deficiente	2	20	5%	61%	
Fatiga	2	20	5%	65%	
Ausencias	2	20	5%	70%	
Tardanzas	2	20	5%	75%	
Personal poco diligente	2	20	5%	80%	
Desmotivación	1	9	2%	82%	B

Poco personal en puestos asignados	1	9	2%	84%	
Falta de equipos	1	9	2%	86%	
Equipos desactualizados	1	8	2%	88%	
Mobiliario incomodo	1	7	2%	90%	
Mala ubicación	1	7	2%	92%	
Falta de espacio	1	7	2%	93%	
Iluminación escasa	1	6	1%	95%	
Mala instalación	1	6	1%	96%	C
Mobiliario insuficiente	1	6	1%	98%	
Espacio cerrado	1	5	1%	99%	
Poca potencia de los equipos de iluminación	1	5	1%	100%	
		417	100%		

Fuente: De la observación

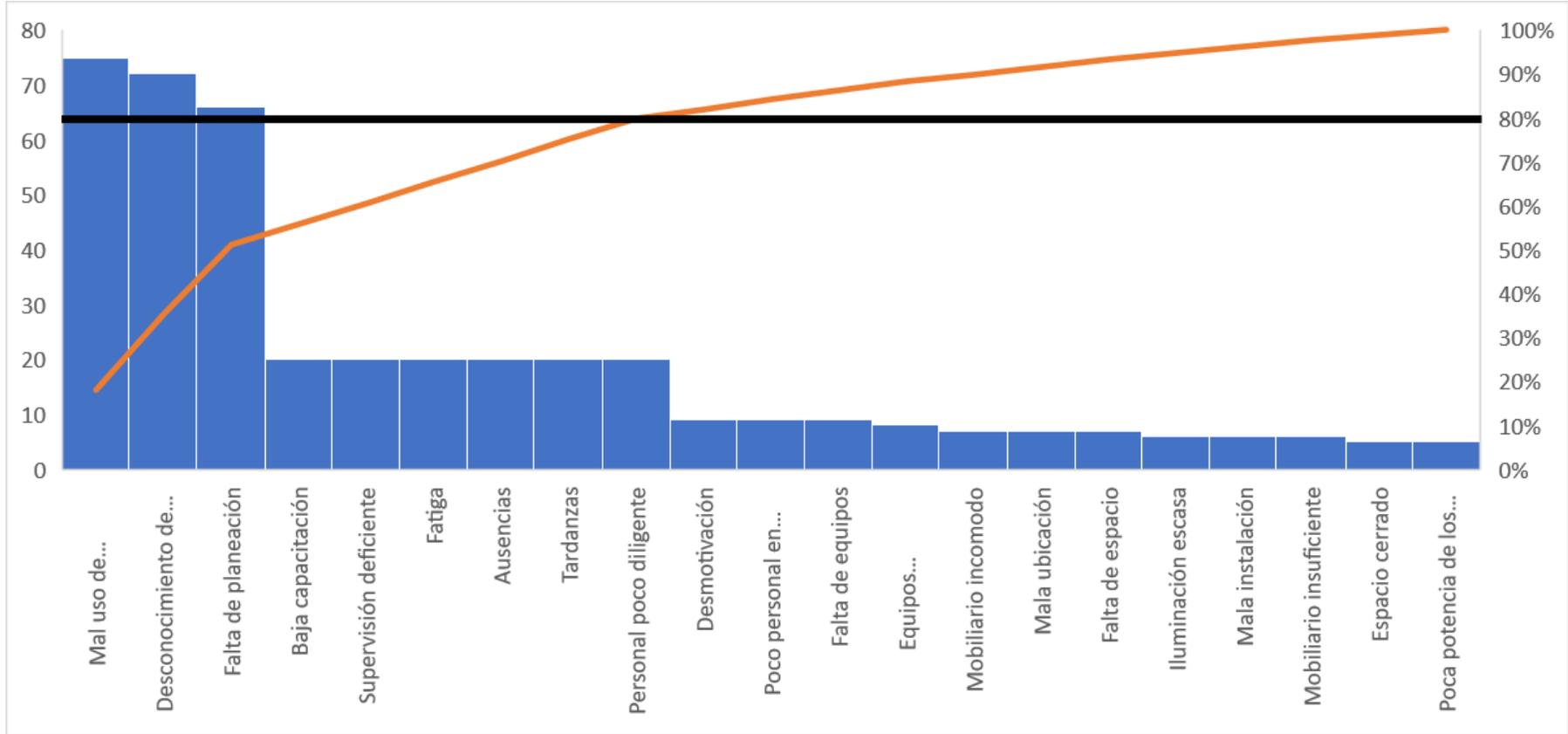


Figura 5. Pareto de los factores de mala atención

Se detalla que se presentan como factores de mala atención al usuario a: Mal uso de procedimientos, desconocimiento de normas, falta de planeación, baja capacitación, supervisión deficiente, fatiga del personal, ausencias, tardanzas y personal poco diligente que representan el 80% del total.

Procesos

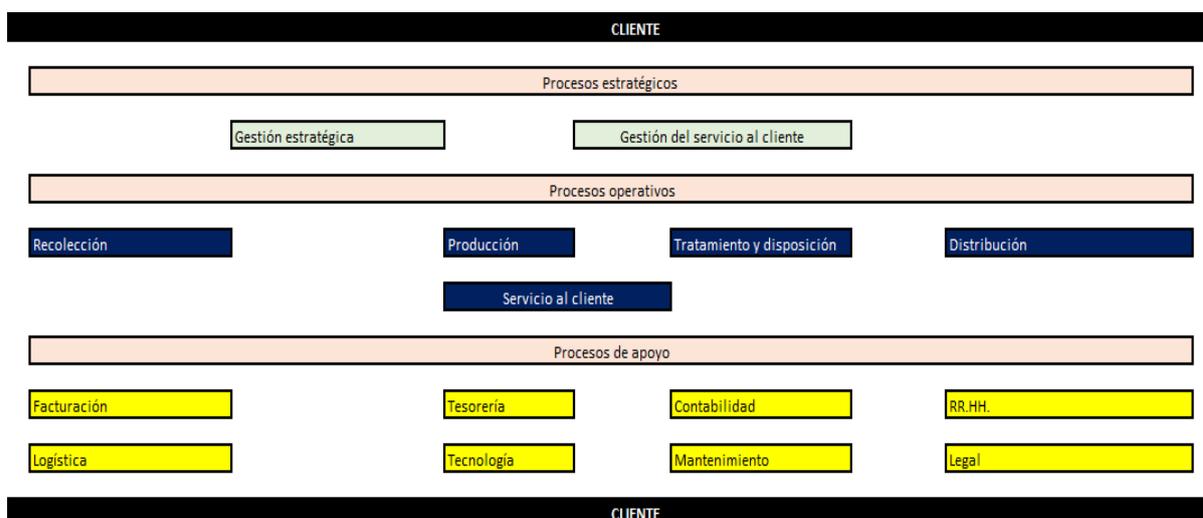


Figura 6. Mapa de procesos

Inicio del Proceso de Reclamos: Antes de que se inicie con la atención de los reclamos, pueden aparecer otros problemas durante la prestación del servicio, y, de acuerdo a su naturaleza, pueden ser:

a) Tipos de Problemas:

- Problemas operacionales,
- Problemas comerciales que afectan a la facturación, y
- Problemas comerciales que no afectan a la facturación.

b) Referido a las consecuencias, pueden ser:

- De alcance específico: cuando sus efectos alcancen a una conexión. Son objeto de reclamo.
- De alcance general: cuando sus efectos llegan alcanzar a un grupo de conexiones, que pudieran estar reflejando una actuación sistemática o reiterada de SEDAPAL. Son objeto de acciones de supervisión de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) de la SUNASS. El procedimiento general está orientado a los problemas de alcance particular.

Atención de Solicitud de Problemas Operacionales y Comerciales que no llegan afectar la Facturación

- a) Se presenta ante la prevalencia de problemas operacionales o los comerciales no relativos a la facturación, de alcance específico.
- b) Las solicitudes para la Atención de Problemas, se pueden detallar por escrito o por vía telefónica.
- c) Una vez que se atiende el problema se da por establecida la solicitud; de no haberse llegado a solucionar el problema, el afectado tiene la oportunidad de presentar su reclamo.

Atención de Reclamos

- a) Para atender los Reclamos Operacional y Comercial No Relativo a la Facturación, se derivarán al Equipo correspondiente para dicha atención y respuesta.
- b) El Reclamo Comercial relativo a la Facturación, resulta ser de responsabilidad directa del Equipo Comercial, para el cual se ejecuta el presente procedimiento general, dentro de dicho contexto se encuentran los Reclamos de Atención Inmediata, conocidos como “Atención en Ventanilla”, procediendo en caso se advierta que llegue a ser atendido de forma inmediata.
- c) Los reclamos que puedan aparecer en aplicación de la normatividad sobre VMA de descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado.

Personal de los Equipos Comerciales (EC's) y Equipos Operacionales y Clientes Especiales

- a) Personal de Atención al Cliente (**AC**), incluye la planificación, dirección y control de la atención a los usuarios en cuanto a los requerimientos, solicitudes de atención, reclamos y quejas, dando cumplimiento a la normativa vigente de los casos que correspondan a su competencia. Incluyéndose las acciones de orientación al Usuario en 2 etapas:
 - 1.- En la explicación previa sobre la presentación del reclamo.
 - 2.- En la recepción del requerimiento, solicitud de atención de problemas y reclamos, verificándose el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y registrándose en el sistema de gestión comercial, llegándose a entregar la

respectiva constancia de recepción. Además, genera las actividades de investigación y conciliación.

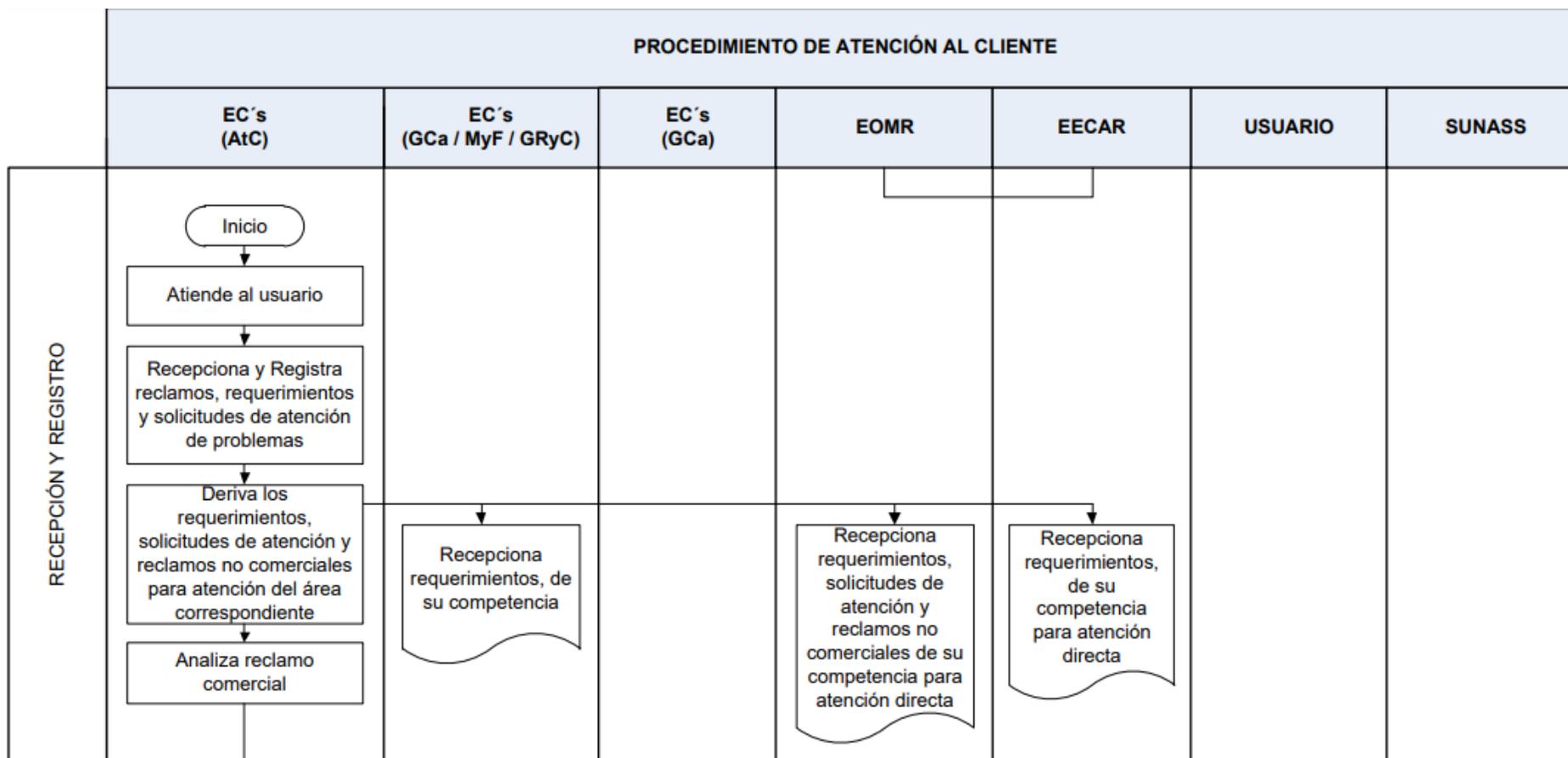
b) Personal de Medición y Facturación (**MyF**), Gestión de Recaudación y Cobranza (**GRyC**), Gestión de Catastro e Incorporación de conexiones nuevas (**GCa**), realiza la entrega oportuna de los medios probatorios (Informes Técnicos Comerciales) y/o documentación sustentatoria para la atención del reclamo.

c) Equipo de Operaciones y Mantenimiento de Redes (**EOMR**) de la Gerencia de Operaciones y el Equipo especializado de calidad de aguas residuales (**EECAR**) en la atención de las solicitudes de atención de problemas que les corresponde con la entrega oportuna de los Informes de Control Operacional.

Se detalla como estructura del área de atención al cliente, a la siguiente:

- El control documentario.
- El responsable de la atención al cliente
- El analista de conciliación
- El analista de los reclamos
- El control de calidad
- El analista de las apelaciones
- El técnico coordinador de las notificaciones

Flujograma de procesos antes



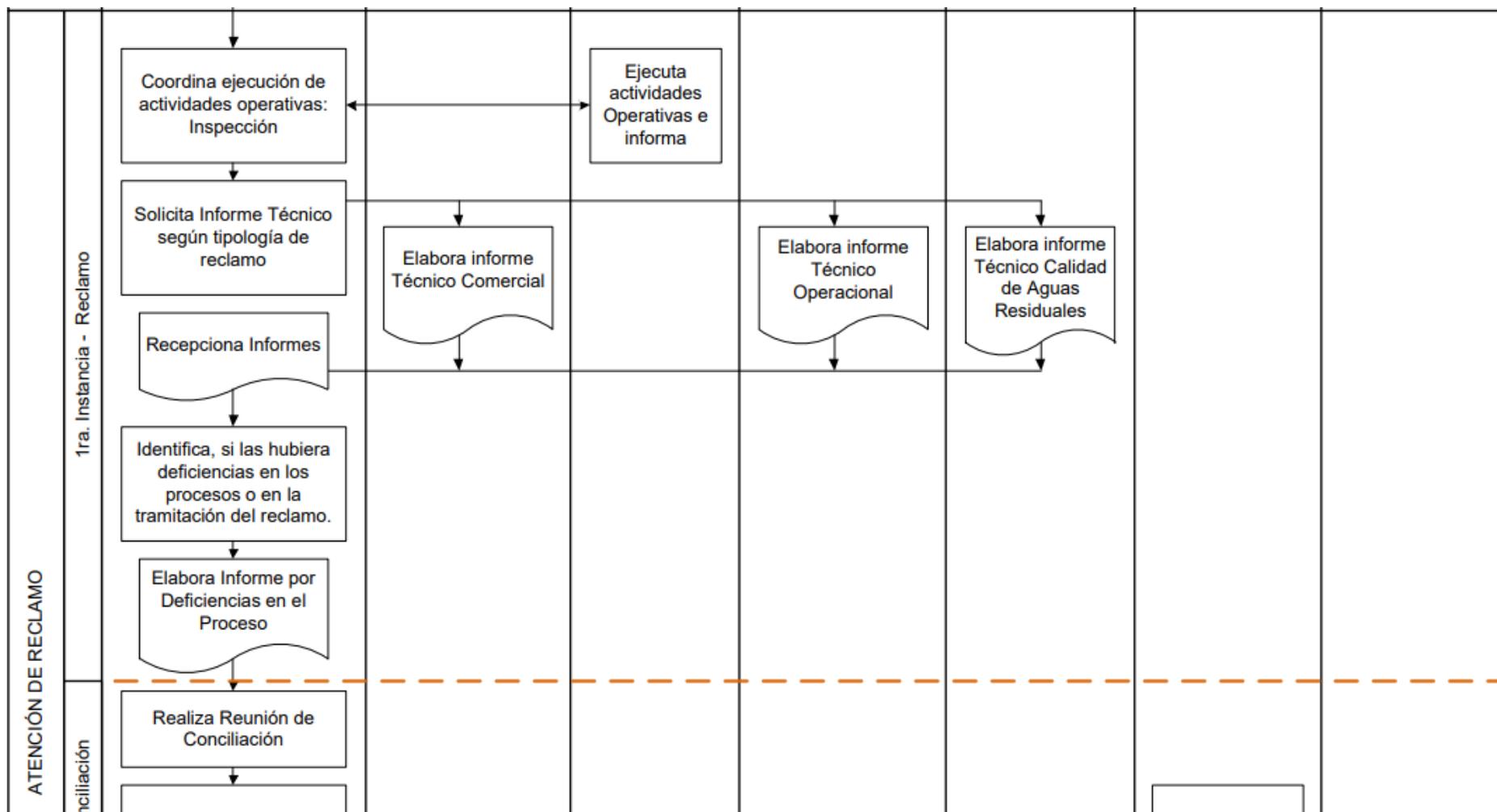




Figura 7. Flujograma de procesos antes

Fuente: De acuerdo a documento de la empresa.

Procesos críticos

Tabla 23. Análisis de criticidad de los procesos

Proceso	Acontecimiento	Frecuencia		
		a	%	% acumulado
Reclamo	Baja capacidad de respuesta (mucho tiempo de espera para dar solución a un reclamo)	125	8.4%	8.4%
Reclamo	No se han actualizado los procesos para reducir tiempos	120	8.1%	16.5%
Reclamo	Deficiente manejo de los formatos técnicos	105	7.1%	23.5%
Conciliación	No existe escala para medir satisfacción o conformidad de los clientes	95	6.4%	29.9%
Reclamo	Desconocimiento de normas	95	6.4%	36.3%
Recepción y registro	Mal uso de procedimientos	95	6.4%	42.7%
Reclamo	Bajos niveles de capacitación	95	6.4%	49.1%
Reclamo	Demora en la entrega del servicio	95	6.4%	55.5%
Conciliación	Existe demora en la solución de quejas y problemas	95	6.4%	61.9%
Reclamo	No existe políticas para solución de problemas	95	6.4%	68.3%
Reclamo	Supervisión deficiente	95	6.4%	74.6%
Recepción y registro	Existe fatiga de parte de los colaboradores de campo	95	6.4%	81.0%

	El índice de ausencias ha			
Conciliación	incrementado	24	1.6%	82.6%
Recepción y registro	Demoras en la elaboración de los documentos	16	1.1%	83.7%
Reclamo	No existe una política para corregir las tardanzas	16	1.1%	84.8%
Reclamo	Personal poco diligente	16	1.1%	85.9%
Recepción y registro	Existe alto nivel de morosidad de parte de los usuarios	16	1.1%	87.0%
Recepción y registro	No se encuentran claros los lineamientos de recaudación	16	1.1%	88.0%
Conciliación	No existe estrategias para motivar al personal	16	1.1%	89.1%
Atención al cliente- 2 instancia	Poco personal en puestos asignados	16	1.1%	90.2%
Atención al cliente- 2 instancia	Desconocimiento de tiempos en la recepción de recursos	16	1.1%	91.3%
Reclamo	Falta de equipos	15	1.0%	92.3%
Recepción y registro	Equipos desactualizados	15	1.0%	93.3%
Recepción y registro	Mobiliario incomodo	15	1.0%	94.3%
Recepción y registro	Mala ubicación de los equipos	15	1.0%	95.3%
Reclamo	Falta de espacio	15	1.0%	96.3%
Recepción y registro	Iluminación escasa	15	1.0%	97.3%
Conciliación	Mala instalación	15	1.0%	98.3%
Reclamo	Mobiliario insuficiente	15	1.0%	99.3%

Recepción y registro	Existe un amplio tiempo para poder seleccionar al personal	5	0.3%	99.7%
Conciliación	Existe deficiente comunicación entre las áreas	5	0.3%	100.0%
1487				

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

Tabla 24. Determinación de los procesos críticos

Macroproceso	Nivel	Proceso	¿Crítico?
Gestión del servicio al cliente	Operacional	Recepción y registro	SI
		Reclamo	SI
		Conciliación	SI
		Atención al cliente- 2 instancia	NO
N° DE PROCESOS			4
N° DE PROCESOS CRÍTICOS			3
% DE PROCESOS CRÍTICOS			75%

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

Tabla 25. Diagrama de SIPOC para procesos críticos

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Planificación	Necesidades	Gestión del servicio al cliente	Normas	Recepción y registro
Gestión estratégica	Normas de calidad	Gestión del servicio al cliente	Lineamientos	Reclamo
Facturación	Problemas operacionales o comerciales	Recepción y registro	Solicitudes	Reclamo
Quejas	Requerimientos	Reclamos	Soluciones	Cliente final
RR.HH.	Personas	Servicio al cliente	Servicios entregados	Cliente final

Personal nuevo	Personas	RR.HH.	Trabajadores satisfechos	Diversas áreas
----------------	----------	--------	--------------------------	----------------

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

Mejoras a realizar:

Objetivos estratégicos del área Comercial de Emapa Huaral:

- Reducir el tiempo de atención de reclamos en el área comercial de Emapa Huaral.
- Mejorar la calidad del servicio con menor tiempo de espera por medio de las redes sociales.
- Difundir los procesos empleándose la notación BPMN para actualizarlos en tiempo real.
- Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios.

Tabla 26. Mejoras en procesos críticos

Macroproceso	Nivel	Proceso	Actividades
Gestión del servicio al cliente	Operacional	Recepción y registro	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar difusión por medio de volantes sobre las tasas actualizadas y el procedimiento a seguir en reclamos. • Realizar charlas a la población sobre el pago de sus servicios. • Actualizar el equipamiento técnico. • Consignar más números operativos para central de llamadas a registro de reclamos.

		<p>Reclamo</p> <p>Conciliación</p>	<ul style="list-style-type: none">• Establecer vía de registro a reclamos en redes sociales (Facebook).• Capacitar al personal técnico en la normativa vigente.• Adquirir el BPMN para poder actualizar los procesos de manera ágil y rápida.• Adquirir un sistema para verificar en tiempo real el seguimiento al reclamo.• Capacitar al personal sobre solución de reclamos.• Brindar un plazo límite para presentación de respuesta al usuario. Esto lo supervisará el área de reclamos.• Coordinar con el área para entrega de la notificación sea por correo o en el domicilio.
		<p>Atención al cliente- 2 instancia</p>	<ul style="list-style-type: none">• Capacitar al personal sobre requerimientos y recepción de documentos para segunda instancia.

- Refacturar en caso sea así, lo cual será supervisado por un encargado de reclamo.

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

Se evidenció lo siguiente:

Consignar más números operativos para central de llamadas a registro de reclamos.

Comunícate con nosotros
De lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m

Call Center 
01 - 743 9070

Atención oportuna de:
Cortes y reconexiones
Instalación de Medidor
Reclamos Atoros y Fugas
Mesa de Partes

Ten a la mano tu código de suministro

Emergencias operativas agua: **931838059** **24 horas**
Emergencias operativas alcantarillado: **931838055**

EMAPA HUARAL S.A.   

Figura 8. Números operativos para las emergencias antes

De acuerdo con esta publicidad emitida, se detalla que, solo existe 1 call center para reclamos y 2 para emergencias pero que, en realidad solo uno se encuentra operativo, lo cual, no sería posible para una cantidad de usuarios de 15000 usuarios, donde aproximadamente los reclamos inscritos

son de 950 de enero al mes de octubre del año 2022, lo cual denota que, al mes son en promedio 95 reclamos, mientras que, los reclamos que pasan por otra instancia porque no son atendidos por redes o por los teléfonos, son de 1170 de enero al mes de octubre del 2022. Ello indica que, son 9 reclamos a ser atendidos al día.

Cada colaborador, se toma dos horas por inscribir la solicitud de reclamo, analizarlo, llevarlo a el área no comercial los reclamos pertenecientes, durante ese tramo, el proceso demora más. Conforme a ello, se detalla que, se debe poner a disposición un número de atención más, activándose el WhatsApp con respuestas automatizadas, de tal forma que, estas se deriven al sistema de inscripción de reclamos de forma automática.

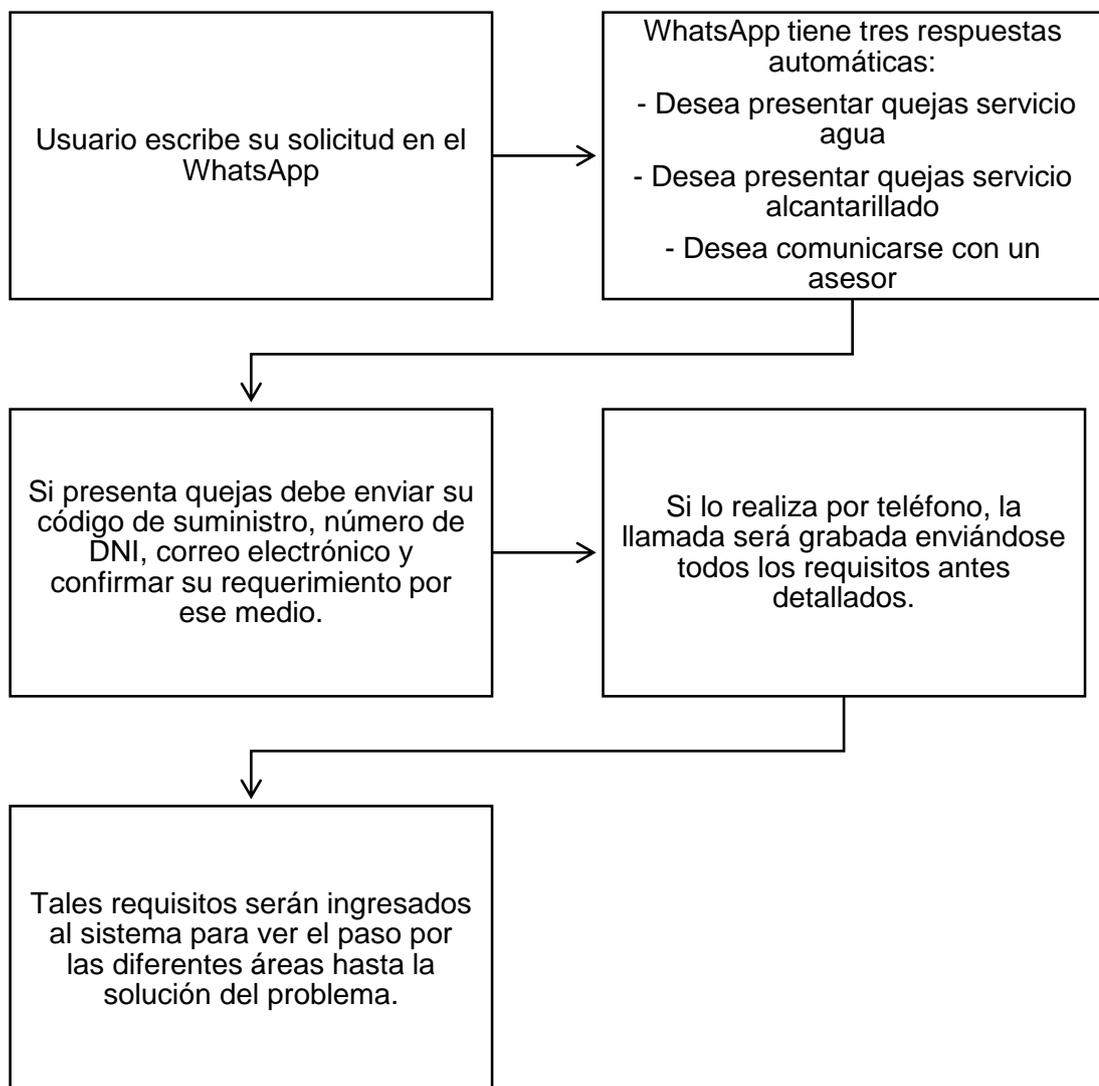


Figura 9. Proceso de recepción y registro

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

El sistema para darle seguimiento a su solicitud y poder ejecutar el pago sea por el banco BCP, aplicativo móvil del mismo o yape de los números de reclamos a los que fue atendido el usuario, en donde se detalle el nombre de cargo a la entidad Emapa Huaral SA., el que debe constar en cada cuenta a la que se paga, evitándose fraudes o estafas.

← Solicitud de Reclamos

¡INFORMACIÓN!
 Estimado usuario, para acceder al formulario de **Solicitud de Reclamos** de EMAPA HUARAL SA debemos validar su código de suministro, por favor ingrese su código de suministro y presione el botón **BUSCAR** para validar.

NÚMERO DE SUMINISTRO
 Ingrese su número de suministro **BUSCAR** ?

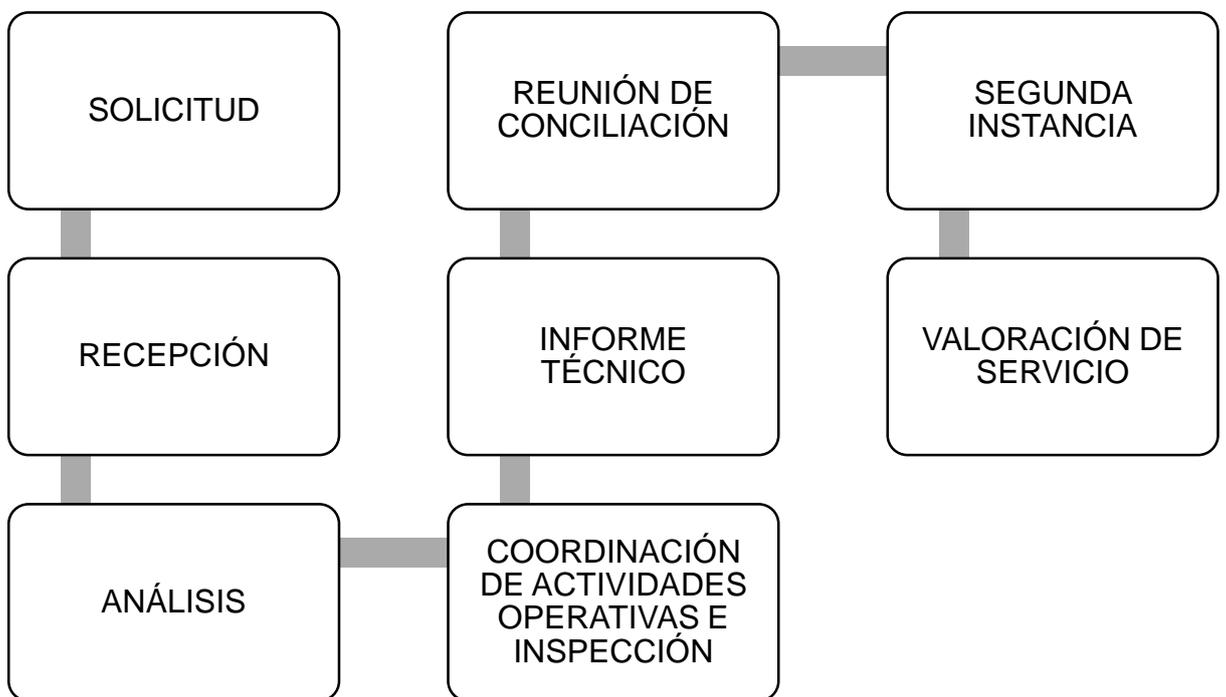


Figura 10. Etapas para mayor seguimiento

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

Reducir de 35 días hábiles para una respuesta al reclamo a 15 días, de tal forma que, la solución no extienda a más de 2 meses, como se ha venido suscitando.

- Se establecieron los siguientes tiempos detallados para cada actividad a la que se dará seguimiento por el aplicativo móvil o por el sistema dentro de la página web de Emapa Huaral:

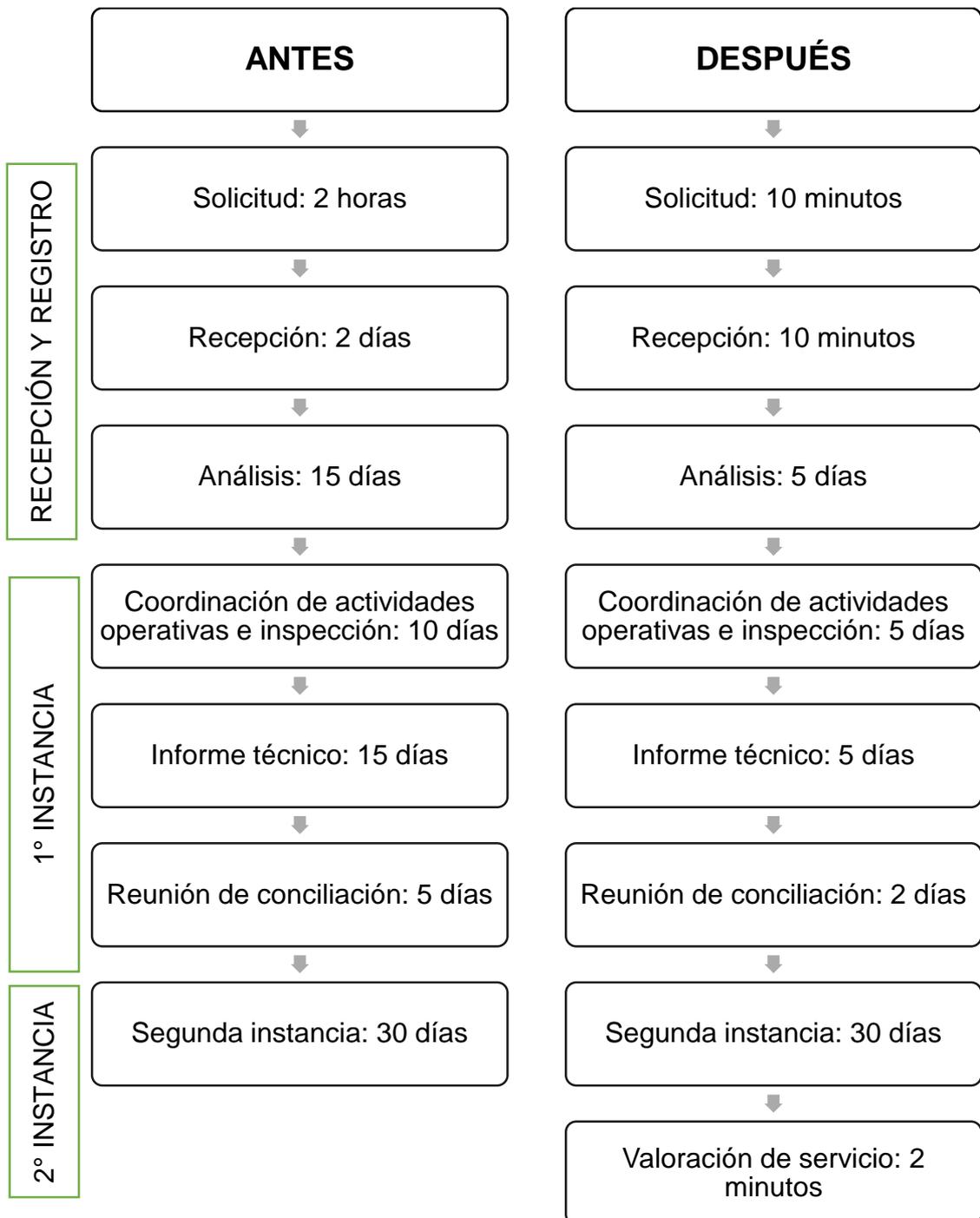


Figura 11. Tiempos por etapas para mayor seguimiento

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

Dar Mantenimiento y publicar los beneficios que trae este aplicativo para una rapidez en la recepción de requerimientos.



Figura 12. Aplicativo móvil con mismas respuestas automáticas que WhatsApp

Establecer vía de registro a reclamos en redes sociales (Facebook).



Figura 13. Atención en la página de Facebook

Se estableció el tiempo de atención desde las 8 am hasta las 9 pm, antes era hasta las 5 pm, en esta red social, de tal forma que se pueda atender cualquier eventualidad, considerándose que, en esta red se conectan casi

todos los usuarios. Por tanto, se necesitó de un encargado del manejo de recepción y registro de reclamos, por medio turno más de 4 horas.

Capacitar al personal técnico en la normativa vigente. En esta fase se les capacitó sobre la normativa de Emapa Huaral, sobre atención a los reclamos. Asimismo, se estableció cursos de actualización técnica y manejo del sistema para verificar el seguimiento a las etapas del proceso de atención al usuario, a las 7 pm para los colaboradores.



Figura 14. Colaboradores de Emapa Huaral

Tabla 27. Criticidad de procesos

Macroproceso	Nivel	Proceso	¿Crítico?
Gestión del servicio al cliente	Operacional	Recepción y registro	NO
		Reclamo	SI
		Conciliación	NO
		Atención al cliente-2 instancia	NO

Nº DE PROCESOS

4

N° DE PROCESOS CRÍTICOS

1

% DE PROCESOS CRÍTICOS

25%

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

Indicadores de desempeño:

- Variación de reclamos: $((\text{Reclamos en periodo 2} - \text{Reclamos en periodo 1}) / \text{Reclamos en periodo 1}) \times 100$
- Tiempo de atención de reclamos: Respuesta al reclamo en 15 días.
- Calidad del servicio:
 - Nivel alto.
 - Nivel medio.
 - Nivel bajo.
- Difusión de procesos: $(\text{Cantidad de procesos difundidos} / \text{cantidad de procesos actuales}) * 100$
- Charlas: $(\text{Charlas realizadas} / \text{charlas planificadas}) * 100$
- Grado de satisfacción de los usuarios:
 - Nivel alto.
 - Nivel medio.
 - Nivel bajo.

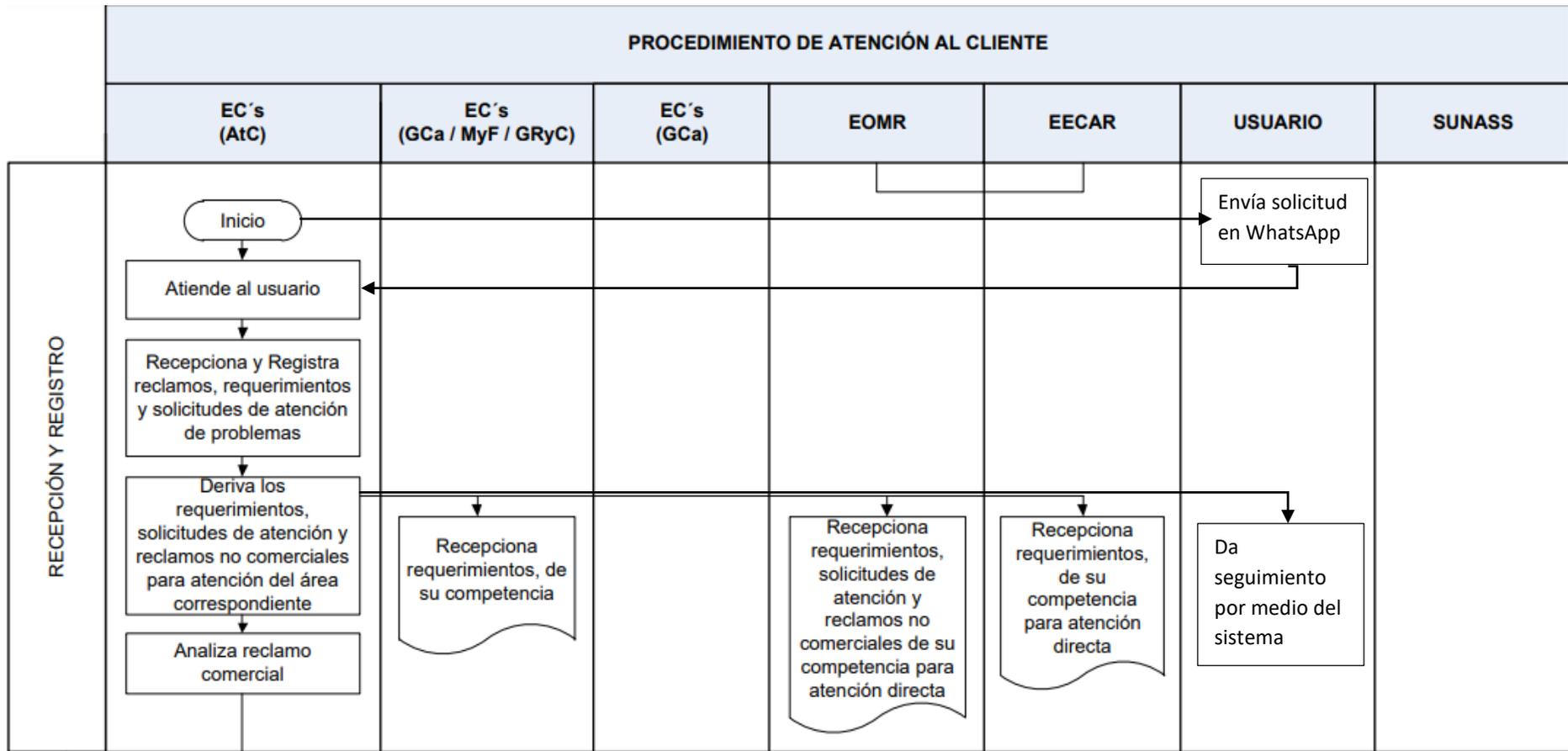
Tabla 28. Diagrama de Gantt

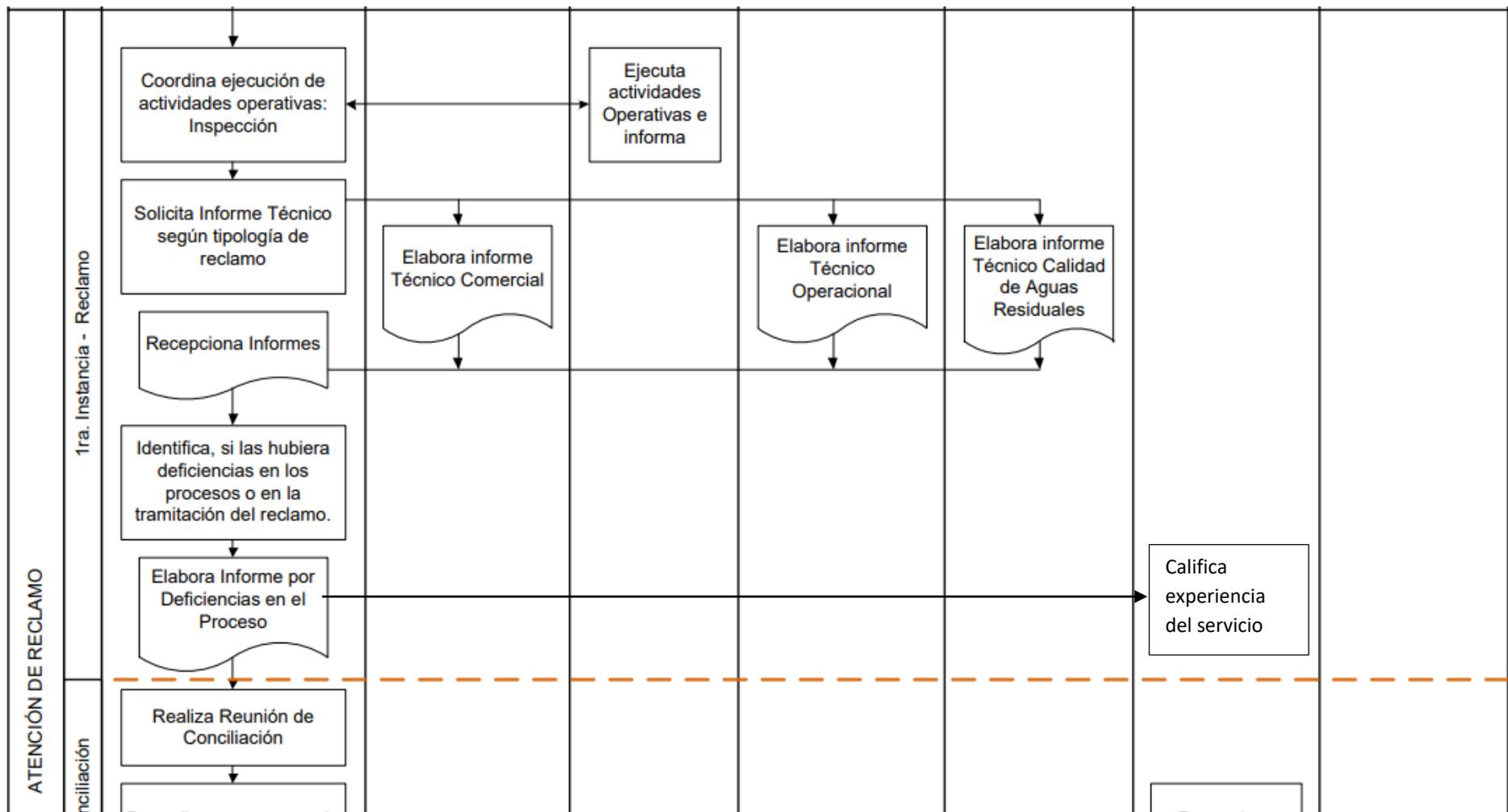
Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Realizar difusión por medio de volantes sobre las tasas actualizadas y el procedimiento a seguir en reclamos.	X	X	X			
Realizar charlas a la población sobre el pago de sus servicios.		X		X		X
Actualizar el equipamiento técnico.	X	X				
Consignar más números operativos para central de llamadas a registro de reclamos.	X					

Establecer vía de registro a reclamos en redes sociales (Facebook).	X	X	X	X	X	X
Capacitar al personal técnico en la normativa vigente.	X	X	X			
Adquirir un sistema para verificar en tiempo real el seguimiento al reclamo.	X					
Capacitar al personal sobre solución de reclamos.	X	X	X			
Brindar un plazo límite para presentación de respuesta al usuario. Esto lo supervisará el área de reclamos.	X	X	X	X	X	X
Coordinar con el área para entrega de la notificación sea por correo o en el domicilio.		X	X			
Capacitar al personal sobre requerimientos y recepción de documentos para segunda instancia.	X	X	X			
Refacturar en caso sea así, lo cual será supervisado por un encargado de reclamo.	X	X	X	X	X	X

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

Flujograma de procesos mejorado





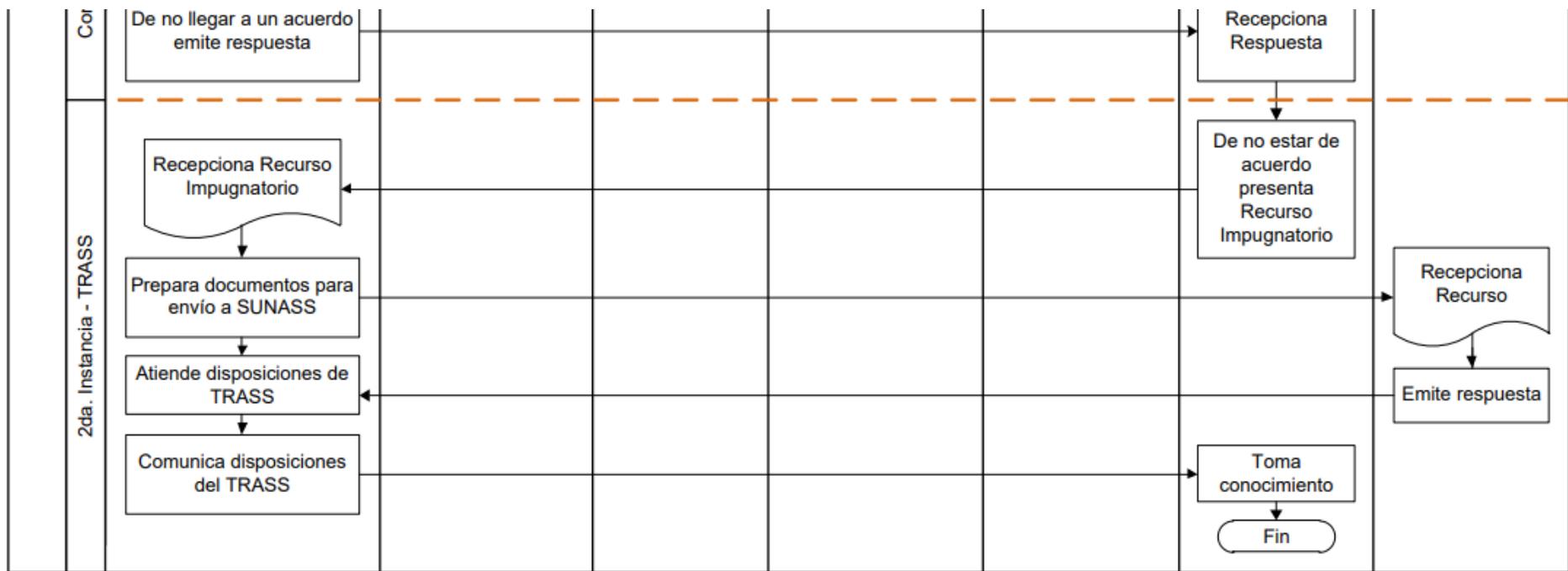


Figura 15. Flujograma de procesos

Fuente: De acuerdo a la evaluación en la empresa

3.6 Método de análisis de datos

El procedimiento empezó con la solicitud de consentimiento de parte de la autora de la tesis con la Empresa Emapa Huaral. Luego, se ejecutó las validaciones como la confiabilidad de los instrumentos. Seguido a ello, se desarrollaron los resultados en base a cada objetivo propuesto, comenzando con el diagnóstico del área referente a calidad del servicio en la Empresa Emapa Huaral, luego se evaluaron los factores que afectan la calidad del servicio en la Empresa Emapa Huaral, posteriormente, se seleccionó la gestión de procesos para mejorar la calidad del servicio en la Empresa Emapa Huaral y se realizó la evaluación económica de la propuesta de gestión de procesos en la Empresa Emapa Huaral, 2022. El análisis estadístico fue ejecutado por medio del programa SPSS V.26, en el cual se obtuvieron las tablas y gráficos por nivel, para luego, ejecutar la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, por tratarse de datos mayores a 50, en el cual, se comprobó que, los datos no seguían una tendencia normal, por lo cual, se aplicó la prueba no paramétrica de Wilconxon, para establecer las diferencias significativas entre un antes y después de la aplicación de la gestión de los procesos.

3.7 Aspectos éticos

Se tomaron en cuenta a los establecido por los autores Ames y Merino (2019), detallados de la siguiente manera dentro del estudio en cuestión:

Beneficencia. Puesto que, con los resultados que se alcanzaron en el estudio, se obtuvieron mejoras que pueden ser aplicables al caso.

Respeto a las personas, debido a que, cada una de las respuestas fueron valoradas como parte de la ejecución de los objetivos del estudio.

Autonomía. Porque, el investigador presentó su propio criterio al realizar el estudio.

No maleficencia, debido a que, no se evidenció conflictos de intereses de parte de los involucrados en el desarrollo del estudio.

Justicia, en el sentido de que, se llegó a dar respuesta a cada objetivo, conforme a los lineamientos establecidos en la normativa.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

(1) Gestión de Procesos y la calidad del servicio de la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 29. Calidad del servicio antes y después

		CALIDAD DEL SERVICIO
ANTES	MUY MALA	26.3%
	MALA	64.8%
	REGULAR	5.7%
	BUENA	1.8%
	EXCELENTE	1.3%
DESPUÉS	MUY MALA	0.5%
	MALA	2.1%
	REGULAR	2.6%
	BUENA	38.3%
	EXCELENTE	56.5%

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, luego de aplicarse la gestión de procesos, la calidad del servicio, se obtiene niveles buenos que pasaron de 1.8% a 38.3%, y excelentes que pasaron de 1.3% a 56.5%.

(2) Gestión de Procesos y la tangibilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 30. Tangibilidad antes y después

		TANGIBILIDAD
ANTES	MUY MALA	53.1%
	MALA	41.9%
	REGULAR	1.8%
	BUENA	0.5%
	EXCELENTE	2.6%
	MUY MALA	1.6%
DESPUÉS	MALA	1.6%
	REGULAR	1.3%
	BUENA	1.3%
	EXCELENTE	94.3%

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, luego de aplicarse la gestión de procesos, la tangibilidad, se obtiene niveles buenos que pasaron de 0.5% a 1.3%, y excelentes que pasaron de 2.6% a 94.3%.

(3) Gestión de Procesos y la capacidad de respuesta en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 31. Capacidad de respuesta antes y después

		CAPACIDAD DE RESPUESTA
ANTES	MUY MALA	23.7%
	MALA	53.4%
	REGULAR	17.7%
	BUENA	1.0%
	EXCELENTE	4.2%
DESPUÉS	MUY MALA	2.6%
	MALA	1.6%
	REGULAR	2.1%
	BUENA	16.7%
	EXCELENTE	77.1%

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, luego de aplicarse la gestión de procesos, la capacidad de respuesta, se obtiene niveles buenos que pasaron de 1% a 16.7%, y excelentes que pasaron de 4.2% a 77.1%.

(4) Gestión de Procesos y la fiabilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 32. Fiabilidad antes y después

		FIABILIDAD
ANTES	MUY MALA	50.8%
	MALA	44.3%
	REGULAR	1.6%
	BUENA	1.3%
	EXCELENTE	2.1%
	MUY MALA	2.1%
DESPUÉS	MALA	1.0%
	REGULAR	1.0%
	BUENA	44.0%
	EXCELENTE	51.8%

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, luego de aplicarse la gestión de procesos, la fiabilidad, se obtiene niveles buenos que pasaron de 1.3% a 44%, y excelentes que pasaron de 2.1% a 51.8%.

(5) Gestión de Procesos y la seguridad en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 33. Seguridad antes y después

		SEGURIDAD
ANTES	MUY MALA	5.2%
	MALA	33.6%
	REGULAR	56.0%
	BUENA	3.1%
	EXCELENTE	2.1%
DESPUÉS	MUY MALA	0.5%
	MALA	1.0%
	REGULAR	1.6%
	BUENA	34.1%
	EXCELENTE	62.8%

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, luego de aplicarse la gestión de procesos, la seguridad, se obtiene niveles buenos que pasaron de 3.1% a 34.1%, y excelentes que pasaron de 2.1% a 62.8%.

(6) Gestión de Procesos y la empatía en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 34. Empatía antes y después

		EMPATÍA
ANTES	MUY MALA	1.3%
	MALA	43.5%
	REGULAR	42.4%
	BUENA	5.2%
	EXCELENTE	7.6%
DESPUÉS	MUY MALA	4.9%
	MALA	6.0%
	REGULAR	26.3%
	BUENA	47.1%
	EXCELENTE	15.6%

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, luego de aplicarse la gestión de procesos, la empatía, se obtiene niveles buenos que pasaron de 5.2% a 47.1%, y excelentes que pasaron de 7.6% a 15.6%.

Estadística inferencial

La prueba de normalidad es aquella que se emplea para determinar si es que, un conjunto de datos sigue o no, una tendencia normal (distribución), de esa manera, se llegó a seleccionar la prueba estadística para el estudio.

Tabla 35. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Tangibilidad Antes	,298	384	,000
Fiabilidad Antes	,287	384	,000
Capacidad de respuesta Antes	,309	384	,000
Seguridad Antes	,306	384	,000
Empatía Antes	,257	384	,000
Calidad del servicio Antes	,338	384	,000
Tangibilidad Después	,532	384	,000
Fiabilidad Después	,293	384	,000
Capacidad de respuesta Después	,439	384	,000
Seguridad Después	,376	384	,000
Empatía Después	,276	384	,000
Calidad del servicio Después	,335	384	,000

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo con la tabla anterior, se verifica que, los datos al aplicarse la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (mayores a 50 datos), siguen una tendencia no normal, al obtenerse niveles críticos de 0%, lo cual, es menor al 5% de referencia, por tanto, se aplica prueba no paramétrica. Ello se ha realizado en cada una de las dimensiones de la calidad del servicio como en la misma variable, tanto antes como después de realizarse la mejora a través de la gestión de procesos.

Contraste de Hipótesis específica 1: La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la tangibilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 36.

Rangos en la tangibilidad

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Tangibilidad después- antes	Rangos negativos	12 ^a	167,58	2011,00
	Rangos positivos	367 ^b	190,73	69999,00
	Empates	5 ^c		
	Total	384		

a. T después < T antes

b. T después > T antes

c. T después = T antes

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo con la tabla anterior, se verifica que, existen resultados positivos entre los datos aplicados antes y después, es decir que, la tangibilidad incrementó luego de aplicarse la propuesta en mención. Destacándose un valor de 167,58 de rango promedio para antes de la aplicación, y, un resultado de 190,73 luego de realizarse la mejora.

Tabla 37.

Estadísticos de prueba de la tangibilidad

	Tangibilidad después- antes
Z	-16,445 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: De acuerdo al cuestionario

Conforme a lo anterior se verifica que, la diferencia ha sido significativa, lo cual, manifiesta que, con la gestión de procesos, se obtuvo valores positivos en cuanto a la percepción de un nivel mayor en la tangibilidad.

Contraste de Hipótesis específica 2: La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la capacidad de respuesta en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 38.

Rangos de la capacidad de respuesta

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de respuesta después-antes	Rangos negativos	20 ^a	224,10	4482,00
	Rangos positivos	360 ^b	188,63	67908,00
	Empates	4 ^c		
	Total	384		

a. C.R después < C.R antes

b. C.R después > C.R antes

c. C.R después = C.R antes

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo con la tabla anterior, se verifica que, existen resultados positivos entre los datos aplicados antes y después, es decir que, la capacidad de respuesta incrementó luego de aplicarse la propuesta en mención. Destacándose un valor de 188,63 de rango promedio para antes de la aplicación, y, un resultado de 224,10 luego de realizarse la mejora.

Tabla 39.

Estadísticos de prueba de la capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta después- antes	
Z	-15,176 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: De acuerdo al cuestionario

Conforme a lo anterior se verifica que, la diferencia ha sido significativa, lo cual, manifiesta que, con la gestión de procesos, se obtuvo valores positivos en cuanto a la percepción de un nivel mayor en la capacidad de respuesta.

Contraste de Hipótesis específica 3: La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la fiabilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 40.

Rangos de la fiabilidad

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Fiabilidad	Rangos negativos	13 ^a	200,35	2604,50
después – antes	Rangos positivos	368 ^b	190,67	70166,50
	Empates	3 ^c		
	Total	384		

a. F después < F antes

b. F después > F antes

c. F después = F antes

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo con la tabla anterior, se verifica que, existen resultados positivos entre los datos aplicados antes y después, es decir que, la fiabilidad incrementó luego de aplicarse la propuesta en mención. Destacándose un valor de 190,67 de rango promedio para antes de la aplicación, y, un resultado de 200,35 luego de realizarse la mejora.

Tabla 41.

Estadísticos de prueba de la fiabilidad

	Fiabilidad después – antes
Z	-16,180 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: De acuerdo al cuestionario

Conforme a lo anterior se verifica que, la diferencia ha sido significativa, lo cual, manifiesta que, con la gestión de procesos, se obtuvo valores positivos en cuanto a la percepción de un nivel mayor en la fiabilidad.

Contraste de Hipótesis específica 4: La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la seguridad en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 42.

Rangos de seguridad

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad después- antes	Rangos negativos	12 ^a	207,33	2488,00
	Rangos positivos	364 ^b	187,88	68388,00
	Empates	8 ^c		
	Total	384		

a. S después < S antes

b. S después > S antes

c. S después = S antes

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo con la tabla anterior, se verifica que, existen resultados positivos entre los datos aplicados antes y después, es decir que, la seguridad incrementó luego de aplicarse la propuesta en mención. Destacándose un valor de 187,88 de rango promedio para antes de la aplicación, y, un resultado de 207,33 luego de realizarse la mejora.

Tabla 43.

Estadísticos de prueba de seguridad

	Seguridad después- antes
Z	-15,820 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: De acuerdo al cuestionario

Conforme a lo anterior se verifica que, la diferencia ha sido significativa, lo cual, manifiesta que, con la gestión de procesos, se obtuvo valores positivos en cuanto a la percepción de un nivel mayor en la seguridad.

Contraste de Hipótesis específica 5: La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la empatía en la empresa Emapa Huaral – 2022.

Tabla 44.

Rangos de empatía

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía después- antes	Rangos negativos	49 ^a	198,12	9708,00
	Rangos positivos	241 ^b	134,80	32487,00
	Empates	94 ^c		
	Total	384		

a. E después < E antes

b. E después > E antes

c. E después = E antes

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo con la tabla anterior, se verifica que, existen resultados positivos entre los datos aplicados antes y después, es decir que, la empatía incrementó luego de aplicarse la propuesta en mención. Destacándose un valor de 134,80 de rango promedio para antes de la aplicación, y, un resultado de 198,12 luego de realizarse la mejora.

Tabla 45.

Estadísticos de prueba de empatía

Empatía después- antes	
Z	-8,080 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: De acuerdo al cuestionario

Conforme a lo anterior se verifica que, la diferencia ha sido significativa, lo cual, manifiesta que, con la gestión de procesos, se obtuvo valores positivos en cuanto a la percepción de un nivel mayor en la empatía.

Contraste de Hipótesis general: La implementación de gestión de procesos mejora significativamente la calidad del servicio al cliente en la Empresa Emapa Huaral – 2022.

Referente a la prueba de rangos de Wilconxon, se establece como prueba no paramétrica que compara los rangos medios de las muestras pareadas determinándose si es que existe o no, diferencias significativas.

Tabla 46.

Rangos de la calidad del servicio

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad del servicio después- antes	Rangos negativos	12 ^a	144,71	1736,50
	Rangos positivos	364 ^b	189,94	69139,50
	Empates	8 ^c		
	Total	384		

a. C.S. después < C.S. antes

b. C.S. después > C.S. antes

c. C.S. después = C.S. antes

Fuente: De acuerdo al cuestionario

De acuerdo con la tabla anterior, se verifica que, existen resultados positivos entre los datos aplicados antes y después, es decir que, la calidad del servicio incrementó luego de aplicarse la propuesta en mención. Destacándose un valor de 144,71 de rango promedio para antes de la aplicación, y, un resultado de 189,94 luego de realizarse la mejora.

Tabla 47.

Estadísticos de prueba de la calidad del servicio

Calidad del servicio después- antes	
Z	-16,187 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: De acuerdo al cuestionario

Conforme a lo anterior se verifica que, la diferencia ha sido significativa, lo cual, manifiesta que, con la gestión de procesos, se obtuvo valores positivos en cuanto a la percepción de un nivel mayor en la calidad del servicio.

En tanto, el tiempo de reducción de atención a los reclamos, es de 35 días hasta 2 meses en el periodo actual, lográndose disminuir a 15 días, en lo que respecta a las etapas desde recepción y registro de reclamos hasta la primera instancia.

V. DISCUSIÓN

Discusión conforme al objetivo general: “Implementar la gestión de procesos para mejorar la calidad del servicio de la empresa Emapa Huaral – 2022”.

En los hallazgos descriptivos, se encontró que, la calidad del servicio antes de la gestión de procesos, evidenciaron nivel muy malo de 26.3%, malo de 64.8%, regular de 5.7%, buena de 1.8% y excelente de 1.3%; luego, de aplicarse la gestión de procesos, la calidad del servicio evidenció los siguientes niveles: muy malo de 0.5%, malo de 2.1%, regular de 2.6%, buena de 38.3% y excelente de 56.5%. Conforme con la prueba de Wilconxon, se detalla que, la diferencia entre el periodo antes y después, es decir, pre y post test, es significativa a un (p- value <0.05), lo cual confirma la hipótesis de estudio.

Esto se compara con el estudio de Cobos (2019), quien encontró que, la calidad del servicio, se encontró deficiente antes de aplicarse una mejora. Asimismo, se verifica en Sandoval y Alcívar (2021), que, la mayor parte de los clientes, no se encuentran satisfechos con la atención de la empresa, debido al tiempo de demora, la escasez de los recursos, así como la falta de profesionales ubicados en los puestos de atención.

Los resultados detallaron los procesos actuales en los cuales se evaluó la criticidad de los mismos, aplicándose la observación a 5 colaboradores, denotándose que, la gestión de atención al cliente, es un proceso crítico, por lo cual, el % de procesos críticos fue de 75%, por tal caso, se aplicaron como estrategias dentro de la gestión de procesos, el diagrama SIPOC, políticas para solucionar conflictos, una capacidad de respuesta rápida, solución oportuna de las quejas, empleándose el intranet para una rápida difusión de las normas desde el planeamiento estratégico.

Por otro lado, Hidalgo (2019) obtuvo que, el 70% de los colaboradores no se involucrado en la mejora continua, el 75% no se encuentra motivado,

asimismo, el 55% no aplica la gestión de calidad en el concepto de atención al cliente, además, para este porcentaje se denotó que, no se logró aplicar encuestas referidas a la satisfacción de los clientes.

Siendo necesario que, se ejecute el planeamiento correctamente sentándose las bases para una adecuada gestión por procesos, que permite la mejora en el saneamiento del agua (Albarracín, 2018).

Resultados positivos obtuvieron Fontalvo, et al., (2020), quienes aplicaron el método seis sigmas para la mejora del servicio, la cual fue diferente a la de gestión de procesos. Por otro lado, Kulsum, et al. (2020), aplicaron el servicio lean.

Tomándose en cuenta que, la gestión de procesos busca la calidad, con el fin de que, los procesos tengan un valor orientándose a óptimos hallazgos en la satisfacción de los usuarios (Miranda, 2021).

Discusión referente al primer objetivo específico: “Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la tangibilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022”.

En los hallazgos descriptivos, se encontró que, la tangibilidad antes de la gestión de procesos, evidenciaron nivel muy malo de 53.1%, malo de 41.9%, regular de 1.8%, buena de 0.5% y excelente de 2.6%; luego, de aplicarse la gestión de procesos, la tangibilidad, evidenció los siguientes niveles: muy malo de 1.6%, malo de 1.6%, regular de 1.3%, buena de 1.3% y excelente de 94.3%. Conforme con la prueba de Wilcoxon, se detalla que, la diferencia entre el periodo antes y después, es decir, pre y post test, es significativa a un (p- value <0.05), lo cual confirma la hipótesis de estudio.

Por otro lado, en una situación antes, según el estudio de Ascoy y Carrasco (2021), se detalló que, la tangibilidad se encontró ubicada en niveles altos de casi siempre y siempre de 28.57% y de 71.43%, en referencia a que, la tangibilidad de acuerdo a percepción de los clientes, se encontraba

conforme a sus expectativas, aumentándose tales porcentajes luego de aplicarse la gestión de procesos. Sin embargo, se concuerda con el estudio de Barsallo (2019), quien obtuvo resultados negativos al restar las expectativas con la percepción de tangibilidad, siendo el valor alto de -2.94, lo cual refleja, que, es necesario que, se aplique la gestión de procesos para poder revertir tal situación.

Considerándose que, la tangibilidad consiste en apariencia física e instalaciones, apariencia del personal y equipos, siendo, los clientes quienes ponderan a la calidad de un servicio otorgado, en función de su apariencia exterior (Vencataya et al., 2019).

Discusión acerca al segundo objetivo específico: “Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la capacidad de respuesta en la empresa Emapa Huaral – 2022”.

En los hallazgos descriptivos, se encontró que, la capacidad de respuesta antes de la gestión de procesos, evidenciaron nivel muy malo de 23.7%, malo de 53.4%, regular de 17.7%, buena de 1% y excelente de 4.2%; luego, de aplicarse la gestión de procesos, la capacidad de respuesta, evidenció los siguientes niveles: muy malo de 2.6%, malo de 1.6%, regular de 2.1%, buena de 16.7% y excelente de 77.1%. Conforme con la prueba de Wilcoxon, se detalla que, la diferencia entre el periodo antes y después, es decir, pre y post test, es significativa a un (p- value <0.05), lo cual confirma la hipótesis de estudio.

En una situación antes, según el estudio de Ascoy y Carrasco (2021), se detalló que, la capacidad de respuesta se encontró ubicada en nivel regular de “a veces” con 28.57%, y niveles altos de casi siempre y siempre de 14.29% y de 57.14%, en referencia a que, la capacidad de respuesta de acuerdo a percepción de los clientes, se encontraba conforme a sus expectativas, aumentándose tales porcentajes luego de aplicarse la gestión de procesos. Sin embargo, se concuerda con el estudio de Barsallo (2019), quien obtuvo resultados negativos al restar las expectativas con la percepción de capacidad

de respuesta, siendo el valor alto de -2.85, lo cual refleja, que, es necesario que, se aplique la gestión de procesos para poder revertir tal situación.

Tomándose en consideración que, la capacidad de respuesta consiste en el personal dispuesto a ayudar, orientar, brindar servicios puntuales y rápidos a los clientes (Vencataya, et al., 2019).

Discusión referente al tercer objetivo específico: “Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la fiabilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022”.

En los hallazgos descriptivos, se encontró que, la fiabilidad antes de la gestión de procesos, evidenciaron nivel muy malo de 50.8%, malo de 44.3%, regular de 1.6%, buena de 1.3% y excelente de 2.1%; luego, de aplicarse la gestión de procesos, la fiabilidad, evidenció los siguientes niveles: muy malo de 2.1%, malo de 1%, regular de 1%, buena de 44% y excelente de 51.8%. Conforme con la prueba de Wilcoxon, se detalla que, la diferencia entre el periodo antes y después, es decir, pre y post test, es significativa a un (p -value <0.05), lo cual confirma la hipótesis de estudio.

Por otro lado, en una situación antes, según el estudio de Ascoy y Carrasco (2021), se detalló que, la fiabilidad se encontró ubicada en nivel regular de “a veces” con 14.29%, y niveles altos de casi siempre y siempre de 57.14% y de 28.57%, en referencia a que, la fiabilidad de acuerdo a percepción de los clientes, se encontraba conforme a sus expectativas, aumentándose tales porcentajes luego de aplicarse la gestión de procesos. Sin embargo, se concuerda con el estudio de Barsallo (2019), quien obtuvo resultados negativos al restar las expectativas con la percepción de fiabilidad, siendo el valor alto de -2.99, lo cual refleja, que, es necesario que, se aplique la gestión de procesos para poder revertir tal situación.

Verificándose en la teoría que, fiabilidad es la capacidad de prestar los servicios según lo prometido con consistencia y precisión (Vencataya, et al., 2019).

Discusión conforme al cuarto objetivo específico: “Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la seguridad en la empresa Emapa Huaral – 2022”.

En los hallazgos descriptivos, se encontró que, la seguridad antes de la gestión de procesos, evidenciaron nivel muy malo de 5.2%, malo de 33.6%, regular de 56%, buena de 3.1% y excelente de 2.1%; luego, de aplicarse la gestión de procesos, la seguridad, evidenció los siguientes niveles: muy malo de 0.5%, malo de 1%, regular de 1.6%, buena de 34.1% y excelente de 62.8%. Conforme con la prueba de Wilcoxon, se detalla que, la diferencia entre el periodo antes y después, es decir, pre y post test, es significativa a un (p-value <0.05), lo cual confirma la hipótesis de estudio.

En una situación antes, según el estudio de Ascoy y Carrasco (2021), se detalló que, la seguridad se encontró ubicada en niveles altos de casi siempre y siempre de 42.86% y de 57.14%, en referencia a que, la seguridad de acuerdo a percepción de los clientes, se encontraba conforme a sus expectativas, aumentándose tales porcentajes luego de aplicarse la gestión de procesos. Sin embargo, se concuerda con el estudio de Barsallo (2019), quien obtuvo resultados negativos al restar las expectativas con la percepción de seguridad, siendo el valor alto de -2.86, lo cual refleja, que, es necesario que, se aplique la gestión de procesos para poder revertir tal situación.

Comprobándose en la parte teórica, que, la seguridad es la capacidad del personal para brindar servicios amables, privados, respetuosos y expertos también se establece en correlación con las actitudes y el comportamiento de seguridad (Pakurár, et al., 2019).

Discusión en base al quinto objetivo específico: “Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la empatía en la empresa Emapa Huaral – 2022”.

En los hallazgos descriptivos, se encontró que, la empatía antes de la gestión de procesos, evidenciaron nivel muy malo de 1.3%, malo de 43.5%,

regular de 42.4%, buena de 5.2% y excelente de 7.6%; luego, de aplicarse la gestión de procesos, la empatía, evidenció los siguientes niveles: muy malo de 4.9%, malo de 6%, regular de 26.3%, buena de 47.1% y excelente de 15.6%. Conforme con la prueba de Wilcoxon, se detalla que, la diferencia entre el periodo antes y después, es decir, pre y post test, es significativa a un (p- value <0.05), lo cual confirma la hipótesis de estudio.

En una situación antes, según el estudio de Ascoy y Carrasco (2021), se detalló que, la empatía se encontró ubicada en niveles altos de casi siempre y siempre de 85.71% y de 14.29%, en referencia a que, la empatía de acuerdo a percepción de los clientes, se encontraba conforme a sus expectativas, aumentándose tales porcentajes luego de aplicarse la gestión de procesos. Sin embargo, se concuerda con el estudio de Barsallo (2019), quien obtuvo resultados negativos al restar las expectativas con la percepción de empatía, siendo el valor alto de -2.86, lo cual refleja, que, es necesario que, se aplique la gestión de procesos para poder revertir tal situación.

Detallándose en la teoría que, la empatía consiste en comunicar la idea de que el cliente es especial y único, es la esencia de la empatía (Pakurár, et al., 2019).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. Al implementarse la gestión de procesos para incrementar el nivel de calidad del servicio de la empresa Emapa Huaral – 2022, se establecieron y describieron los procesos actuales que se realizan, encontrándose procesos críticos entre los cuales, se presenta la gestión de atención al cliente, quedando demostrado que, el % de procesos críticos fue de 75%, confirmado a través de la existencia de diferencias significativas, dicho de otra forma, se manifiesta que, con la gestión de procesos, logró puntuaciones positivas en cuanto a calidad del servicio, llegando a comprobar la hipótesis alternativa del estudio.

SEGUNDA. Se comprobó que, la tangibilidad llegó a mejorarse de manera significativa, al aplicarse la gestión de procesos, obteniéndose un nivel de significancia menor al 5%, ubicándose al nivel bueno con un porcentaje de 0.5% a 1.3% y excelente, con un porcentaje de 2.6% a 94.3%.

TERCERA. Se evidenció que, la capacidad de repuesta llegó a mejorarse de manera significativa, al aplicarse la gestión de procesos, obteniéndose un nivel de significancia menor al 5%, ubicándose al nivel bueno con un porcentaje de 1% a 16.7% y excelente, con un porcentaje de 4.2% a 77.1%.

CUARTA. Se detalló que, la fiabilidad llegó a mejorarse de manera significativa, al aplicarse la gestión de procesos, obteniéndose un nivel de significancia menor al 5%, ubicándose al nivel bueno con un porcentaje de 1.3% a 44% y excelente, con un porcentaje de 2.1% a 51.8%.

QUINTA. Se estableció que, la seguridad llegó a mejorarse de manera significativa, al aplicarse la gestión de procesos, obteniéndose un nivel de significancia menor al 5%, ubicándose al nivel bueno con un porcentaje de 3.1% a 34.1% y excelente, con un porcentaje de 2.1% a 62.8%.

SEXTA. Se encontró que, la empatía llegó a mejorarse de manera significativa, al aplicarse la gestión de procesos, obteniéndose un nivel de significancia menor al 5%, ubicándose al nivel bueno con un porcentaje de 5.2% a 47.1% y excelente, con un porcentaje de 7.6% a 15.6%.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se debe de establecer lineamientos adecuados en el planeamiento estratégico que rijan en las diferentes situaciones que se presenten, frente a factores externos dando cumplimiento a la gestión de procesos, para mejorar la calidad del servicio de la empresa Emapa Huaral.

SEGUNDA. Desarrollar una escala valorativa de la calidad de servicio al cliente en la empresa Emapa Huaral, verificándose que, después de emplearse el servicio, se pueda conocer la percepción del usuario en lo referente a la infraestructura que presenta la empresa.

TERCERA. Aplicar otras mejoras como el servicio lean para que se mejore la Gestión de Procesos en la Empresa Emapa Huaral, de tal forma, que, se pueda mantener la capacidad de respuesta en niveles óptimos.

CUARTA. Adquirir el BPMN para poder actualizar en tiempo real los flujos de los procesos de la empresa, de tal forma que, se ofrezca el servicio conforme a lo que se promete.

QUINTA. Capacitar al personal en lo referente a la atención al cliente, para que se pueda brindar un servicio acorde a los lineamientos establecidos en la normativa y procesos de la empresa.

SEXTA. Desarrollar charlas de difusión acerca del proceso de reclamos y atención a las quejas de los usuarios, a través de redes sociales y la página web con que cuenta la empresa, con la finalidad de brindar transparencia en el proceso.

REFERENCIAS

A Business Process Analysis Methodology Based on Process Mining for Complaint Handling Service Processes. WU, Q., et al. 2019. 16, Chengdu : Appl. Sci., 2019, Vol. 9.

A critical review of point-of-use drinking water treatment in the United States. WU, J., et al. 2021. 40, s.l. : npj Clean Water, 2021, Vol. 4.

A theory of contingent business process management. ZELT, S., et al. 2019. 6, Hamburg : Business Process Management Journal, 2019, Vol. 25.

ALBARRACÍN, W. 2018. *Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en el proyecto de agua y saneamiento en el distrito de San Antonio de Huarochirí, periodo 2018.* Lima : Universidad César Vallejo, 2018.

AL-FEDAGHI, S. and MOHAMAD, Y. 2019. *Business Process Mapping: A Case Study.* Kuwait : Kuwait University, 2019.

AMES, P. and MERINO, F. 2019. *Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales.* Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú, 2019.

Analyzing Linkage Between Business Process Management (BPM) Capability and Information Technology: A Case Study in Garment SMEs. NURMADEWI, D. and ER, M. 2019. s.l. : Procedia Computer Science, 2019, Vol. 161.

ARISPE, C., et al. 2020. *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado.* Guayaquil : Universidad Internacional del Ecuador, 2020.

Assessing the impact of service quality dimensions on customer satisfaction in commercial banks of mauritius . VENCATAYA, L., et al. 2019. 1, Mauritius : Studies in Business and Economics, 2019, Vol. 14.

BARSALLO, R. 2019. *Evaluación de la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado mediante el método SERVQUAL en los distritos de Castilla y Veintiséis de Octubre-2019.* Piura : Universidad César Vallejo, 2019.

CABEZAS, E., ANDRADE, D. and TORRES, J. 2018. *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Sangolquí : Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2018.

CARDENAS-CRISTANCHO, D., et al. 2021. *Continuous Improvement process model: A Knowledge Management approach*. Grenoble : QUALITA, 2021.

CHANDRA, U. and KUMAR, A. 2019. *Management Concepts and Practices*. Utkal : Utkal University, 2019.

COBOS, D. 2019. *Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable del usuario en el distrito de Tarapoto, 2017*. Tarapoto : Universidad César Vallejo, 2019.

Design of Performance Management Business Process in State-Owned Enterprise in Field of Construction. HANAFI, R., SETIAWAN, W. y DEWI, P. 2021. Indonesia : *Advances in Economics, Business and Management Research*, 2021, vol. 187.

GUERRERO, S. 2020. *Gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar la calidad de servicio de la empresa Yaguecamp E.I.R.L*, 2019. Trujillo : Universidad César Vallejo, 2020.

HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R. and MENDOZA, C. 2018. *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México : McGraw Hill Education, 2018.

HIDALGO, R. 2019. *Gestión de calidad y atención al cliente, en la micro y pequeña empresa, sector servicios EPS sierra central de Tarma*, 2019. Chimbote : Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019.

Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms. ALI, B., et al. 2021. 2, Komar : *Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms*, 2021, Vol. 5.

Increased productivity using lean service (Case study: regional drinking water company x). KULSUM, A., IRMAN, A. y ANWARI, A. 2020. 1, s.l. : IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 2020, Vol. 909.

INEI. 2019. *Perú Formas de Acceso al Agua y Sanaamiento Basico*. Lima : INEI, 2019.

JOHNSON, E. y KARLAY, J. 2018. *Impact of Service Quality on customer Satisfaction*. Monrovia : Liberia Revenue Authority , 2018.

Leadership and management and its role in strategic change. JOKIĆ, S., et al. 2019. 3, Belgrade : Annals of Spiru Haret University Economic Series, 2019, Vol. 19.

MALDONADO, J. 2018. *Gestión de Procesos.* México : Editorial Académica Española, 2018. 9788469485040.

Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. FONTALVO, J., et al. 2020. 4, Colombia : Información tecnológica, 2020, Vol. 31.

MIRANDA, W. 2021. *Gestión por Procesos para incrementar la Productividad en la Empresa Zetta Comunicadores - Sede Lurin.* Lurin : Univesidad San Ignacio de Loyola, 2021.

Models and methods of Measuring the Quality of Logistic Service. GULC, A. 2017. s.l. : Procedia Engineering, 2017, Vol. 182.

NCCEH. 2020. Drinking water guidelines and governance. *Drinking water guidelines and governance.* [Online] National Collaborating Centre for Environmental Health, marzo 25, 2020. [Cited: octubre 28, 2022.] [https://ncceh.ca/environmental-health-in-canada/health-agency-projects/drinking-water-guidelines-and-governance.](https://ncceh.ca/environmental-health-in-canada/health-agency-projects/drinking-water-guidelines-and-governance)

Paradigms in business process management specifications: A critical overview. CHOUNTALAS, T. y LAGODIMOS, A. 2019. s.l. : Business Process Management Journal, 2019, Vol. 25.

POTOCZEK, N. 2020. *Improving business processes and process organization from the Industry 4.0 perspective.* Warsaw : New Challenges in Economic Policy, Business, and Management, 2020.

Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. MEDINA, A., et al. 2019. 2, Matanzas : Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 2019, Vol. 27.

Reyes, F. y TERÁN, M. 2022. *Gestión Por Procesos Para Mejorar La Productividad De La Empresa Agrícola Cerro Prieto SA, Chepén, 2022 .* Chepén : Universidad César Vallejo, 2022.

SANDOVAL, A. and ALCÍVAR, D. 2021. *Gestión por procesos y su efectividad en los servicios del suministro de agua potable en la Empresa Pública EMAPA del cantón Ambato*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato, 2021.

SUNASS. 2020. *Benchmarking Regulatorio 2020 de las Empresas Prestadoras (EP)*,. Lima : SUNASS, 2020.

THAKAR, P. 2021. *Operation management*. Oman : Oman pharmaceutical llc, 2021.

The Customer Satisfaction of the Drinking Water in the Coastal of Semarang and the Risk Management. BUDIYONO, B., PAMUNGKAS, C. y HANANI, Y. 2020. Semarang : E3S Web of Conferences, 2020.

The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: Case Study of University Utara Malaysia. MOHAMMED, A., DOSKI, S. y IDRIS, A. 2022. 1, Iraq : Asian Journal of Sciences and Management Studies, 2022, Vol. 9.

The Link between Business Process Management and Quality Management. STRAVINSKIENE, I. y SERAFINAS, D. 2020. 10, s.l. : Journal of Risk and Financial Management, 2020, Vol. 13. 1911-8074.

The process approach to service quality management. KOWALIK, K. y KLIMECKA-TATAR, D. 2017. Polonia : Production engineering archives, 2017, Vol. 18.

The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. PAKURÁR, M., et al. 2019. 1113, Hungary : Sustainability, 2019, Vol. 11.

VU, T. 2021. *Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction*. Northampton : University of Northampton, 2021.

ANEXOS

Anexo N°1. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variabes	Metodología
¿De qué manera la Gestión de Procesos mejorará la calidad del servicio al cliente de la empresa Emapa Huaral – 2022?	Implementar la Gestión de Procesos para mejorar la calidad del servicio de la empresa Emapa Huaral – 2022	La implementación de gestión de Procesos mejora la calidad del servicio al cliente en la Empresa Emapa Huaral – 2022.	Gestión de procesos	Nivel. Aplicado Diseño. Pre experimental. Enfoque. Cuantitativo. Muestra. 351 usuarios de la empresa Emapa Huaral – 2022.
Pregunta específica 1	Objetivo específico 1		Calidad del servicio	Instrumento. Guía de entrevista, el cuestionario y la guía de observación.
¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la tangibilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022?	Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la tangibilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022.			
Pregunta específica 2	Objetivo específico 2			

<p>¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la capacidad de respuesta en la empresa Emapa Huaral – 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la capacidad de respuesta en la empresa Emapa Huaral – 2022.</p>			
<p>Pregunta específica 3</p>	<p>Objetivo específico 3</p>			
<p>¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la fiabilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la fiabilidad en la empresa Emapa Huaral – 2022.</p>			
<p>Pregunta específica 4</p>	<p>Objetivo específico 4</p>			

<p>¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la seguridad en la empresa Emapa Huaral – 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la seguridad en la empresa Emapa Huaral – 2022.</p>			
<p>Pregunta específica 5</p>	<p>Objetivo específico 5</p>			
<p>¿De qué manera la Gestión de Procesos mejora la empatía en la empresa Emapa Huaral – 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora la empatía en la empresa Emapa Huaral – 2022.</p>			

Anexo N°2. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	La calidad del servicio se entiende como el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes (Kowalik y Klimecka-Tatar, 2017).	Se mide a través de la tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.	Tangibilidad Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía	Instalaciones Muebles Apariencia Material Información Atención Disponibilidad Respuestas Servicio Promesa Problemas Eficiencia Caracterización Seguro Comportamiento Medidas de seguridad Conocimientos Atención personalizada Preocupación Horario Sin preferencias	Ordinal

Gestión de procesos	Enfoque de procesos en donde se busca la calidad, con la finalidad de que, los procesos tengan un valor orientándose a los resultados en la satisfacción de los clientes (Medina et al., 2019).	Se mide a través del análisis de procesos y mejora de los procesos.	Análisis de procesos	de	Razón
					$\text{AP} = \frac{\% \text{ de procesos críticos} \times \text{Total de procesos}}{\text{N}^\circ \text{ de procesos críticos}} \times 100$
			Mejora de procesos	de	Razón
					$\text{MP} = \frac{\% \text{ de procesos mejorados} \times \text{Total de procesos}}{\text{N}^\circ \text{ de procesos mejorados}} \times 100$

Anexo N°3. Cuestionario SERVQUAL

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberán ser respondidas de forma transparente, marcando con un aspa (x) la respuesta que considera correcta, según la escala mencionada.

Donde:

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo: 2
- Neutro: 3
- De acuerdo: 4
- Totalmente de Acuerdo: 5

Ítems	1	2	3	4	5
TANGIBILIDAD					
¿Las instalaciones de la empresa donde brinda el servicio son visualmente atractivas?					
¿Resultan cómodos los muebles con los que cuenta la empresa?					
¿El personal tiene apariencia limpia y agradable?					
¿Cuenta con material atractivo relacionado al servicio que ofrece?					
FIABILIDAD					
¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?					
¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en un tiempo lo cumple?					
¿Cuándo surge un problema el empleado muestra interés en solucionarlo inmediatamente?					
¿El empleado realiza el servicio eficientemente en la primera vez?					

¿Los empleados se caracterizan por estar capacitados y responder a sus preguntas o dudas?

CAPACIDAD DE RESPUESTA

¿Los empleados le informan en qué tiempo concluirá su servicio?

¿El personal de atención brinda un servicio rápido a sus usuarios?

¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios?

¿Obtiene respuestas rápidas del personal frente a sus consultas?

SEGURIDAD

¿Se siente seguro al contratar el servicio de la empresa?

¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?

¿El servicio cuenta con medidas de seguridad?

EMPATÍA

¿El personal de atención al usuario tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?

¿Usted recibe atención personalizada por parte de los trabajadores de la empresa?

¿El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios?

¿El horario de atención se ajusta a las necesidades de los usuarios?

¿Atienden los empleados a los usuarios sin mostrar preferencias?

Fuente: (Guerrero, 2020)

Anexo N°4. Confiabilidad de calidad del servicio de prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Las instalaciones de la empresa donde brinda el servicio son visualmente atractivas?	43,36	265,337	,870	,942
¿Resultan cómodos los muebles con los que cuenta la empresa?	43,40	267,306	,835	,942
¿El personal tiene apariencia limpia y agradable?	43,32	267,936	,793	,943
¿Cuenta con material atractivo relacionado al servicio que ofrece?	43,18	263,906	,794	,942
¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?	43,30	261,480	,879	,941
¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en un tiempo lo cumple?	43,32	262,630	,891	,941

¿Cuándo surge un problema el empleado muestra interés en solucionarlo inmediatamente?	43,28	260,410	,869	,941
¿El empleado realiza el servicio eficientemente en la primera vez?	43,28	260,410	,869	,941
¿Los empleados se caracterizan por estar capacitados y responder a sus preguntas o dudas?	43,30	261,765	,905	,941
¿Los empleados le informan en qué tiempo concluirá su servicio?	43,30	261,765	,905	,941
¿El personal de atención brinda un servicio rápido a sus usuarios?	43,30	261,765	,905	,941
¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios?	43,32	261,242	,916	,941
¿Obtiene respuestas rápidas del personal frente a sus consultas?	42,08	272,361	,490	,947
¿Se siente seguro al contratar el servicio de la empresa?	42,40	276,939	,311	,951
¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?	42,36	284,766	,137	,954

¿El servicio cuenta con medidas de seguridad?	43,26	260,156	,881	,941
¿El personal de atención al usuario tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	42,00	270,204	,548	,946
¿Usted recibe atención personalizada por parte de los trabajadores de la empresa?	42,18	274,640	,372	,949
¿El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios?	42,34	285,658	,121	,954
¿El horario de atención se ajusta a las necesidades de los usuarios?	42,86	263,307	,686	,944
¿Atienden los empleados a los usuarios sin mostrar preferencias?	42,86	263,307	,686	,944

Anexo N°5. Cálculo de la muestra

$$\frac{N * Z^2 * S^2}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * S^2}$$
$$\frac{15000 * 1.96^2 * 200^2}{14999 * 19.75^2 + 1.96^2 * 200^2}$$
$$n = 384$$

Donde:

- N: población total
- S²: varianza
- e: error
- Z: valor estadístico según confiabilidad
- Confiabilidad: 95%.

Anexo N°6. Validación de los instrumentos

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Ing. Ing. Brian M. Yanac Falcón

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EAP de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede Lima Ate, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de ingeniero industrial.

El título del proyecto de investigación es: **"GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA EMAPA HUARAL, 2022"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Brian M. Yanac Falcón
Ing. CIP 148815
D.N.I: 42402404

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: Gestión de procesos

Considerado como aquel enfoque de procesos en donde se busca la calidad, con la finalidad de que, los procesos tengan un valor orientándose a los resultados en la satisfacción de los clientes (Medina et al., 2019)

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 1

DIMENSIÓN 1 Análisis de procesos. Consiste en analizar el proceso empresarial de gestión de reclamaciones puede ayudar a la empresa a gestionar los procesos empresariales, pudiendo proporcionar una guía valiosa para mejorar la calidad del servicio (Wu et al., 2019).

DIMENSIÓN 2 – Mejora de procesos. Se detalla como una actividad que se llevaría a cabo en cooperación con todos los participantes del proceso (Poloczek, 2020).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

VARIABLE 2: Calidad del servicio

Es vital para discutir en la empresa porque las actividades de control de calidad excelentes y efectivas eliminan el desperdicio y aumentan la capacidad de la empresa para tener éxito y sobrevivir (Mashabai, 2020).

DIMENSIONES DE LAS VARIABLES: RIESGOS LABORALES

DIMENSIÓN 1. Tangibilidad. Integrado por los equipos, instalaciones y la apariencia que presenta el personal (Mohammed et al., 2022).

DIMENSIÓN 2. Capacidad de respuesta. Consiste en que se tenga voluntad de ayudar a los clientes y de que se brinde un servicio rápido (Ali et al., 2021).

DIMENSIÓN 3. Fiabilidad. Consiste en que el servicio que se promoció o prometió, deba ser brindado de forma precisa a como se ofreció (Johnson y Karlay, 2018).

DIMENSIÓN 4. Seguridad. Considerada como aquella capacidad que presenta el personal para que se inspire confianza, demostrándose cortesía y conocimiento sobre el servicio que brinda (Johnson y Karlay, 2018).

DIMENSIÓN 5. Empatía. Detallada como aquella la atención que se realiza de forma individual y cariñosa hacia los clientes, de parte de la empresa (Mohammed et al., 2022).

Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	La calidad del servicio se entiende como el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes (Kowalik y Klimecka-Tatar, 2017).	Se mide a través de la tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Instalaciones Muebles Apariencia Material	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Información Atención Disponibilidad Respuestas	
			Fiabilidad	Servicio Promesa Problemas Eficiencia Caracterización	
			Seguridad	Seguro Comportamiento Medidas de seguridad	
			Empatía	Conocimientos Atención personalizada Preocupación Horario Sin preferencias	
Gestión de procesos	Enfoque de procesos en donde se busca la calidad, con la finalidad de que, los procesos	Se mide a través del análisis de procesos y mejora de los	Análisis de procesos	$\% \text{ de procesos críticos} = \frac{AP \times \text{N}^{\circ} \text{ de procesos críticos}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	Razón

	tengan un valor orientándose a los resultados en la satisfacción de los clientes (Medina et al., 2019).	procesos.	Mejora de procesos	$\% \text{ de procesos mejorados} = \frac{MP \times \text{N}^{\circ} \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	Razón
--	---	-----------	--------------------	---	-------

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE SEGURIDAD SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Análisis de procesos							
	% de procesos críticos AP= $\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de procesos críticos}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – Mejora de procesos							
	% de procesos mejorados MP= $\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. Brian M. Yanac Falcón

DNI: 42402404

Especialidad del validador: ING. EMPRESARIAL

30 de diciembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Ing. Brian M. Yanac Falcón
CIP 148815

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	¿Las instalaciones de la empresa donde brinda el servicio son visualmente atractivas?	X		X		X		
2	¿Resultan cómodos los muebles con los que cuenta la empresa?	X		X		X		
3	¿El personal tiene apariencia limpia y agradable?	X		X		X		
4	¿Cuenta con material atractivo relacionado al servicio que ofrece?	X		X		X		
	FIABILIDAD							
5	¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?	X		X		X		
6	¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en un tiempo lo cumple?	X		X		X		
7	¿Cuándo surge un problema el empleado muestra interés en solucionarlo inmediatamente?	X		X		X		
8	¿El empleado realiza el servicio eficientemente en la primera vez?	X		X		X		
9	¿Los empleados se caracterizan por estar capacitados y responder a sus preguntas o dudas?	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							

10	¿Los empleados le informan en qué tiempo concluirá su servicio?	X		X		X		
11	¿El personal de atención brinda un servicio rápido a sus clientes?	X		X		X		
12	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?	X		X		X		
13	¿Obtiene respuestas rápidas del personal frente a sus consultas?	X		X		X		
SEGURIDAD								
14	¿Se siente seguro al contratar el servicio de la empresa?	X		X		X		
15	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?	X		X		X		
16	¿El servicio cuenta con medidas de seguridad?	X		X		X		
EMPATIA								
17	¿El personal de atención al cliente tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	X		X		X		
18	¿Usted recibe atención personalizada por parte de los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
19	¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?	X		X		X		
20	¿El horario de atención se ajusta a las necesidades de los clientes?	X		X		X		
21	¿Atienden los empleados a los clientes sin mostrar preferencias?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. Brian M. Yanac Falcón

DNI: 42402404

Especialidad del validador: ING. EMPRESARIAL

30 de diciembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....


 Ing. Brian M. Yanac Falcón
 CIP 148815

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Ing, Cesar Willian Mendoza Calderón

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Ingeniera Empresarial de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de ingeniero empresarial.

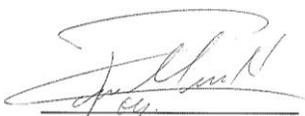
El título del proyecto de investigación es: **“GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA EMAPA HUARAL, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



REY ARTURO MENDOZA NIMA

DNI. N° 72470894



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: Gestión de procesos

Considerado como aquel enfoque de procesos en donde se busca la calidad, con la finalidad de que, los procesos tengan un valor orientándose a los resultados en la satisfacción de los clientes (Medina et al., 2019)

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 1

DIMENSIÓN 1 Análisis de procesos. Consiste en analizar el proceso empresarial de gestión de reclamaciones puede ayudar a la empresa a gestionar los procesos empresariales, pudiendo proporcionar una guía valiosa para mejorar la calidad del servicio (Wu et al., 2019).

DIMENSIÓN 2 – Mejora de procesos. Se detalla como una actividad que se llevaría a cabo en cooperación con todos los participantes del proceso (Potoczek, 2020).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

VARIABLE 2: Calidad del servicio

Es vital para discutir en la empresa porque las actividades de control de calidad excelentes y efectivas eliminan el desperdicio y aumentan la capacidad de la empresa para tener éxito y sobrevivir (Mashabai, 2020).

DIMENSIONES DE LAS VARIABLES: RIESGOS LABORALES

DIMENSIÓN 1. Tangibilidad. Integrado por los equipos, instalaciones y la apariencia que presenta el personal (Mohammed et al., 2022).

DIMENSIÓN 2. Capacidad de respuesta. Consiste en que se tenga voluntad de ayudar a los clientes y de que se brinde un servicio rápido (Ali et al., 2021).

DIMENSIÓN 3. Fiabilidad. Consiste en que el servicio que se promoció o prometió, deba ser brindado de forma precisa a como se ofreció (Johnson y Karlay, 2018).

DIMENSIÓN 4. Seguridad. Considerada como aquella capacidad que presenta el personal para que se inspire confianza, demostrándose cortesía y conocimiento sobre el servicio que brinda (Johnson y Karlay, 2018).

DIMENSIÓN 5. Empatía. Detallada como aquella la atención que se realiza de forma individual y cariñosa hacia los clientes, de parte de la empresa (Mohammed et al., 2022).

Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	La calidad del servicio se entiende como el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes (Kowalik y Klimecka-Tatar, 2017).	Se mide a través de la tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Instalaciones Muebles Apariencia Material	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Información Atención Disponibilidad Respuestas	
			Fiabilidad	Servicio Promesa Problemas Eficiencia Caracterización	
			Seguridad	Seguro Comportamiento Medidas de seguridad	
			Empatía	Conocimientos Atención personalizada Preocupación Horario Sin preferencias	
Gestión de procesos	Enfoque de procesos en donde se busca la calidad, con la finalidad de	Se mide a través del análisis de procesos y mejora de los	Análisis de procesos	<p style="text-align: center;"><i>% de procesos críticos</i></p> $AP = \frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos críticos}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	Razón

	<p>que, los procesos tengan un valor orientándose a los resultados en la satisfacción de los clientes (Medina et al., 2019).</p>	<p>procesos.</p>	<p>Mejora de procesos</p>	<p><i>% de procesos mejorados</i></p> $MP = \frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	<p>Razón</p>
--	--	------------------	---------------------------	---	--------------

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE SEGURIDAD SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Análisis de procesos							
1	<i>% de procesos críticos</i> AP= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos críticos}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – Mejora de procesos							
2	<i>% de procesos mejorados</i> MP= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

ING. CESAR WILLIAN MENDOZA CALDERON

DNI: 42730024

Especialidad del validador: Ingeniería Industria

16 de febrero del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión



CESAR WILLIAN MENDOZA CALDERON
INGENIERO INDUSTRIAL
D.N.I:42730024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	¿Las instalaciones de la empresa donde brinda el servicio son visualmente atractivas?	X		X		X		
2	¿Resultan cómodos los muebles con los que cuenta la empresa?	X		X		X		
3	¿El personal tiene apariencia limpia y agradable?	X		X		X		
4	¿Cuenta con material atractivo relacionado al servicio que ofrece?	X		X		X		
	FIABILIDAD							
5	¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?	X		X		X		
6	¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en un tiempo lo cumple?	X		X		X		
7	¿Cuándo surge un problema el empleado muestra interés en solucionarlo inmediatamente?	X		X		X		
8	¿El empleado realiza el servicio eficientemente en la primera vez?	X		X		X		
9	¿Los empleados se caracterizan por estar capacitados y responder a sus preguntas o	X		X		X		

	dudas?							
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	¿Los empleados le informan en qué tiempo concluirá su servicio?	X		X		X		
11	¿El personal de atención brinda un servicio rápido a sus clientes?	X		X		X		
12	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?	X		X		X		
13	¿Obtiene respuestas rápidas del personal frente a sus consultas?	X		X		X		
	SEGURIDAD							
14	¿Se siente seguro al contratar el servicio de la empresa?	X		X		X		
15	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?	X		X		X		
16	¿El servicio cuenta con medidas de seguridad?	X		X		X		
	EMPATÍA							
17	¿El personal de atención al cliente tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	X		X		X		
18	¿Usted recibe atención personalizada por parte de los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
19	¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?	X		X		X		

20	¿El horario de atención se ajusta a las necesidades de los clientes?	X		X		X		
21	¿Atienden los empleados a los clientes sin mostrar preferencias?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. :

ING. CESAR WILLIAN MENDOZA CALDERON

DNI: 42730024

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CESAR WILLIAN MENDOZA CALDERON
INGENIERO INDUSTRIAL
D.N.I:42730024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Ing, Marili Siesquen Rojas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Ingeniera Empresarial de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de ingeniero empresarial.

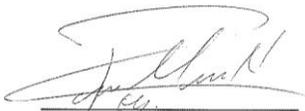
El título del proyecto de investigación es: **“GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA EMAPA HUARAL, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



REY ARTURO MENDOZA NIMA

DNI. N° 72470894



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: Gestión de procesos

Considerado como aquel enfoque de procesos en donde se busca la calidad, con la finalidad de que, los procesos tengan un valor orientándose a los resultados en la satisfacción de los clientes (Medina et al., 2019)

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 1

DIMENSIÓN 1 Análisis de procesos. Consiste en analizar el proceso empresarial de gestión de reclamaciones que puede ayudar a la empresa a una mejor gestión, pudiendo proporcionar una guía valiosa para mejorar la calidad del servicio (Wu et al., 2019).

DIMENSIÓN 2 – Mejora de procesos. Se detalla como una actividad que se llevaría a cabo en cooperación con todos los participantes del proceso (Potoczek, 2020).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

VARIABLE 2: Calidad del servicio

Es vital para discutir en la empresa porque las actividades de control de calidad excelentes y efectivas eliminan el desperdicio y aumentan la capacidad de la empresa para tener éxito y sobrevivir (Mashabai, 2020).

DIMENSIONES DE LAS VARIABLES: RIESGOS LABORALES

DIMENSIÓN 1. Tangibilidad. Integrado por los equipos, instalaciones y la apariencia que presenta el personal (Mohammed et al., 2022).

DIMENSIÓN 2. Capacidad de respuesta. Consiste en que se tenga voluntad de ayudar a los clientes y de que se brinde un servicio rápido (Ali et al., 2021).

DIMENSIÓN 3. Fiabilidad. Consiste en que el servicio que se promoció o prometió, deba ser brindado de forma precisa a como se ofreció (Johnson y Karlay, 2018).

DIMENSIÓN 4. Seguridad. Considerada como aquella capacidad que presenta el personal para que se inspire confianza, demostrándose cortesía y conocimiento sobre el servicio que brinda (Johnson y Karlay, 2018).

DIMENSIÓN 5. Empatía. Detallada como aquella la atención que se realiza de forma individual y cariñosa hacia los clientes, de parte de la empresa (Mohammed et al., 2022).

Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	La calidad del servicio se entiende como el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes (Kowalik y Klimecka- Tatar, 2017).	Se mide a través de la tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Instalaciones Muebles Apariencia Material	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Información Atención Disponibilidad Respuestas	
			Fiabilidad	Servicio Promesa Problemas Eficiencia Caracterización	
			Seguridad	Seguro Comportamiento Medidas de seguridad	
			Empatía	Conocimientos Atención personalizacda Preocupación Horario Sin preferencias	

Gestión de procesos	Enfoque de procesos en donde se busca la calidad, con la finalidad de que, los procesos tengan un valor orientándose a los resultados en la satisfacción de los clientes (Medina et al., 2019).	Se mide a través del análisis de procesos y mejora de los procesos.	Análisis de procesos	<p style="text-align: center;"><i>% de procesos críticos</i></p> $AP = \frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos críticos}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	Razón
			Mejora de procesos	<p style="text-align: center;"><i>% de procesos mejorados</i></p> $MP = \frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	Razón

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE SEGURIDAD SALUDOCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

N _o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Análisis de procesos							
1	<i>% de procesos críticos</i> AP= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos críticos}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 – Mejora de procesos							
2	<i>% de procesos mejorados</i> MP= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} \times 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ing, Marili Siesquen Rojas

DNI: 75533218

Especialidad del validador: Ingeniería empresarial

15 de febrero del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MARILI SIESQUEN ROJAS
CIP INGENIERA EMPRESARIAL

CIP .204866

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	¿Las instalaciones de la empresa donde brinda el servicio son visualmente atractivas?	X		X		X		
2	¿Resultan cómodos los muebles con los que cuenta la empresa?	X		X		X		
3	¿El personal tiene apariencia limpia y agradable?	X		X		X		
4	¿Cuenta con material atractivo relacionado al servicio que ofrece?	X		X		X		
	FIABILIDAD							
5	¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?	X		X		X		
6	¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en un tiempo lo cumple?	X		X		X		
7	¿Cuándo surge un problema el empleado muestra interés en solucionarlo inmediatamente?	X		X		X		
8	¿El empleado realiza el servicio							

	eficientemente en la primera vez?	X		X		X		
9	¿Los empleados se caracterizan por estar capacitados y responder a sus preguntas o dudas?	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	¿Los empleados le informan en qué tiempo concluirá su servicio?	X		X		X		
11	¿El personal de atención brinda un servicio rápido a sus clientes?	X		X		X		
12	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?	X		X		X		
13	¿Obtiene respuestas rápidas del personal frente a sus consultas?	X		X		X		
	SEGURIDAD							
14	¿Se siente seguro al contratar el servicio de la empresa?	X		X		X		
15	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?	X		X		X		
16	¿El servicio cuenta con medidas de seguridad?	X		X		X		
	EMPATÍA							
17	¿El personal de atención al cliente tiene conocimientos suficientes para responder a	X		X		X		

	sus preguntas?							
18	¿Usted recibe atención personalizada por parte de los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
19	¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?	X		X		X		
20	¿El horario de atención se ajusta a las necesidades de los clientes?	X		X		X		
21	¿Atienden los empleados a los clientes sin mostrar preferencias?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ing, Marili Siesquen Rojas

DNI: 75533218

Especialidad del validador: Ingeniería empresarial.

15 de febrero. del 2023

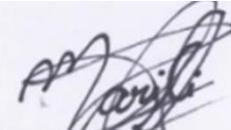
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MARILI SIESQUEN ROJAS
CIP INGENIERA EMPRESARIAL

CIP. 204866

Anexo N°7. Carta de presentación a la empresa



EMAPA HUARAL S.A.

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE COMERCIAL DE LA EMPRESA EMAPA HUARAL SA, DE LA CIUDAD DE HUARAL,

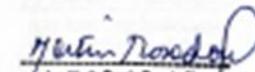
HACE CONSTAR:

Que el Bachiller Gaspar Jesús Canales Mori, con DNI 42107055 del Programa de Titulación para Universidades No Licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial, ha ejecutado el proyecto de tesis titulado: "**GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA EMAPA HUARAL SA, 2022**" bajo mi supervisión, cumpliendo eficientemente su proceso según el cronograma presentado.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los usos y fines que viere conveniente.

Huaral, 31 enero 2023

Atentamente,



Ing. Martín Rosado Coronado
Gerente Comercial
y Marketing
EMAPA HUARAL S.A.

Av Huando 5/N - Huaral - Perú
Ruc: 20193099166

Anexo N°8. Tablas de pretest

CALIDAD DEL SERVICIO																											
TANGIBILIDAD						FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATÍA						VARIABLE
#	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	P13	TOTAL	P14	P15	P16	TOTAL	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL	
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	21
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	6	1	1	2	4	2	1	1	1	1	6	25
3	1	1	2	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	6	24
4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	4	1	2	7	2	4	1	1	1	9	42
5	2	2	2	2	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	1	4	8	4	3	1	4	4	16	68
6	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	1	1	3	5	3	1	1	3	3	11	51
7	2	2	2	1	7	1	1	2	5	2	11	4	4	4	4	16	1	1	2	4	4	4	1	4	4	17	55
8	1	2	2	1	6	2	2	1	2	4	11	4	4	4	4	16	2	2	4	8	4	2	2	4	4	16	57
9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
11	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	30
12	2	1	3	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	40
13	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	4	4	12	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	36
14	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	2	1	5	4	4	4	1	1	14	37
15	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	45

16	2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	37
17	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
19	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
20	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
21	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	20	2	3	3	8	3	1	1	5	5	15	53
22	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	1	1	12	48
23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
24	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
25	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	1	2	1	4	4	4	4	4	4	20	40
26	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
27	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
28	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
29	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	5	4	4	15	32
30	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	6	1	1	5	7	1	1	5	5	5	17	41
31	2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	48
32	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
33	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
34	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	1	1	4	4	4	4	4	4	20	40
35	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
36	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41

37	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	7	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	43
38	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	2	5	1	8	5	5	5	4	4	23	45
39	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	7	2	2	5	9	5	5	5	5	5	25	60
40	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
41	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	7	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	43
42	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
43	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
44	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
45	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	3	2	1	6	4	4	4	1	1	14	36
46	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	3	2	2	7	4	4	2	3	3	16	51
47	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	3	3	1	7	4	4	3	1	1	13	36
48	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
49	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	4	4	1	9	4	4	4	4	4	20	43
50	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	47
51	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	40
52	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
53	2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	37
54	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
55	1	1	1	5	8	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	6	1	2	2	5	1	1	2	1	5	10	38
56	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
57	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29

58	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	2	1	5	4	4	4	1	1	14	35
59	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
60	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
61	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
62	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
63	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
64	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	5	4	4	15	32
65	2	4	3	3	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	53
66	5	4	5	4	18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	51
67	5	5	4	4	18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	54
68	2	3	2	3	10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	35
69	2	4	3	3	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	45
70	2	4	3	3	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	37
71	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	2	1	5	4	4	4	1	1	14	35
72	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
73	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
74	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
75	2	4	3	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	54
76	2	4	3	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	45
77	4	4	4	3	15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	51
78	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35

79	1	1	1	5	8	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	6	1	1	2	4	4	5	5	5	5	24	49
80	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	40
81	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
82	4	4	4	3	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	40
83	2	2	3	2	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	42
84	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
85	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	1	2	1	4	4	4	4	1	1	14	34
86	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
87	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
88	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
89	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	4	1	9	4	4	4	4	4	20	45
90	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
91	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
92	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	4	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	40
93	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	27
94	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	1	1	4	4	4	4	1	1	14	34
95	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
96	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
97	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
98	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	1	1	4	4	4	4	4	4	20	40
99	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50

10	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
10	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
10	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
10	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
10	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
10	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	4	2	1	7	4	4	4	1	1	14	35
10	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	50
10	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	35
10	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
10	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76

11	0	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
11	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
11	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	1	2	2	15	94
11	3	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	18	5	5	1	11	5	5	1	1	1	13	85
11	4	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	78
11	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
11	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
11	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
11	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	3	4	1	8	4	4	4	1	1	14	38
11	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52

12	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
12	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
12	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
12	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
12	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35
12	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	45
12	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
12	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
12	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
12	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37

13	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
13	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	4	1	1	14	38
13	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
13	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
13	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
13	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
13	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
13	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
13	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	2	2	8	4	4	4	1	1	14	38
13	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52

14	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
14	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
14	2	1	1	2	5	9	1	2	3	4	1	11	2	1	1	2	6	2	2	2	6	5	5	5	5	5	25	57
14	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
14	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
14	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
14	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
14	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
14	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
14	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37

15	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
15	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	2	1	7	4	4	4	1	1	14	37
15	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
15	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
15	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
15	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
15	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
15	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35
15	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	45
15	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41

16	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
16	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
16	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
16	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
16	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	2	1	7	4	4	4	1	1	14	37
16	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
16	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
16	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
16	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
16	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41

17	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
17	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35
17	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	45
17	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
17	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
17	5	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	25	2	2	2	5	11	2	2	1	5	5	5	5	5	5	25	71
17	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
17	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
17	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	2	1	7	4	4	4	1	1	14	37
17	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52

18	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
18	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
18	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
18	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
18	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
18	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
18	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	2	1	5	4	4	4	1	1	14	35
18	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
18	8	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	7	1	1	1	5	8	4	4	5	13	4	5	5	5	5	24	58
18	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52

19	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
19	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
19	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	4	1	9	4	4	4	4	4	20	45
19	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
19	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
19	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
19	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
19	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
19	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
19	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37

20	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
20	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	7	5	5	5	5	20	2	2	1	5	4	5	5	5	5	24	60
20	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
20	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
20	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
20	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
20	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
20	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35
20	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	45
20	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41

21	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
21	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
21	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
21	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
21	4	2	2	1	2	7	1	1	1	2	2	7	5	5	5	5	20	4	4	1	9	5	5	5	5	5	25	68
21	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
21	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
21	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
21	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
21	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	4	1	9	4	4	4	1	1	14	39

22	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
22	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
22	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
22	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	1	1	6	4	4	4	4	4	20	42
22	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
22	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
22	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
22	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
22	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
22	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29

23	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
23	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
23	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	1	1	6	4	4	4	1	1	14	36
23	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
23	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	1	3	1	1	10	34
23	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
23	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
23	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
23	8	1	1	1	3	6	1	2	3	3	2	11	2	2	2	5	11	1	1	1	3	5	5	5	5	5	25	56
23	9	1	1	2	3	7	1	2	3	3	2	11	1	1	1	4	7	1	3	1	5	4	4	5	5	5	23	53

24	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
24	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
24	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	5	1	1	9	26
24	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
24	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
24	5	1	2	2	4	9	1	1	1	1	1	5	1	2	3	4	10	4	4	2	10	2	4	4	1	1	12	46
24	6	1	2	2	3	8	1	2	1	2	1	7	1	2	3	4	10	4	2	2	8	2	4	2	3	3	14	47
24	7	1	1	1	3	6	1	2	1	2	2	8	1	2	3	4	10	4	3	2	9	2	4	3	1	1	11	44
24	8	1	1	2	2	6	1	2	2	3	3	11	1	2	1	3	7	3	1	2	6	2	3	1	3	3	12	42
24	9	1	2	2	1	6	1	2	1	3	3	10	2	2	4	4	12	4	2	1	7	4	4	2	2	2	14	49

25	0	2	2	1	2	7	1	4	4	4	4	17	4	4	4	2	14	1	2	4	7	2	2	2	2	2	10	55
25	1	1	2	1	2	6	2	2	2	2	2	10	4	4	4	2	14	1	1	1	3	2	1	4	2	2	11	44
25	2	1	2	3	1	7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	1	10	1	1	1	3	1	1	5	4	4	15	50
25	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	45
25	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
25	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
25	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	5	1	1	9	26
25	7	1	2	2	2	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	2	2	2	6	5	5	5	5	5	25	82
25	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
25	9	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	1	1	6	4	4	5	5	5	23	78

26	0	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	51
26	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
26	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
26	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	2	1	5	4	4	4	4	4	20	41
26	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
26	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
26	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
26	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	38
26	8	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	40
26	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29

27	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
27	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
27	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	2	2	6	4	4	4	1	1	14	36
27	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
27	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
27	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
27	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
27	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
27	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35
27	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	45

28	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
28	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
28	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
28	3	1	1	1	2	5	2	2	3	2	2	11	5	5	5	4	19	2	4	1	7	4	5	4	5	5	23	65
28	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
28	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
28	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
28	7	1	1	2	2	6	1	2	2	5	1	11	1	1	2	4	8	4	1	1	6	5	5	5	5	5	25	56
28	8	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	46
28	9	1	1	2	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	38

29	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
29	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	1	1	1	3	4	4	4	1	1	14	33
29	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
29	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	1	3	1	1	10	34
29	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
29	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	1	1	6	4	4	4	4	4	20	42
29	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	1	1	12	48
29	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
29	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	1	1	9	42
29	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41

30	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
30	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
30	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	1	1	1	11	35
30	3	1	2	1	2	6	3	3	2	5	3	16	1	2	1	3	7	3	1	2	6	3	3	1	1	1	9	44
30	4	1	1	1	2	5	3	3	3	1	3	13	1	2	1	4	8	4	2	2	8	5	4	5	5	5	24	58
30	5	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	1	2	3	3	13	50
30	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
30	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	2	1	7	4	1	2	2	2	11	34
30	8	1	1	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	39
30	9	1	1	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	41

31	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35
31	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	45
31	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
31	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
31	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
31	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
31	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
31	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	2	1	7	4	4	4	1	1	14	37
31	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
31	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37

32	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
32	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	1	7	4	4	2	2	2	14	49
32	2	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	6	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	30
32	3	1	2	1	1	5	2	2	2	1	2	9	1	1	2	4	8	4	1	1	6	5	5	4	5	5	24	52
32	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
32	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
32	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
32	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	2	1	5	4	4	4	4	4	20	41
32	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
32	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41

33	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
33	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
33	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
33	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
33	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
33	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
33	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	2	2	1	5	4	4	4	1	1	14	35
33	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
33	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
33	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50

34	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
34	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
34	2	1	1	1	2	5	1	1	2	2	3	9	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	72
34	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	45
34	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
34	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
34	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
34	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	1	1	6	4	4	4	1	1	14	36
34	8	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	48
34	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37

35	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33	
35	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	20	39
35	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50	
35	3	1	1	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	38	
35	4	1	2	1	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	42	
35	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41	
35	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44	
35	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29	
35	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37	
35	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	1	1	3	7	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	30	

36	0	1	1	1	1	4	1	1	3	5	3	13	1	1	2	4	8	4	1	1	6	5	4	5	5	5	24	55
36	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
36	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
36	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
36	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
36	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
36	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35
36	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	5	21	45
36	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
36	9	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	43

37	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
37	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
37	2	1	1	2	2	6	1	2	1	1	2	7	2	2	3	3	10	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	37
37	3	1	1	2	2	6	1	5	2	1	1	10	2	3	3	4	12	4	4	1	9	5	5	4	5	5	24	61
37	4	2	2	2	2	8	2	5	2	2	2	13	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	55
37	5	2	2	2	1	7	1	1	1	2	2	7	2	1	4	4	11	4	3	5	12	4	4	3	1	1	13	50
37	6	1	2	2	1	6	1	2	2	2	2	9	2	2	3	3	10	3	1	2	6	3	3	1	5	5	17	48
37	7	1	1	3	5	10	1	2	2	5	2	12	2	2	3	4	11	4	1	2	7	4	4	5	2	2	17	57
37	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
37	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44

38	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35
38	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	5	1	17	41
38	2	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	1	8	38
38	3	1	1	2	1	5	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	7	1	4	2	7	2	1	4	1	1	9	36
38	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	21

Anexo N°9. Tabla de post test

CALIDAD DEL SERVICIO																											
TANGIBILIDAD					FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATÍA						VARIABLE	
#	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	P13	TOTAL	P14	P15	P16	TOTAL	P17	P18	P19	P20	P21		TOTAL
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	105
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	5	4	14	4	5	5	5	5	24	101
3	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	5	5	24	102
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	2	5	4	11	4	2	5	5	5	21	84
5	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	3	5	2	10	2	3	5	2	2	14	58
6	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	5	5	3	13	3	5	5	3	3	19	75
7	4	4	4	5	17	5	5	4	1	4	19	2	2	2	2	8	5	5	4	14	2	2	5	2	2	13	71
8	5	4	4	5	18	4	4	5	4	2	19	2	2	2	2	8	4	4	2	10	2	4	4	2	2	14	69
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
11	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	96
12	4	5	3	5	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	86
13	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	4	4	2	2	12	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	90
14	5	5	3	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	4	5	13	2	2	2	5	5	16	89
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76

16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
21	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	1	1	1	1	4	4	3	3	10	3	5	5	1	1	15	73
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	5	5	18	78
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	5	4	5	14	2	2	2	2	2	10	86
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	1	2	2	15	94
30	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	18	5	5	1	11	5	5	1	1	1	13	85
31	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	78
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
33	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
34	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	5	5	14	2	2	2	2	2	10	86
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85

37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	83
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	1	5	10	1	1	1	2	2	7	81
39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	17	4	4	1	9	1	1	1	1	1	5	66
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	83
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
43	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
44	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	3	4	5	12	2	2	2	5	5	16	90
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	3	4	4	11	2	2	4	3	3	14	75
47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	3	3	5	11	2	2	3	5	5	17	90
48	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
49	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	2	2	5	9	2	2	2	2	2	10	83
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	79
51	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	86
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
53	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	89
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
55	5	5	5	1	16	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	18	5	4	4	13	5	5	4	5	1	20	88
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
57	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97

58	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	4	5	13	2	2	2	5	5	16	91
59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
60	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
62	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
63	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
64	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	1	2	2	15	94
65	4	2	3	3	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	73
66	1	2	1	2	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	75
67	1	1	2	2	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	72
68	4	3	4	3	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	91
69	4	2	3	3	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	81
70	4	2	3	3	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	89
71	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	4	5	13	2	2	2	5	5	16	91
72	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
73	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
74	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
75	4	2	3	3	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	72
76	4	2	3	3	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	81
77	2	2	2	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	75
78	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	2	2	15	91

79	5	5	5	1	16	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	18	5	5	4	14	2	1	1	1	1	6	77
80	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	86
81	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
82	2	2	2	3	9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	86
83	4	4	3	4	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	84
84	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
85	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	5	4	5	14	2	2	2	5	5	16	92
86	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
87	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
88	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
89	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	2	5	9	2	2	2	2	2	10	81
90	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
91	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
92	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
93	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
94	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	5	5	14	2	2	2	5	5	16	92
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
96	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
97	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
98	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	5	5	14	2	2	2	2	2	10	86
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76

10					16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	20	85	
10					16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
10					16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
10					16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
10					20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
10					20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	2	4	5	11	2	2	2	5	5	16	91
10					16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	76
10					20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	91
10					20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
10					8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50

11	0	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
11	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
11	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	5	4	4	15	32
11	3	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	6	1	1	5	7	1	1	5	5	5	17	41
11	4	2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	48
11	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
11	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
11	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
11	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	3	2	5	10	2	2	2	5	5	16	88
11	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74

12	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
12	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
12	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
12	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
12	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	2	2	15	91
12	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	81
12	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
12	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
12	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
12	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89

13	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
13	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	2	5	5	16	88
13	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
13	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
13	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
13	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
13	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
13	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
13	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	4	4	10	2	2	2	5	5	16	88
13	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74

14	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
14	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
14	2	5	5	4	1	15	5	4	3	2	5	19	4	5	5	4	18	4	4	4	12	1	1	1	1	1	5	69
14	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
14	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
14	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
14	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
14	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
14	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
14	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89

15	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
15	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	4	5	11	2	2	2	5	5	16	89
15	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
15	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
15	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
15	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
15	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	2	2	15	91
15	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	81
15	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85

16	0	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
16	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
16	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
16	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
16	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	4	5	11	2	2	2	5	5	16	89
16	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
16	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
16	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
16	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
16	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85

17	0	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
17	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	2	2	15	91
17	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	81
17	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
17	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
17	5	5	5	5	4	19	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	13	4	4	5	13	1	1	1	1	1	5	55
17	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
17	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
17	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	4	5	11	2	2	2	5	5	16	89
17	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74

18	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
18	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
18	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
18	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
18	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
18	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
18	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	4	5	13	2	2	2	5	5	16	91
18	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
18	8	5	5	4	4	18	5	5	5	4	4	23	5	5	5	1	16	2	2	1	5	2	1	1	1	1	6	68
18	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74

19	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
19	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
19	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	2	5	9	2	2	2	2	2	10	81
19	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
19	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
19	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
19	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
19	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
19	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
19	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89

20	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
20	1	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	23	1	1	1	1	4	4	4	5	13	2	1	1	1	1	6	66
20	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
20	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
20	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
20	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	2	2	15	91
20	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	81
20	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85

21	0	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
21	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
21	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
21	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
21	4	4	4	5	4	17	5	5	5	4	4	23	1	1	1	1	4	2	2	5	9	1	1	1	1	1	5	58
21	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
21	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
21	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
21	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
21	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	2	5	9	2	2	2	5	5	16	87

22	0	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
22	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
22	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
22	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	5	5	12	2	2	2	2	2	10	84
22	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
22	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
22	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
22	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
22	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
22	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97

23	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
23	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
23	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	5	5	12	2	2	2	5	5	16	90
23	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
23	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	5	3	5	5	20	92
23	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
23	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
23	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
23	8	5	5	5	3	18	5	4	3	3	4	19	4	4	4	1	13	5	5	5	15	1	1	1	1	1	5	70
23	9	5	5	4	3	17	5	4	3	3	4	19	5	5	5	2	17	5	3	5	13	2	2	1	1	1	7	73

24	0	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
24	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
24	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	1	5	5	21	100
24	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
24	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
24	5	5	4	4	2	15	5	5	5	5	5	25	5	4	3	2	14	2	2	4	8	4	2	2	5	5	18	80
24	6	5	4	4	3	16	5	4	5	4	5	23	5	4	3	2	14	2	4	4	10	4	2	4	3	3	16	79
24	7	5	5	5	3	18	5	4	5	4	4	22	5	4	3	2	14	2	3	4	9	4	2	3	5	5	19	82
24	8	5	5	4	4	18	5	4	4	3	3	19	5	4	5	3	17	3	5	4	12	4	3	5	3	3	18	84
24	9	5	4	4	5	18	5	4	5	3	3	20	4	4	2	2	12	2	4	5	11	2	2	4	4	4	16	77

25	0	4	4	5	4	17	5	2	2	2	2	13	2	2	2	4	10	5	4	2	11	4	4	4	4	4	20	71
25	1	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	2	2	2	4	10	5	5	5	15	4	5	2	4	4	19	82
25	2	5	4	3	5	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	14	5	5	5	15	5	5	1	2	2	15	76
25	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	81
25	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
25	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
25	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	1	5	5	21	100
25	7	5	4	4	4	17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	4	4	4	12	1	1	1	1	1	5	44
25	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
25	9	5	5	4	5	19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	2	5	5	12	2	2	1	1	1	7	48

26	0	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	75
26	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
26	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
26	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	4	5	13	2	2	2	2	2	10	85
26	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
26	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
26	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
26	7	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	88
26	8	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	86
26	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97

27	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
27	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
27	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	4	4	12	2	2	2	5	5	16	90
27	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
27	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
27	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
27	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
27	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
27	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	2	2	15	91
27	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	81

28	0	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
28	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
28	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
28	3	5	5	5	4	19	4	4	3	4	4	19	1	1	1	2	5	4	2	5	11	2	1	2	1	1	7	61
28	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
28	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
28	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
28	7	5	5	4	4	18	5	4	4	1	5	19	5	5	4	2	16	2	5	5	12	1	1	1	1	1	5	70
28	8	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	80
28	9	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	88

29	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
29	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	5	5	5	15	2	2	2	5	5	16	93
29	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
29	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	5	3	5	5	20	92
29	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
29	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	5	5	12	2	2	2	2	2	10	84
29	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	5	5	18	78
29	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
29	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	5	5	21	84
29	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85

30					16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82	
30	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
30	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	5	5	5	19	91
30	3	5	4	5	4	18	3	3	4	1	3	14	5	4	5	3	17	3	5	4	12	3	3	5	5	5	21	82
30	4	5	5	5	4	19	3	3	3	5	3	17	5	4	5	2	16	2	4	4	10	1	2	1	1	1	6	68
30	5	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	5	4	3	3	17	76
30	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
30	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	4	5	11	2	5	4	4	4	19	92
30	8	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	87
30	9	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	85

31	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	2	2	15	91
31	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	81
31	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
31	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
31	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
31	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
31	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
31	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	4	5	11	2	2	2	5	5	16	89
31	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
31	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89

32	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
32	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	5	11	2	2	4	4	4	16	77
32	2	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	96
32	3	5	4	5	5	19	4	4	4	5	4	21	5	5	4	2	16	2	5	5	12	1	1	2	1	1	6	74
32	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
32	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
32	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
32	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	4	5	13	2	2	2	2	2	10	85
32	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
32	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85

33	0	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
33	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
33	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
33	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
33	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
33	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
33	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	4	4	5	13	2	2	2	5	5	16	91
33	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
33	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
33	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76

34	0	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
34	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
34	2	5	5	5	4	19	5	5	4	4	3	21	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	2	2	7	54
34	3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	81
34	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
34	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
34	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	97
34	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	5	5	12	2	2	2	5	5	16	90
34	8	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	78
34	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89

35	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	3	5	5	13	3	3	5	3	3	17	93
35	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	5	5	5	15	2	2	2	2	2	10	87
35	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
35	3	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	88
35	4	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	84
35	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
35	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
35	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
35	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
35	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	17	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	96

36	0	5	5	5	5	20	5	5	3	1	3	17	5	5	4	2	16	2	5	5	12	1	2	1	1	1	6	71
36	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	74
36	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
36	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	4	4	16	76
36	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
36	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82
36	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	2	2	15	91
36	7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	1	9	81
36	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
36	9	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	83

37	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	5	5	21	97
37	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	5	5	17	89
37	2	5	5	4	4	18	5	4	5	5	4	23	4	4	3	3	14	3	5	5	13	3	3	5	5	5	21	89
37	3	5	5	4	4	18	5	1	4	5	5	20	4	3	3	2	12	2	2	5	9	1	1	2	1	1	6	65
37	4	4	4	4	4	16	4	1	4	4	4	17	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	4	3	3	14	71
37	5	4	4	4	5	17	5	5	5	4	4	23	4	5	2	2	13	2	3	1	6	2	2	3	5	5	17	76
37	6	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	14	3	5	4	12	3	3	5	1	1	13	78
37	7	5	5	3	1	14	5	4	4	1	4	18	4	4	3	2	13	2	5	4	11	2	2	1	4	4	13	69
37	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	85
37	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	4	11	4	5	2	4	4	19	82

38	0	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	1	2	2	15	91
38	1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	2	3	5	10	2	2	3	1	5	13	85
38	2	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	5	5	22	88
38	3	5	5	4	5	19	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	17	5	2	4	11	4	5	2	5	5	21	90
38	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	105

Anexo N°10. Tabla de piloto

CALIDAD DEL SERVICIO																											
#	TANGIBILIDAD					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATÍA						VARIABLE	
	P1	P2	P3	P4	TO TA L	P5	P6	P7	P8	P9	TO TA L	P0	P1	P2	P3	TO TA L	P4	P5	P6	TO TA L	P7	P8	P9	P0	P1		TO TA L
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	21
2	1	1	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	6	1	1	2	4	2	1	1	1	1	6	32
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	6	22
4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	4	1	2	7	2	4	1	1	1	9	42
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	1	4	8	4	3	1	4	4	16	76
6	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	1	1	3	5	3	1	1	3	3	11	54
7	2	2	2	4	10	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16	4	1	4	9	4	4	1	4	4	17	74
8	4	2	2	5	13	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	16	2	2	4	8	4	2	2	4	4	16	76
9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
11	2	1	1	3	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	32
12	2	1	3	3	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	42
13	1	2	1	3	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	32
14	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	4	1	9	4	4	4	1	1	14	41

15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
17	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
19	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
20	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	105
22	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	1	1	12	48
23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
24	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
25	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	4	1	9	4	4	4	4	4	20	45
26	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50
27	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
28	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
29	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	4	4	15	35
30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	105
31	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
32	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
33	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
34	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	4	1	9	4	4	4	4	4	20	45
35	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50

36	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
37	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
38	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	8	2	5	1	8	5	5	5	4	4	23	48
39	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	3	3	3	2	11	2	5	5	12	5	5	5	5	5	25	67
40	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	41
41	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	1	4	2	7	2	1	4	2	2	11	44
42	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	5	1	7	1	1	5	1	1	9	29
43	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
44	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	1	1	9	29
45	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	4	1	9	4	4	4	1	1	14	39
46	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	3	3	16	52
47	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	3	1	8	4	4	3	1	1	13	37
48	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	5	3	3	1	3	3	13	33
49	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	7	4	4	1	9	4	4	4	4	4	20	45
50	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	10	4	2	2	8	4	4	2	2	2	14	50

Anexo N°11. Base de reclamos

N°	PROPIETARIO	RECLAMANTE	NRO. SUMINISTRO	COD. SOLICI	TIPO PROBLEMA	FECHA RECEP. DOC.	FECHA SOL. PROBL.	DESCRIPCION SUCINTA DE LAS ACCIONES EFECTUADAS	FECHA INSP.
7	MARIO ALEJANDRO PIZARRO DORADOR	MARIO ALEJANDRO PIZARRO DORADOR	10440116	3720	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-31 :	2022-03-14 : 08:30	- MES DE ENERO DE REFACTURA, ACTA DE INSPECCION N° 032358 EN LA QUE CERTIFICA FUGA PASANDO MEDIDOR, ADEMÁS DE BOTÓN SIN EMPAQUETADURA, SIENDO ESTOS YA REPARADOS	2022-01-31
8	FERNANDO SANCHEZ ROMAYNA	FERNANDO SANCHEZ ROMAYNA	50501	3768	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-10 :	2022-03-24 : 08:30	- REALIZAR INSPECCION INTERNA Y EXTERNA - TOMAR LECTURA CON NUEVO MEDIDOR, VERIFICAR CONSUMO Y PROMEDIOS	2022-02-16
9	CARVALLO DE SANCHEZ TERESA	CARVALLO DE SANCHEZ TER	29480	3925	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-22 :	2022-05-03 : 08:30	- REALIZAR LA INSPECCIÓN CORRESPONDIENTE	23/03/2022
10	ENMA QUINTANA MORALES	ENMA QUINTANA MORALES	72765	3812	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-25 :	2022-03-31 : 08:30	- REFACTURACIÓN A CARGO FIJO, SOLO COBRAR MANTENIMIENTO	2022-02-25
11	ROBERTO SUC:SALES GAMBOA	ROBERTO SUC:SALES GAMBOA	47102	3804	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-22 :	2022-04-05 : 08:30	- REFACTURAR AMBOS MESES	28/02/2022
12	EUSTAQUIO ORTEGA PAUCAR	EUSTAQUIO ORTEGA PAUCAR	49522	3841	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-09 :	2022-04-20 : 08:30	- REFACTURAR EL MES DE FEBRERO	9/03/2022
13	MARCO ALVARADO RUIZ	MARCO ALVARADO RUIZ	50446	3746	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-07 :	2022-03-21 : 08:30	- REFACTURAR FEBRERO 2022 A 28 M3	2022-02-10
14	CARLOS CASTRO ROCA	CARLOS CASTRO ROCA	75790	3827	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-03 :	2022-04-14 : 08:30	- REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 10 M3 CADA MES	2022-03-04
15	VICTORIA CHACON SALAZAR	VICTORIA CHACON SALAZAR	1903	3693	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-17 :	2022-02-28 : 08:30	- REFACTURAR LOS DOS MESES FACTURADOS A 14 M3, SEGUN LECTURA DE NUEVO MEDIDOR	2022-01-17
16	GUILLERMO BUJAHICO GALVEZ	GUILLERMO BUJAHICO GALVEZ	50776	3848	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-10 :	2022-04-22 :	- REFACTURAR MARZO 2022 A 17 M3, SE PUDO CONSTATAR ERROR DE LECTURA EN ACTA DE	2022-03-11

								INSPECCION EXTERNA N° 031055	
17	JORGE HERMOGENES ZEVALLOS CARPIO	JORGE HERMOGENES ZEVALLOS CARPIO	47971	3690	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-14 :	2022-02-25 : 08:30	- REFACTURAR MES DE DICIEMBRE CONFORME A LO MANIFESTADO EN LA INSPECCIÓN REALIZADA POR EL PERSONAL DE LA EMPRESA	14/01/2022
18	ALFREDO ZAPATA ESPINOZA	ALFREDO ZAPATA ESPINOZA	10485766	3695	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-17 :	2022-03-04 :	- REFACTURAR MES DE ENERO	14/01/2022
19	VICTORIA ALARCON ORTIZ	VICTORIA ALARCON ORTIZ	10499868	3917	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-18 :	2022-04-29 : 08:30	- REFACTURAR MES DE ENERO Y FEBRERO A 25 M3 POR UNICA VEZ	2022-03-22
20	JAIME LAUREANO ROQUE	JAIME LAUREANO ROQUE	10473024	3755	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-08 :	2022-03-22 : 08:30	- REFACTURAR MES DE FEBRERO A LOS METROS CÉBICOS CORRESPONDIENTES (ERROR DE LECTURA)	15/02/2022
21	TARAZONA AVILA ARCELIO C	TARAZONA AVILA ARCELIO C	10460938	3756	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-08 :	2022-03-22 : 08:30	- REFACTURAR MES DE FEBRERO Y MARZO 2022	2022-02-15
22	JESUS NICACIO CARO MARTEL	JESUS NICACIO CARO MARTEL	61776	3699	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-18 :	2022-02-18 : 08:30	- REFACTURAR SETIEMBRE COMO CONSUMO ATIPICO	18/01/2022
23	PABLO ANTONIO GHIGGO CAVEDUQUE	PABLO ANTONIO GHIGGO CAVEDUQUE	10441195	3776	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-11 :	2022-03-25 : 08:30	- SE REFACTURA MES DE FEBRERO 2022 A 16 M3 CON LA TARIFA CORRESPONDIENTE	2022-02-18
24	RAPRAY ROBLES, YESENIA	RAPRAY ROBLES, YESENIA	16214	3750	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-07 :	2022-03-21 : 08:30	- SE REFACTURA MES DE FEBRERO 2022 A 26 M3, CORRIEGIENDO DE ACUERDO A ERROR DE LECTURA SEGUN SE CONSTATA EN ACTA DE INSPECCIÓN N° 031221 Y TARJETA DE LECTURA PARA PRÓXIMA FACTURACIÓN	2022-02-14
25	RAUL JAIME LUIS GARCIA	RAUL JAIME LUIS GARCIA	10501350	3837	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-09 :	2022-04-20 : 08:30	- SE REFACTURA MES DE FEBRERO A 16 M3, POR ERROR DE LECTURA	2022-03-11
26	YOLANDA HUAYTALLA CHAVEZ	YOLANDA HUAYTALLA CHAVEZ	98824	3775	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-11 :	2022-03-25 : 08:30	- SE REFACTURA MESES RECLAMADOS A 10 M3 CADA MES	2022-02-17
27	RAUL EUGENIO MAQUIN GALAN	RAUL EUGENIO MAQUIN GALAN	10472318	3817	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-28 :	2022-04-11 : 08:30	1.- REFACTURAR LOS 3 PRIMEROS MESES CON	1/03/2022

								TARIFA DOMESTICA 2.- ANULAR LOS INTERESES	
28	SILVER MEDRANO VILLANUEVA	SILVER MEDRANO VILLANUEVA	100309	4292	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06- 30 :	2022-08- 11 :	10 M3 JUNIO TARIFA DOMESTICA	21/06/2022
29	ALBERTO PASCUAL VIDAL	ALBERTO PASCUAL VIDAL	103191	4019	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 13 :	2022-05- 25 :	29 M3 FEBRERO MARZO ABRIL TARIFA DOMESTICA	18/04/2022
30	RUIZ MENDOZA, PROSPERO	RUIZ MENDOZA, PROSPERO	9460	4300	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07- 05 :	2022-08- 16 :	34 M3 MES DE JULIO A TARIFA DOMESTICA	6/07/2022
31	ERNESTO TERRONES BECERRA	ERNESTO TERRONES BECERRA	46805	4490	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 13 :	2022-10- 25 :	ABRIL A 7 M3 Y MAYO A CARGO FIJO TARIFA DOMESTICA	13/09/2022
32	BURATOVICH DE LA CRUZ A	BURATOVICH DE LA CRUZ A	22495	4032	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 19 :	2022-05- 31 :	ABRIL MAYO JUNIO JULIO Y AGOSTO A 20 M3	21/04/2022
33	SUSANA LEYDY FELIZ ESPADIN	SUSANA LEYDY FELIZ ESPADIN	10501791	4446	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 06 :	2022-09- 07 :	ABRIL MAYO JUNIO JULIO Y AGOSTO A CARGO FIJO TARIFA DOMESTICA	6/09/2022
34	PRIMITIVO BUITRON DIAZ	PRIMITIVO BUITRON DIAZ	87329	4203	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06- 02 :	2022-07- 14 :	ABRIL MAYO Y JUNIO SE REFACTURA A 65 M3 TARIFA DOMESTICA	10/06/2022
35	ESTELA IRENE SERNAQUE TORRES	ESTELA IRENE SERNAQUE TORRES	10455113	4278	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06- 23 :	2022-08- 04 :	ABRIL MAYO Y JUNIO SE REFACTURA A 75 M3 TARIFA DOMESTICA	24/06/2022
36	CELEDONI TENORIO AGREDA	CELEDONI TENORIO AGREDA	59499	4002	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 11 :	2022-05- 23 :	ABRIL SE REFACTURA A 16 M3 POR ATIPICIDAD	13/04/2022
37	CALIXTO LOPEZ NUNEZ	CALIXTO LOPEZ NUNEZ	85162	4037	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 20 :	2022-06- 01 :	ABRIL Y JULIO A 53 M3 TARIFA DOMESTICA	25/04/2022
38	DURAND DE GONZALES MATILDE	DURAND DE GONZALES MATILDE	10477288	4053	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 29 :	2022-06- 10 :	ABRIL Y MAYO A 5M3 TARIFA DOMESTICA POR ATIPICIDAD	2/05/2022
39	OSCAR PERALTA REQUEJO	OSCAR PERALTA REQUEJO	10494905	4403	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08- 16 :	2022-09- 27 :	AGOSTO 20 M3 TARIFA DOMESTICA	16/08/2022
40	LIDA BELINDA FABIAN IRRIBARREN	LIDA BELINDA FABIAN IRRIBARREN	10499728	4431	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08- 26 :	2022-10- 07 :	AGOSTO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	27/08/2022
41	LEON MENDEZ FAUSTINO MAXIMO	LEON MENDEZ FAUSTINO MAXIMO	10502320	4409	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08- 17 :	2022-08- 28 :	AGOSTO A 44 M3	18/08/2022
42	MERCEDES EDITH LADERA RIZABAL	MERCEDES EDITH LADERA RIZABAL	10430738	4512	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 15 :	2022-09- 29 :	AGOSTO SETIEMBRE Y OCTUBRE A 255 M3 TARIFA DOMESTICA	14/09/2022

43	ROSARIO GANDARILLAS ARIAS	ROSARIO GANDARILLAS ARIAS	2827	4417	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-22 :	2022-10-03 : 08:30	AGOSTO Y SETIEMBRE A 15 M3	23/08/2022
44	PABLO ANTONIO GHIGGO CAVEDUQUE	PABLO ANTONIO GHIGGO CAVEDUQUE	10441195	4496	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-10-26 : 08:30	AGOSTO Y SETIEMBRE A 15 M3 TARIFA COMERCIAL	14/09/2022
45	ANA MARIA OBREGON RIOS	ANA MARIA OBREGON RIOS	10501507	4461	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-10-19 : 08:30	AGOSTO Y SETIEMBRE A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	9/09/2022
46	VICTORIA AYALA COLAN	VICTORIA AYALA COLAN	12749	4372	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-03 :	2022-09-14 : 08:30	AGOSTO Y SETIEMBRE A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	4/08/2022
47	CYNTHIA CARMEN KONG DIAZ	CYNTHIA CARMEN KONG DIAZ	10440274	4452	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-06 :	2022-10-18 : 08:30	AGOSTO Y SETIEMBRE A 5 M3	6/09/2022
48	MEDRANO FELIX, RUFINO	MEDRANO FELIX, RUFINO	11858	3967	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-05 :	2022-05-17 : 08:30	COBRAR 20 M3	5/04/2022
49	CONTINENTAL ELECTRIC, S.A.C	CONTINENTAL ELECTRIC, S.A.C	51260	4008	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-12 :	2022-05-24 : 08:30	COBRAR 30M3	12/04/2022
50	LUIS LIPA VILLACA	LUIS LIPA VILLACA	60038	3701	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-19 :	2022-02-21 : 08:30	COBRAR POR ASIGNACION CADA MES	18/01/2022
51	RAMIREZ BUITRON, LORENZO	RAMIREZ BUITRON, LORENZO	8470	3965	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-05 :	2022-05-17 : 08:30	COBRAR SOLO HASTA CUBRIR LOS 31 M3	6/04/2022
52	DANIEL URIBE CHANGANA	DANIEL URIBE CHANGANA	20559	4048	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-25 :	2022-06-06 : 08:30	DE DICIEMBRE A JUNIO SE REFACTURA A 33 M3 TARIFA DOMESTICA	26/04/2022
53	ALDAVE ZORRILLA LILIANA E	ALDAVE ZORRILLA LILIANA E	6038755	3868	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30	DE JULIO DEL 2021 HASTA ENERO 2022 TARIFA DOMESTICA	17/03/2022
54	NARDA MIRELLA BARBOZA NORABUENA	NARDA MIRELLA BARBOZA NORABUENA	10501411	4533	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-21 :	2022-11-16 :	DE MARZO A OCTUBRE A CARGO FIJO TARIFA DOMESTICA	18/10/2022
55	VICTORIA CHACON SALAZAR	VICTORIA CHACON SALAZAR	1870	4035	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-19 :	2022-05-31 : 08:30	DESDE AGOSTO HASTA ABRIL SE REFACTURA A 8 M3 TARIFA DOMESTICA	20/04/2022
56	ALICI LOURDES BURATOVICH LADERA	ALICI LOURDES BURATOVICH LADERA	10482638	3703	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-20 :	2022-03-03 : 08:30	DICIEMBRE ENERO FEBRERO Y MARZO SE REFACTURA A 5 M3 TARIFA COMERCIAL	26/01/2022
57	CARMEN CARVALLO GAUTHIER	CARMEN CARVALLO GAUTHIER	50424	4197	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-27 :	2022-07-08 : 08:30	DICIEMBRE ENERO FEBRERO Y MARZO SE REFACTURA A 50M3 TARIFA DOMESTICA	30/05/2022

58	JULIA SIANCAS RAMOS	JULIA SIANCAS RAMOS	96250	3862	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30	EL USUARIO CANCELO LA FACTURA EN DESACUERDO	14/03/2022
59	MUÑA'OZ ANA MERCEDES PAZ SOLDAN	MUÑA'OZ ANA MERCEDES PAZ SOLDAN	10493357	3978	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-05-18 : 08:30	ERROR DE LECTURA	7/04/2022
60	HU MARTINEZ CHANGANAQUI	HU MARTINEZ CHANGANAQUI	59037	4290	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-28 :	2022-08-09 : 08:30	FEBRERO A 16 M3 TARIFA DOMESTICA	28/06/2022
61	JESUS ACAJIMA YOVERA	JESUS ACAJIMA YOVERA	41987	3920	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-21 :	2022-05-02 : 08:30	FEBRERO MARZO Y ABRIL A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	23/03/2022
62	GENARO RAUL CAHUAS FLORES	GENARO RAUL CAHUAS FLORES	79211	4451	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-06 :	2022-10-18 : 08:30	JULI AGOSTO Y SETIEMBRE A 10 M3	6/09/2022
63	JULIA NUNEZ TEJADA	JULIA NUNEZ TEJADA	68090	4351	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-25 :	2022-09-05 : 08:30	JULIO A 190 M3 TARIFA DOMESTICA	26/07/2022
64	CESAR ANGEL FLORES NINA	CESAR ANGEL FLORES NINA	10431762	4404	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-16 :	2022-08-16 : 08:30	JULIO A 24 M3 TARIFA DOMESTICA	16/08/2022
65	JAVIER ARTURO VARGAS GONZALES	JAVIER ARTURO VARGAS GONZALES	53548	4462	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-10-19 : 08:30	JULIO JULIO AGOSTO Y SETIEMBRE A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	12/09/2022
66	ISOLINA MAURILIA QUISPE ORTEGA	ISOLINA MAURILIA QUISPE ORTEGA	10484447	4578	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-07 :	2022-11-18 : 08:30	JULIO SETIEMBRE Y OCTUBRE A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	7/10/2022
67	CRUZ DE CASTRO BRIGIDA	CRUZ DE CASTRO BRIGIDA	96965	4348	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-22 :	2022-09-02 : 08:30	JULIO Y AGOSTO A 20 M3	26/07/2022
68	YOLANDA SANTILLAN APOLINARIO	YOLANDA SANTILLAN APOLINARIO	10462554	4418	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-22 :	2022-10-03 : 08:30	JULIO Y AGOSTO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	22/08/2022
69	ESPINOZA DEL C. JORGE	ESPINOZA DEL C. JORGE	75141	4390	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-09 :	2022-09-20 : 08:30	JULIO Y AGOSTO A 21 M3 TARIFA DOMESTICA	9/08/2022
70	NALDA LUZ FERNANDEZ CARRASCO	NALDA LUZ FERNANDEZ CARRASCO	10472352	4215	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-06 :	2022-07-18 : 08:30	JUNIO A 25 M3 TARIFA DOMESTICA	7/06/2022
71	HERRERA DE FLORIAN HILDA	HERRERA DE FLORIAN HILDA	93841	4324	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-11 :	2022-08-22 : 08:30	JUNIO A 33 M3 Y JULIO A 29 M3 TARIFA DOMESTICA	13/07/2022
72	TERESA SUSANIBAR DE GAMARRA	TERESA SUSANIBAR DE GAMARRA	3377	4237	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-10 :	2022-07-22 : 08:30	JUNIO A 45 M3 TARIFA DOMESTICA	13/06/2022
73	GERARDO JIMENEZ PALOMINO	GERARDO JIMENEZ PALOMINO	72083	4334	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-19 :	2022-08-30 : 08:30	JUNIO A 50 M3 TARIFA DOMESTICA	19/07/2022

74	JACQUELINE SANDY RODRIGUEZ DE CAVANI	JACQUELINE SANDY RODRIGUEZ DE CAVANI	10480056	4365	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-02 :	2022-09-13 : 08:30	JUNIO A 7 M3 TARIFA DOMESTICA	2/08/2022
75	PEDRO PACHECO CAVERO	PEDRO PACHECO CAVERO	23650	4349	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-25 :	2022-09-05 : 08:30	JUNIO JULIO Y AGOSTO A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	25/07/2022
76	NOZOE NOZOE, PEDRO	NOZOE NOZOE, PEDRO	6391	4307	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-07 :	2022-08-18 : 08:30	JUNIO JULIO Y AGOSTO A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	8/07/2022
77	DEL BUSTO DE VASQUEZ DEIDAMIA	DEL BUSTO DE VASQUEZ DEIDAMIA	14003	4214	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-06 :	2022-07-18 : 08:30	JUNIO SE REFACTURA A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	7/06/2022
78	RIVERA DE LA CRUZ ANGELICA DINORA	RIVERA DE LA CRUZ ANGELICA DINORA	10469119	4209	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-06 :	2022-07-18 : 08:30	JUNIO SE REFACTURA A 23 M3 POR ERROR DE LECTURA A TARIFA DOMESTICA	7/06/2022
79	PANFILO FELICIANO QUILLAY	PANFILO FELICIANO QUILLAY	66110	4255	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-15 :	2022-07-27 : 08:30	JUNIO Y JULIO 35 M3 TARIFA DOMESTICA	28/06/2022
80	MARIA RIVERA SOTO	MARIA RIVERA SOTO	54208	4358	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-27 :	2022-09-07 : 08:30	JUNIO Y JULIO A 25 M3 POR MES TARIFA DOMESTICA	27/07/2022
81	CASTILLO ESTHER	CASTILLO ESTHER	56452	4284	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-27 :	2022-08-08 :	JUNIO Y JULIO A 25 M3 TARIFA DOMESTICA	28/06/2022
82	ROSA DONAYRE AGUIRRE	ROSA DONAYRE AGUIRRE	39875	4320	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-11 :	2022-08-22 : 08:30	JUNIO Y JULIO A 65 M3 TARIFA DOMESTICA	11/07/2022
83	DIAZ OBREGON, JORGE	DIAZ OBREGON, JORGE	12177	4354	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-26 :	2022-09-06 : 08:30	JUNIO Y JULIO SE REFACTURA A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	26/07/2022
84	ALBERTO ISIDRO CANTU DIAZ	ALBERTO ISIDRO CANTU DIAZ	10454112	4207	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-06 :	2022-07-18 : 08:30	LOS MESES DE MAYO JUNIO JULIO AGOSTO Y SETIEMBRE A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	7/06/2022
85	JULIANA MARGOT SILVA CIRIACO	JULIANA MARGOT SILVA CIRIACO	55968	4055	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-03 :	2022-06-14 : 08:30	LOS MESES EN RECLAMOS SERAN REFACTURADOS A 50 M3 POR MES A TARIFA DOMESTICA	4/05/2022
86	PERCY SERAPIO SALAS CARDENAS	PERCY SERAPIO SALAS CARDENAS	6035285	4487	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-13 :	2022-10-25 : 08:30	MARZO ABRIL MAYO JULIO AGOSTO Y SETIEMBRE A 17 M3	13/09/2022
87	JORGE MOISES PARIASCA TADOADA	JORGE MOISES PARIASCA TADOADA	27038	3879	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-05-19 :	MARZO ABRIL MAYO JUNIO Y JULIO A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	21/04/2022
88	TOMASA PEREZ MEZA	TOMASA PEREZ MEZA	14751	4411	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-18 :	2022-09-29 : 08:30	MARZO ABRIL MAYO Y JUNIO 20 M3 Y JULIO Y	18/08/2022

								AGOSTO CARGO FIJO TARIFA DOMESTICA	
89	MARIA ARANDA CASTRO	MARIA ARANDA CASTRO	4180	4199	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06- 02 :	2022-07- 14 : 08:30	MARZO ABRIL MAYO Y JUNIO SE REFACTURARA A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	2/06/2022
90	BERTH QUINECHE BALCAZAR	BERTH QUINECHE BALCAZAR	26455	3937	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03- 28 :	2022-06- 14 :	MARZO ABRIL SE REFACTURA CON CARGO FIJO	17/05/2022
91	DORIS LITA SIMON REYES	DORIS LITA SIMON REYES	45364	3946	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 01 :	2022-05- 13 : 08:30	MARZO ABRIL Y MAYO A 8M3 TARIFA DOMESTICA	5/04/2022
92	CARMEN BENDEZU GODOY	CARMEN BENDEZU GODOY	81378	4063	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 03 :	2022-06- 14 : 08:30	MARZO ABRIL Y MAYO SE REFACTURARA A 50M3 TARIFA DOMESTICA	6/05/2022
93	ROBINZON TEODORO GARAY ASIS	ROBINZON TEODORO GARAY ASIS	10446565	4158	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 17 :	2022-06- 28 : 08:30	MARZO Y MAYO SE REFACTURA A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	19/05/2022
94	CANALES DE MACHAGUA IRM	CANALES DE MACHAGUA IRM	25729	4233	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06- 09 :	2022-07- 21 : 08:30	MAYO A 40 M3 JUNIO 70 M3 Y JULIO A 100 M3 TARIFA DOMESTICA	10/06/2022
95	BENANCIA BONILLA HUAMAN	BENANCIA BONILLA HUAMAN	16698	4059	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 03 :	2022-06- 14 : 08:30	MAYO A 45 M3 TARIFA DOMESTICA	6/05/2022
96	ALCALDE DE MORALES ROSA HAYDEE	ALCALDE DE MORALES ROSA HAYDEE	10473273	4246	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06- 13 :	2022-07- 25 : 08:30	MAYO JUNIO JULIO Y AGOSTO	14/06/2022
97	FAVIOLA REMICIO MAGUIA'O	FAVIOLA REMICIO MAGUIA'O	13343	4148	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 16 :	2022-06- 27 : 08:30	MAYO JUNIO JULIO Y AGOSTO A 15 M3 TARIFA DOMESTICA	20/05/2022
98	EUGENIO DURAND PASTRANA	EUGENIO DURAND PASTRANA	82104	4423	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08- 22 :	2022-10- 03 : 08:30	MAYO JUNIO JULIO Y AGOSTO A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	22/08/2022
99	ALEIDA ESTHER MURIEL CORDOVA	ALEIDA ESTHER MURIEL CORDOVA	10502397	4427	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08- 24 :	2022-10- 05 : 08:30	MAYO JUNIO JULIO Y AGOSTO A CARGO FIJO TARIFA DOMESTICA	24/08/2022
100	ESTHER FERNANDEZ RODRIGUEZ	ESTHER FERNANDEZ RODRIGUEZ	62425	4287	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06- 27 :	2022-08- 08 : 08:30	MAYO JUNIO Y JULIO A 16 M3 TARIFA DOMESTICA	28/06/2022
101	MARIA CORDOVA VDA DE LICETA	MARIA CORDOVA VDA DE LICETA	10439168	4282	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06- 24 :	2022-08- 05 : 08:30	MAYO JUNIO Y JULIO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	24/06/2022
102	SANTIAG CHAVEZ ZEVALLOS	SANTIAG CHAVEZ ZEVALLOS	97163	4142	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 16 :	2022-06- 27 : 08:30	MAYO JUNIO Y JULIO A 23 M3 TARIFA DOMESTICO	19/05/2022

103	FELICITAS ZENAI DA ESPINOZA MANSILLA	FELICITAS ZENAI DA ESPINOZA MANSILLA	73876	4313	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-08 :	2022-08-19 : 08:30	MAYO JUNIO Y JULIO A CARGO FIJO	8/07/2022
104	ALEIDA ESTHER MURIEL CORDOVA	ALEIDA ESTHER MURIEL CORDOVA	10502397	4426	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-24 :	2022-10-05 : 08:30	MAYO JUNIO Y JULIO A CARGO FIJO TARIFA DOMESTICA	24/08/2022
105	MIRYAM PAEZ DELGADILLO	MIRYAM PAEZ DELGADILLO	10468130	4133	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-13 :	2022-06-24 : 08:30	MAYO JUNIO Y JULIO SE REFGACTURA A 25 M3 TARIFA DOMESTICA	18/05/2022
106	MARISOL CONDORI HULLCA	MARISOL CONDORI HULLCA	10478109	4271	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-21 :	2022-08-02 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 10 M3 TARIFA DOMESTICA	21/06/2022
107	MARISOL CONDORI HULLCA	MARISOL CONDORI HULLCA	10478109	4270	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-21 :	2022-08-02 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 10 M3 TARIFA DOMESTICA	21/06/2022
108	JENNY SOLEDAD CANALES DAVALO	JENNY SOLEDAD CANALES DAVALO	40744	4202	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-02 :	2022-07-14 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 13 M3 TARIFA DOMESTICA	7/06/2022
109	MONTESINOS DE UBALDO RO	MONTESINOS DE UBALDO RO	85844	4231	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-09 :	2022-07-21 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 15 M3 TARIFA DOMESTICA	9/06/2022
110	VDA DE MONTESINOS ROSA	VDA DE MONTESINOS ROSA	48378	4224	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-08 :	2022-07-20 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 15 M3 TARIFA DOMESTICA	9/06/2022
111	WALDIR ALBINO KAWANISHI VILLALTA	WALDIR ALBINO KAWANISHI VILLALTA	81422	4093	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	13/05/2022
112	ILDA CORDOVA CARHUACHIN	ILDA CORDOVA CARHUACHIN	10445688	4075	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-05 :	2022-06-16 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 33 M3 TARIFA DOMESTICA	10/05/2022
113	YRMA MARTHA ERAZO SANCHEZ	YRMA MARTHA ERAZO SANCHEZ	10500090	4107	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	11/05/2022
114	MELCHOR URIBE P.ANTENOR	MELCHOR URIBE P.ANTENOR	95117	4069	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-05 :	2022-06-16 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 35 M3 TARIFA DOMESTICA POR FUGA INTERNA YA REPARADA	9/05/2022
115	EUDELIA FELIPE DIAZ	EUDELIA FELIPE DIAZ	85437	4385	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-08 :	2022-09-19 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 36 M3	8/08/2022
116	PAEZ DE SEGOVIA YOLANDA	PAEZ DE SEGOVIA YOLANDA	10434663	4332	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-18 :	2022-08-29 : 08:30	MAYO Y JUNIO A 8 M3 TARIFA DOMESTICA	18/07/2022
117	JUAN JOSE GONZALES LAOS Y ESPOSA	JUAN JOSE GONZALES LAOS Y ESPOSA	10475344	4159	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-17 :	2022-06-28 : 08:30	MAYO Y JUNIO SE REFACTURA A 70 M3 TARIFA DOMESTICA	23/05/2022

118	LIZBETH VIVIANA CASTRO PIZARRO	LIZBETH VIVIANA CASTRO PIZARRO	22990	3976	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-05-18 : 08:30	MES DE ABRIL Y MAYO A 40 M3 TARIFA COMERCIAL	8/04/2022
119	ADRIANA AGUIRRE SALVATIERRA	ADRIANA AGUIRRE SALVATIERRA	10480078	4410	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-17 :	2022-09-28 : 08:30	MES DE AGOSTO A 0 M3 TARIFA DOMESTICA	17/08/2022
120	JUAN JOSE GONZALES LAOS Y ESPOSA	JUAN JOSE GONZALES LAOS Y ESPOSA	10475344	4362	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-01 :	2022-09-12 : 08:30	MES DE AGOSTO A 80 M3 TARIFA DOMESTICA	2/08/2022
121	COLEGIO PARROQUIAL MARIA REYNA	COLEGIO PARROQUIAL MARIA REYNA	6040259	4383	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-08 :	2022-09-19 : 08:30	MES DE AGOSTO A CARGO FIJO	9/08/2022
122	IRENE CONCO MONTAÑA'EZ	IRENE CONCO MONTAÑA'EZ	10439179	4432	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-26 :	2022-10-07 : 08:30	MES DE AGOSTO A CARGO FIJO TARIFA DOMESTICA	26/08/2022
123	ESPERANZ SUAREZ QUICHIZ	ESPERANZ SUAREZ QUICHIZ	26829	4421	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-22 :	2022-10-03 : 08:30	MES DE AGOSTO A CARGO FIJO TARIFA DOMESTICA	23/08/2022
124	LIDIA DIAZ SALAS	LIDIA DIAZ SALAS	58960	4504	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-10-26 : 08:30	MES DE AGOSTO SETIEMBRE Y OCTUBRE A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	14/09/2022
125	LUZ CARMEN RAMIREZ RUIZ	LUZ CARMEN RAMIREZ RUIZ	6292	4447	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-06 :	2022-09-20 : 08:30	MES DE AGOSTO Y SETIEMBRE A 25 M3 TARIFA DOMESTICA	8/09/2022
126	BENIGNO ALFREDO VEGA MORENO	BENIGNO ALFREDO VEGA MORENO	10475253	4442	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-05 :	2022-10-17 : 08:30	MES DE AGOSTO Y SETIEMBRE A 30 M3 TARIFA COMERCIAL	5/09/2022
127	GARCIA MC RAE WINSTON	GARCIA MC RAE WINSTON	6754	4310	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-07 :	2022-08-18 : 08:30	MES DE JULIO A 40 M3 TARIFA DOMESTICA	7/07/2022
128	GEREDA WISTON ROBERT GARCIA MAC-RAE	GEREDA WISTON ROBERT GARCIA MAC-RAE	10438101	4309	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-07 :	2022-08-18 :	MES DE JULIO A 48 M3 TARIFA DOMESTICA	7/07/2022
129	BUITRON LA ROSA JORGE EMILIO	BUITRON LA ROSA JORGE EMILIO	10497293	4476	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-09 :	2022-10-21 : 08:30	MES DE JULIO A 6 M3 TARIFA DOMESTICA	9/09/2022
130	FREDDY FLORENCIO ALVAREZ ORAHULIO	FREDDY FLORENCIO ALVAREZ ORAHULIO	10445133	4458	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-10-19 : 08:30	MES DE JULIO A CARGO FIJO Y MES DE SETIEMBRE A 5 M3 TARIFA DOMESTICA	7/09/2022
131	YOLANDA HUAYTALLA CHAVEZ	YOLANDA HUAYTALLA CHAVEZ	98824	4260	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-16 :	2022-07-28 : 08:30	MES DE JUNIO A 10 M3 TARIFA DOMESTICA	20/06/2022
132	RICARDO JESUS CORDOVA INGA	RICARDO JESUS CORDOVA INGA	6041318	4299	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-04 :	2022-08-15 : 08:30	MES DE JUNIO A 21 M3 TARIFA DOMESTICA	5/07/2022

133	DORA ANA VILLANUEVA SANCHEZ	DORA ANA VILLANUEVA SANCHEZ	10439146	4228	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-08 :	2022-07-20 : 08:30	MES DE JUNIO Y JULIO A 26 M3 TARIFA DOMESTICA	9/06/2022
134	ALEJANDRO Y SRA LANDA NONATO	ALEJANDRO Y SRA LANDA NONATO	10433640	4098	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30	MES DE MAYO A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	12/05/2022
135	TEODULO CERVANTES SALAS	TEODULO CERVANTES SALAS	96668	4062	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-03 :	2022-06-14 : 08:30	MES DE MAYO A 35M3 TARIFA DOMESTICA	5/05/2022
136	QUISPE ORTEGA, MAURILIA	QUISPE ORTEGA, MAURILIA	5643	4196	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-27 :	2022-07-08 : 08:30	MES DE MAYO A 40 M3 POR ATIPICIDAD TARIFA DOMESTICA	30/05/2022
137	PAREDES ALVARADO, BACILIA	PAREDES ALVARADO, BACILIA	12837	4250	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-14 :	2022-07-26 : 08:30	MES DE MAYO SE REFACTURA A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	15/06/2022
138	FABIO CIURLIZZA GONZALES	FABIO CIURLIZZA GONZALES	26884	4138	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-16 :	2022-06-27 : 08:30	MES DE MAYO SE REFCATURA A 60 M3 TARIFA DOMESTICA	20/05/2022
139	AMADEO COCCHI BENITES	AMADEO COCCHI BENITES	10500209	4269	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-21 :	2022-08-02 : 08:30	MES DE MAYO Y JUNIO A CARGO FIJO TARIFA DOMESTICA	22/06/2022
140	BENANCIA BONILLA HUAMAN	BENANCIA BONILLA HUAMAN	16698	4582	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-07 :	2022-11-18 : 08:30	MES DE SETIEMBRE A 100 M3 TARIFA DOMESTICA	7/10/2022
141	PEDRO ROMULO GRANADOS LAZARTE	PEDRO ROMULO GRANADOS LAZARTE	10433093	4478	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-09 :	2022-10-21 : 08:30	MES DE SETIEMBRE A 12 M3 TARIFA DOMESTICA	14/09/2022
142	PEDRO LOPEZ CORTEZ	PEDRO LOPEZ CORTEZ	76054	4494	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-13 :	2022-10-25 : 08:30	MES DE SETIEMBRE A 15 M3 TARIFA DOMESTICA	13/09/2022
143	APOLINARES VDA. DE TUPIA ERACLIA	APOLINARES VDA. DE TUPIA ERACLIA	10434970	4468	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-08 :	2022-10-20 : 08:30	MES DE SETIEMBRE A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	13/09/2022
144	MARIAN VILLANUEVA VIERA	MARIAN VILLANUEVA VIERA	20394	4457	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-10-19 : 08:30	MES DE SETIEMBRE A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	7/09/2022
145	ALCIDES RAFAEL OLIVA	ALCIDES RAFAEL OLIVA	10447328	4560	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-04 :	2022-11-15 : 08:30	MES DE SETIEMBRE A 20 M3 Y MES DE OCTUBRE A 15 M3 TARIFA DOMESTICA	4/10/2022
146	PANCHANO ALCOCER ADRIANA M	PANCHANO ALCOCER ADRIANA M	60995	4503	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-09-14 : 08:30	MES DE SETIEMBRE A 40 M3 TARIFA DOMESTICA	14/09/2022
147	MANUEL MORALES JULCA	MANUEL MORALES JULCA	10443357	4508	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-15 :	2022-10-27 : 08:30	MES DE SETIEMBRE A 9 M3 TARIFA DOMESTICA	20/09/2022

148	ELIZABETH HUERTA SILVA	ELIZABETH HUERTA SILVA	10435777	4459	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-10-19 : 08:30	MES DE SETIEMBRE A 9 M3 TARIFA DOMESTICA	9/09/2022
149	JACINTO GONZALES URETA	JACINTO GONZALES URETA	10465331	4539	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-22 :	2022-10-31 : 08:30	MES DE SETIEMBRE Y OCTUBRE A 23 M3 TARIFA DOMESTICA	26/09/2022
150	JUANA ROSARIO LEON	JUANA ROSARIO LEON	33374	4599	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-11 :	2022-11-22 : 08:30	MES DE SETIEMBRE Y OCTUBRE A 40 M3	11/10/2022
151	OLINDA CHOTA ROSADO	OLINDA CHOTA ROSADO	10464998	4367	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-03 :	2022-09-14 : 08:30	MESES DE JULIO AGOSTO Y SETIEMBRE SE REFACTURA A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	5/08/2022
152	JENE MERCEDES DIAZ CASTILLO	JENE MERCEDES DIAZ CASTILLO	10500285	4289	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-27 :	2022-08-08 : 08:30	MESES EN RECLAMO A 5 M3 TARIFA DOMESTICA	27/06/2022
153	MARIA ADELA DIAZ GOMEZ	MARIA ADELA DIAZ GOMEZ	10471884	4281	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-24 :	2022-08-05 : 08:30	MESES DE JUNIO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	24/06/2022
154	AIDA SIMONA GARCILAZO LOPEZ	AIDA SIMONA GARCILAZO LOPEZ	10478892	4589	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-10 :	2022-11-21 :	NINGUNO	21/10/2022
155	ROSALIA MILAGROZ VALENCIA ESPINOZA	ROSALIA MILAGROZ VALENCIA ESPINOZA	10476834	4497	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-10-26 : 08:30	NOVIEMBRE DICIEMBRE ENERO FEBRERO Y MARZO	14/09/2022
156	AKAJOSHI A TEODORA	AKAJOSHI A TEODORA	80421	4565	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-05 :	2022-11-16 : 08:30	OCTUBRE A 5 M3 TARIFA DOMESTICA	6/10/2022
157	LAY LI, AUGUSTO	LAY LI, AUGUSTO	1033410	3945	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-01 :	2022-05-17 :	PAGAR PROMEDIO	5/04/2022
158	SUCESION PETRLIK ROFLIK	SUCESION PETRLIK ROFLIK	47828	4598	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-11 :	2022-11-22 : 08:30	PROMEDIO MES DE OCTUBRE	11/10/2022
159	LUDIM JAEL BARRETO MEJIA	LUDIM JAEL BARRETO MEJIA	10499848	4200	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-02 :	2022-07-14 : 08:30	REBAJA 30M3	3/06/2022
160	FIGUEROA DE PARDO MARIA	FIGUEROA DE PARDO MARIA	54549	3795	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-21 :	2022-04-04 : 08:30	REBAJA EL MES DE FEBRERO	25/02/2022
161	MAX ORLANDO SAAVEDRA MUÑOZ	MAX ORLANDO SAAVEDRA MUÑOZ	6034295	3961	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30	REBAJA LOS MONTO FACTURADOS SOLO COBRAR CARGO FIJO	5/04/2022
162	JOSE SOSA RISCO	JOSE SOSA RISCO	79409	4188	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-25 :	2022-07-06 : 08:30	REBAJAR A 20M3 EL MES DE MAYO	25/05/2022
163	JUAN VIRGINIO GARAY MARGARITO	JUAN VIRGINIO GARAY MARGARITO	10501133	3763	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-10 :	2022-03-24 : 08:30	REBAJAR A 30 M3	10/02/2022

164	HILARIO DURAND CRUZ	HILARIO DURAND CRUZ	89716	4091	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-07-25 :	REBAJAR A 80 M3	13/06/2022
165	CLUB ESTUDIANTES HUAQUILLA	CLUB ESTUDIANTES HUAQUILLA	63415	3814	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-28 :	2022-04-11 : 08:30	REBAJAR LOS MESE DE ADEUDO CON 1M3	28/02/2022
166	ROSITA JANET MAZA SANDOVAL	ROSITA JANET MAZA SANDOVAL	10441548	3766	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-10 :	2022-03-24 : 08:30	REBAJAR LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO 2022 CON 30 M3	10/02/2022
167	EDILBRANDO PEREZ CELEDONIO	EDILBRANDO PEREZ CELEDONIO	13904	4113	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30	REBAJAR LOS MESES RECLAMADOS CON 8M3	13/05/2022
168	HECTOR RAUL SHIMABUKURO NAKAHODO	HECTOR RAUL SHIMABUKURO NAKAHODO	48224	3727	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-01 :	2022-03-15 : 08:30	REBAJARA 70 M3	1/02/2022
169	OSHIRO DE YOKOTA ROSA	OSHIRO DE YOKOTA ROSA	52294	3810	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-25 :	2022-03-30 : 08:30	REBJA LOS MESES DE DIC - ENE- FEB , LOS MOMTOS DE VMA	25/02/2022
170	CESAR RAMIREZ MAZA	CESAR RAMIREZ MAZA	48246	4515	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-16 :	2022-10-21 : 08:30	REBJAR A 60 M3	21/09/2022
171	ZORAIDA SONIA INOCENCIO VDA DE CASTRO	ZORAIDA SONIA INOCENCIO VDA DE CASTRO	10500982	4303	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-06 :	2022-08-17 : 08:30	RECATURAR EL MES D MAYO EN 10 M3	6/07/2022
172	CELEDONI TENORIO AGREDA	CELEDONI TENORIO AGREDA	59499	4240	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-10 :	2022-07-22 :	RECFACTURAR CON 20M3	14/06/2022
173	ROSA MERCEDES GUEVARA URIBE	ROSA MERCEDES GUEVARA URIBE	10439657	3977	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-05-18 : 08:30	REFACTURA ABRIL A 41M3 TARIFA DOMESTICO	7/04/2022
174	DIAZ DE CHAQUILANO, AQUILINA	DIAZ DE CHAQUILANO, AQUILINA	10463317	3886	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-04-26 : 08:30	REFACTURAR 10M3	21/03/2022
175	NORMA VICTORIA E.I.R.L	NORMA VICTORIA E.I.R.L	80289	4216	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-07 :	2022-07-19 : 08:30	REFACTURAR 20 M3	8/06/2022
176	ALVARADO DE CURACA GRACIELA	ALVARADO DE CURACA G	29689	3778	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-14 :	2022-03-28 : 08:30	REFACTURAR 30 M3	18/02/2022
177	DANIEL HIGINIO FLORES	DANIEL HIGINIO FLORES	4279	3971	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-05-18 : 08:30	REFACTURAR 40 M3	8/04/2022
178	CARLOS SOSA HIDALGO	CARLOS SOSA HIDALGO	96261	3842	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-09 :	2022-04-20 : 08:30	REFACTURAR 43 M3 EL MES FEB - 2022	14/03/2022
179	MARINA VILLANUEVA HUARAC	MARINA VILLANUEVA HUARAC	6036504	4485	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-12 :	2022-10-24 : 08:30	REFACTURAR A 07M3 LA FACTURA DE SET 2022 TARIFA DOMESTICO	16/09/2022

180	VICTOR CEFERINO GARAY ASIS	VICTOR CEFERINO GARAY ASIS	10481239	4023	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-13 :	2022-05-25 : 08:30	REFACTURAR A 10 M3 TARIFA DOMESTICA	19/04/2022
181	BLANCA EMPERATRIZ ROJAS NICH0	BLANCA EMPERATRIZ ROJAS NICH0	10440138	4076	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-05 :	2022-06-16 : 08:30	REFACTURAR A 20M3 ABRIL Y MAYO 2022 TARIFA DOMESTICO	5/05/2022
182	SANCHEZ DE GUTIERREZ JULIA	SANCHEZ DE GUTIERREZ JULIA	90948	4050	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-25 :	2022-06-06 : 08:30	REFACTURAR A 25M3 C/MES TARIFA DOMESTICO FEBRERO, ABRIL Y MAYO	26/04/2022
183	OLGA LIDIA RIVERA QUILLAY	OLGA LIDIA RIVERA QUILLAY	46970	4519	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-19 :	2022-10-31 : 08:30	REFACTURAR A 50M3 LA FACTURA DE SET 2022 Y DE AHI LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	19/09/2022
184	FERNANDO GARAY SANTIAGO	FERNANDO GARAY SANTIAGO	68948	3988	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-08 :	2022-05-20 : 08:30	REFACTURAR ABRIL 2022 A 60M3 TARIFA DOMESTICO	11/04/2022
185	HUAMASH TRUJILLO FORTUNATO	HUAMASH TRUJILLO FORTUNATO	46211	4000	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-11 :	2022-05-23 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 02M3 TARIFA DOMESTICO	13/04/2022
186	RODRIGUEZ MERCADO, MARITZA	RODRIGUEZ MERCADO, MARITZA	16313	3975	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-05-18 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 03M3 TARIFA DOMESTICO	8/04/2022
187	NAKAHODO N. JOSE K	NAKAHODO N. JOSE K	26301	4530	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-21 :	2022-11-02 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 05M3 TARIFA DOMESTICO	21/09/2022
188	LOPEZ FALCON, ROSA ELVIRA	LOPEZ FALCON, ROSA ELVIRA	70708	4047	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-25 :	2022-06-06 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 10M3 TARIFA DOMESTICO	26/04/2022
189	ANGELA MARIA CRISTOBAL YANAC	ANGELA MARIA CRISTOBAL YANAC	10500113	4005	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-11 :	2022-05-24 :	REFACTURAR ABRIL A 14M3 TARIFA DOMESTICO Y LA DIFERENCIA PARA LA SIGUIENTE FACTURACION	12/04/2022
190	FRANCISC CRUZADO VARGAS	FRANCISC CRUZADO VARGAS	83270	3952	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 17M3 TARIFA DOMESTICO	4/04/2022
191	PEDRO PADILLA INFANTES	PEDRO PADILLA INFANTES	10443120	4012	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-12 :	2022-05-24 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 20M3 TARIFA DOMESTICO	12/04/2022
192	MARITZA ROSANA MENDOZA PACHAS	MARITZA ROSANA MENDOZA PACHAS	10468743	4001	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-11 :	2022-05-23 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 20M3 TARIFA DOMESTICO	13/04/2022
193	PEDRO MANCILLA HERRERA	PEDRO MANCILLA HERRERA	56892	3989	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-08 :	2022-05-20 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 25M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN	12/04/2022

								ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	
194	JULIAN GONZALES NORIEGA	JULIAN GONZALES NORIEGA	36058	3963	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 05 :	2022-05- 17 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 25M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	6/04/2022
195	PEDRO ESPINOZA MAZA	PEDRO ESPINOZA MAZA	10442163	4046	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 22 :	2022-06- 03 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 28M3 TARIFA DOMESTICO	26/04/2022
196	FISCALIA PROV.MIXTA HUAR	FISCALIA PROV.MIXTA HUAR	31856	3992	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 08 :	2022-05- 20 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 30 TARIFA DOMESTICO	13/04/2022
197	TEODOCIO MORENO HUAYANAY	TEODOCIO MORENO HUAYANAY	10493788	4015	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 12 :	2022-05- 24 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 31M3 TARIFA DOMESTICO Y LA DIFERENCIA PARA MAYO	19/04/2022
198	SIMON SHINKE SHINKE	SIMON SHINKE SHINKE	52404	3981	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 06 :	2022-05- 18 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 32M3 TARIFA COMERCIAL	7/04/2022
199	OLGA RAMIREZ ANASTACIO	OLGA RAMIREZ ANASTACIO	46420	4018	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 13 :	2022-06- 01 :	REFACTURAR ABRIL A 32M3 TARIFA DOMESTICO	19/04/2022
200	RAMIREZ BUITRON, JOSE	RAMIREZ BUITRON, JOSE	7843	3960	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 04 :	2022-05- 16 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 33M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	7/04/2022
201	ALVINA LLUCLLA BALLICO	ALVINA LLUCLLA BALLICO	41173	3962	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 05 :	2022-05- 17 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 34M3 TARIFA DOMESTICO	6/04/2022
202	JULIO VELITA CUILLAR	JULIO VELITA CUILLAR	1032588	4020	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 13 :	2022-05- 25 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 39M3 TARIFA COMERCIAL Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	20/04/2022
203	CALDERON PARIASCA GILMAR	CALDERON PARIASCA GILMAR	10493700	3991	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 08 :	2022-05- 20 : 08:30	REFACTURAR ABRIL A 51M3 TARIFA DOMESTICO	11/04/2022
204	CASTRO TOMASICHE FRANCISCO ROSARIO.	CASTRO TOMASICHE FRANCISCO ROSARIO.	10502250	3951	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 04 :	2022-05- 16 : 08:30	REFACTURAR ABRIL CONSIDERANDO SOLO CARGO FIJO	5/04/2022
205	SANTACRUZ HERVIAS VIRGINIA	STA. CRUZ HERVIAS, VIRGINIA	16764	4179	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 20 :	2022-07- 01 : 08:30	REFACTURAR ABRIL Y MAYO 2022 CON 20M3	25/05/2022

206	MATTA MARTEL NEIL EDWIN	MATTA MARTEL NEIL EDWIN	10502302	3968	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-05-18 : 08:30	REFACTURAR ABRILA 10M3 TARIFA DOMESTICO	8/04/2022
207	ENEDINA LADERA REQUEZ	ENEDINA LADERA REQUEZ	96228	3724	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-01 :	2022-03-15 : 08:30	REFACTURAR AGOSTO SETIEMBRE Y OCTUBRE 2021 A 40M3 TARIFA DOMESTICO	1/02/2022
208	MORALES DE ROCA ROSAURA DEL PILAR	MORALES DE ROCA ROSAURA DEL PILAR	80091	4538	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-22 :	2022-11-03 : 08:30	REFACTURAR AGOSTO Y SETIEMBRE A 100 SOLES CADA MES	23/09/2022
209	ENRIQUE OSHIMA UECHI	ENRIQUE OSHIMA UECHI	52393	4387	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-09 :	2022-11-09 :	REFACTURAR AGOSTO Y SETIEMBRE CON 30M3 C/MES TARIFA COMERCIAL.	11/10/2022
210	OSWALDO MERINO ESPINAL	OSWALDO MERINO ESPINAL	79618	4518	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-19 :	2022-10-31 : 08:30	REFACTURAR AGOSTO Y SETIEMBRE CONSIDERANDO SOLO CARGO FIJO	19/09/2022
211	VICTOR CORDOVA QUISPE	VICTOR CORDOVA QUISPE	86405	4505	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-10-26 : 08:30	REFACTURAR CON 10 M3 PAGO DEL CONVENIO Y SE LE INSTALARA MEDIDOR	14/09/2022
212	JONAS MATHUZALEN POLO ALVINO	JONAS MATHUZALEN POLO ALVINO	10456410	4329	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-15 :	2022-08-26 : 08:30	REFACTURAR CON 103	15/07/2022
213	HERM PASCUAL DELGADILLO	HERM PASCUAL DELGADILLO	82027	4226	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-08 :	2022-06-10 : 08:30	REFACTURAR CON 10M3	9/06/2022
214	SANTOS PINEDA FLORES	SANTOS PINEDA FLORES	10436892	4297	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-04 :	2022-08-15 : 08:30	REFACTURAR CON 12 M3	6/07/2022
215	AGUSTIN TANAKA TANAKA	AGUSTIN TANAKA TANAKA	47707	4218	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-07 :	2022-07-19 : 08:30	REFACTURAR CON 19 M3	7/06/2022
216	SANTACRUZ HERVIAS VIRGINIA	SANTACRUZ HERVIAS VIRGINIA	16764	4434	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-27 :	2022-10-07 : 08:30	REFACTURAR CON 20 M3	27/08/2022
217	OLGA SALAS DE MORALES	OLGA SALAS DE MORALES	75185	4360	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-27 :	2022-09-07 : 08:30	REFACTURAR CON 20 M3	27/07/2022
218	OLGA SALAS DE MORALES	BRUNO MORALES SANTOS	75185	4359	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-27 :	2022-07-25 : 08:30	REFACTURAR CON 20 M3	20/07/2022
219	GIANINA MILAGROS YANAC FALCON	GIANINA MILAGROS YANAC FALCON	10439464	4318	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-11 :	2022-08-22 : 08:30	REFACTURAR CON 20 M3	11/07/2022

220	AURELIO HERRERA MORALES	AURELIO HERRERA MORALES	21296	4293	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-01 :	2022-08-12 : 08:30	REFACTURAR CON 20 M3	4/07/2022
221	YANINA ISABEL JARA OROSCO	YANINA ISABEL JARA OROSCO	10468094	4222	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-07 :	2022-07-19 : 08:30	REFACTURAR CON 20 M3	8/06/2022
222	GUILLERMO PROSPERO RUIZ MENDOZA	GUILLERMO PROSPERO RUIZ MENDOZA	10477700	4205	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-03 :	2022-06-06 : 08:30	REFACTURAR CON 20 M3	2/06/2022
223	DANIEL HIGINIO FLORES	DANIEL HIGINIO FLORES	10499436	3970	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-05-25 :	REFACTURAR CON 20 M3	13/04/2022
224	KARINA MARIVEL PERALTA REQUEJO	KARINA MARIVEL PERALTA REQUEJO	54791	4364	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-02 :	2022-09-13 : 08:30	REFACTURAR CON 20 M3 POR MES	2/08/2022
225	GIANINA MILAGROS YANAC FALCON	GIANINA MILAGROS YANAC FALCON	10439464	3844	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-09 :	2022-04-20 : 08:30	REFACTURAR CON 20 M3 POR MES	9/03/2022
226	NATIVIDAD VILLALOBOS ELBA EUGENIA	NATIVIDAD VILLALOBOS ELBA EUGENIA	10501632	4438	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-02 :	2022-10-14 : 08:30	REFACTURAR CON 20M3	2/09/2022
227	CAHUAS MERCADO JUAN CARLOS	CAHUAS MERCADO JUAN CARLOS	10462123	4312	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-07 :	2022-08-18 : 08:30	REFACTURAR CON 20M3	8/07/2022
228	RAFAEL ESPINOZA CUADROS	RAFAEL ESPINOZA CUADROS	10435959	4230	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-09 :	2022-07-21 : 08:30	REFACTURAR CON 23 M3	21/06/2022
229	EUSEBIA CARMELO BERDIALES	EUSEBIA CARMELO BERDIALES	30778	4223	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-08 :	2022-07-20 : 08:30	REFACTURAR CON 25 M3 CADA MES	9/06/2022
230	OSWALDO SIMON CAQUI RODRIGUEZ	OSWALDO SIMON CAQUI RODRIGUEZ	10500999	3700	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-18 :	2022-03-01 : 08:30	REFACTURAR CON 30 M3	20/01/2022
231	INVERSIONES JULIO III S.A.C.	INVERSIONES JULIO III S.A.C.	10502045	4296	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-04 :	2022-08-16 : 08:30	REFACTURAR CON 30M3	15/07/2022
232	INVERSIONES JULIO III S.A.C.	INVERSIONES JULIO III S.A.C.	10502045	3669	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-06 :	2022-02-17 : 08:30	REFACTURAR CON 30M3	10/01/2022
233	DANIEL HIGINIO FLORES	DANIEL HIGINIO FLORES	4279	4336	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-19 :	2022-08-30 : 08:30	REFACTURAR CON 40 M3 POR MS	19/07/2022
234	SUSAN CATHERIN MALLQUI DE LA CRUZ	SUSAN CATHERIN MALLQUI DE LA CRUZ	2233	3948	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30	REFACTURAR CON 5 M3	5/04/2022
235	FILOMENO ORENCIO SANCHEZ	FILOMENO ORENCIO SANCHEZ	47135	4242	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-13 :	2022-07-27 : 08:30	REFACTURAR CON 5 Y 10 M3 LOS MESES PENDIENTES	13/06/2022

236	TERESA SOLEDAD ROMERO DE OSHIRO	TERESA SOLEDAD ROMERO DE OSHIRO	8118	4322	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-11 :	2022-08-22 : 08:30	REFACTURAR CON 50 M3	11/07/2022
237	ELSA BLAS MATTA	ELSA BLAS MATTA	71126	4144	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-16 :	2022-06-27 :	REFACTURAR CON 52 M3	20/05/2022
238	ELISEO VALERIO TRUJILLO	ELISEO VALERIO TRUJILLO	97680	4101	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30	REFACTURAR CON 60 M3	13/05/2022
239	EDYD MERCEDES RAPREY TINOCO	EDYD MERCEDES RAPREY TINOCO	10501228	4337	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-19 :	2022-08-30 : 08:30	REFACTURAR CON 60M3	19/07/2022
240	RAUL CEFERINO TRUJILLO OLIVA	RAUL CEFERINO TRUJILLO OLIVA	10445031	4340	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-19 :	2022-08-30 : 08:30	REFACTURAR CON CARGO FIJO	19/07/2022
241	LILIANA MARIELA SILVA SANTISTEBAN	LILIANA MARIELA SILVA SANTISTEBAN	10471408	4176	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-20 :	2022-07-04 : 08:30	REFACTURAR CON CARGO FIJO LOS MESES DE ADEUDO EL USUARIO SE COMPROMETE A COMPRAR MEDIDOR O PGAR CIERRE TEMPORAL	23/05/2022
242	FRANCISC VALVERDE ZAMUDIO	FRANCISC VALVERDE ZAMUDIO	14773	4335	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-19 :	2022-08-30 : 08:30	REFACTURAR CON CATGO FIJO	19/07/2022
243	MARIA MORALES AVIA	MARIA MORALES AVIA	52591	3704	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-21 :	2022-02-21 : 08:30	REFACTURAR CON EL PROMEDIO DE LECTURA	21/01/2022
244	GILBERTO MATSUSAKA BRICEÑO	GILBERTO MATSUSAKA BRICEÑO	10438747	4430	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-25 :	2022-10-06 : 08:30	REFACTURAR CON PROMEDIOD DE CONSUMO	29/08/2022
245	FRANCISCO DE LA CRUZ JUAN	FRANCISCO DE LA CRUZ JUAN	94897	3956	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30	REFACTURAR DESDE AGOSTO 2021 A ABRIL 2022 A 08M3 C/MES	28/03/2022
246	CLEMENCIA VILLANUEVA TOLEDO	CLEMENCIA VILLANUEVA TOLEDO	10496907	3682	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-11 :	2022-05-17 :	REFACTURAR DESDE ENERO A ABRIL A 33M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	19/04/2022
247	ANTONIO ORTIZ RAMOS	ANTONIO ORTIZ RAMOS	67606	3711	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-24 :	2022-03-07 : 08:30	REFACTURAR DESDE JULIO 2021 A ENERO 2022 CONSIDERANDO SOLO CARGO FIJO	27/01/2022
248	JUANA DIAZ CHAVEZ	JUANA DIAZ CHAVEZ	10501049	3758	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-09 :	2022-04-20 :	REFACTURAR DIC 2021 04M3 ENERO 04M3 FEBRERO 05M3 Y MARZO 2022 SOLO CARGO FIJO	23/03/2022
249	MERCEDES CARRETERO SAENZ	MERCEDES CARRETERO SAENZ	30151	3691	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-14 :	2022-02-25 : 08:30	REFACTURAR DIC 2021 A 11M3 TARIFA COMERCIAL Y DE AHI	19/01/2022

								EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	
250	GIACOMO GOMEZ VALERA	VIDAL PANFILO TORRES RODRIGUES	67056	3761	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-09 :	2022-03-23 : 08:30	REFACTURAR DIC 2021 A 3M3 Y FEBRERO A 01M3 2022 C/MES TARIFA COMERCIAL	8/02/2022
251	TORRES FERMIN SANCHEZ	TORRES FERMIN SANCHEZ	10493471	3678	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-10 :	2022-02-21 : 08:30	REFACTURAR DIC 2021 A ENERO 2022 A 13M3 SU PROMEDIOY DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	12/01/2022
252	EDITH Y ESPOSO JIMENEZ APARICIO	EDITH Y ESPOSO JIMENEZ APARICIO	10475195	3922	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-21 :	2022-05-02 : 08:30	REFACTURAR DIC 2021 ENERO FEBRERO Y MARZO 2022 A 30M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	24/03/2022
253	FRANCISCO DE LA CRUZ BAUTISTA	FRANCISCO DE LA CRUZ BAUTISTA	10501172	3889	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-16 :	2022-04-27 : 08:30	REFACTURAR DIC 2021 Y ENERO 2022 A 12M3 C/MES TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	21/03/2022
254	ELADIO BUITRON CARRASCO	ELADIO BUITRON CARRASCO	86955	3672	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-07 :	2022-02-18 : 08:30	REFACTURAR DIC 2021 Y ENERO 2022 A 25M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	7/01/2022
255	ERNESTINA SOLEDAD CARDENAS ROSALES	ERNESTINA SOLEDAD CARDENAS ROSALES	10481580	3696	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-17 :	2022-02-28 : 08:30	REFACTURAR DIC 2021 Y ENERO 2022 A 30M3 C/MES TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	21/01/2022
256	DELIA GLORIA ROMERO AGUILAR	DELIA GLORIA ROMERO AGUILAR	61611	3706	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-21 :	2022-03-04 : 08:30	REFACTURAR DIC 2021 Y ENERO 2022 A 37M3 C/MES TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	26/01/2022
257	CELSO TORRES MORALES	CELSO TORRES MORALES	10497657	3694	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-17 :	2022-02-28 : 08:30	REFACTURAR EL MES DE DIC 2021	20/01/2022
258	ANA SAC ARGUELLES	ANA SAC ARGUELLES	48235	3811	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-25 :	2022-04-08 : 08:30	REFACTURAR EL VALOR DEL MES DE FEBRERO	25/02/2022
259	PEÃ‘A TOLEDO, CLEMENCIA	PEÃ‘A TOLEDO, CLEMENCIA	16808	4425	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-24 :	2022-10-05 : 08:30	REFACTURAR EN 20 M3	25/08/2022

260	JORGE RUIZ SERIN	JORGE RUIZ SERIN	10468903	4283	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-24 :	2022-08-05 : 08:30	REFACTURAR EN 30M3	27/06/2022
261	EVIDIO SANCHEZ MARTIN	EVIDIO SANCHEZ MARTIN	10465400	4276	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-23 :	2022-08-04 : 08:30	REFACTURAR EN 53 M3	23/06/2022
262	LIBORIO FARFAN COLAN	LIBORIO FARFAN COLAN	15587	3723	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-31 :	2022-03-14 : 08:30	REFACTURAR ENERO 2022 A 06M3 TARIFA DOMESTICO POR UNICA VEZ Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	18/01/2022
263	BEATRIZ ZAPATA CARRILLO	BEATRIZ ZAPATA CARRILLO	19756	3754	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-08 :	2022-03-22 : 08:30	REFACTURAR ENERO 2022 A 20M3 TARIFA DOMESTICO	11/02/2022
264	RIOS BUITRON ROSARIO	RIOS BUITRON ROSARIO	10502185	3716	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-28 :	2022-03-28 : 08:30	REFACTURAR ENERO 2022 A 20M3 TARIFA DOMESTICO	31/01/2022
265	RODRIGUEZ G ALFREDO	RODRIGUEZ G ALFREDO	87362	3684	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-12 :	2022-02-23 : 08:30	REFACTURAR ENERO 2022 A 20M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	14/01/2022
266	ANA MARIA HENRIQUEZ MAGALLANES	ANA MARIA HENRIQUEZ MAGALLANES	20636	3721	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-31 :	2022-03-14 : 08:30	REFACTURAR ENERO 2022 CONSIDERANDO SOLO CARGO FIJO.	13/01/2022
267	DONATO PERCY VALERIO QUILLAY	DONATO PERCY VALERIO QUILLAY	10492823	3786	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-16 :	2022-03-30 : 08:30	REFACTURAR ENERO A 20M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	31/01/2022
268	EUCARIO SILVA CARDENAS	EUCARIO SILVA CARDENAS	83985	3668	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-06 :	2022-02-17 : 08:30	REFACTURAR ENERO A 25M3 TARIFA DOMESTICO	10/01/2022
269	ROBERTO PALOMINO BARTUREN	ROBERTO PALOMINO BARTUREN	15708	3759	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-09 :	2022-03-23 : 08:30	REFACTURAR ENERO A 31M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	17/02/2022
270	ROSITA MARIELA BARRERA GODIÁ'O	ROSITA MARIELA BARRERA GODIÁ'O	10431308	3894	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-16 :	2022-04-27 : 08:30	REFACTURAR ENERO FEBRERO Y MARZO 2022, A 35M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	15/03/2022
271	ANTONIA VERASTEGUI ZEVALLOS	ANTONIA VERASTEGUI ZEVALLOS	10493813	3887	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-04-26 : 08:30	REFACTURAR ENERO FEBRERO Y MARZO A 12M3 C/MES TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN	21/03/2022

								ADELANTE LO QUE INDICA EL MEDIDOR	
272	NELLY MARGOT ROCA GONZALES	NELLY MARGOT ROCA GONZALES	10439602	3885	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-04-26 : 08:30	REFACTURAR ENERO FEBRERO Y MARZO A 20M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	7/03/2022
273	BENIGNO ALFREDO VEGA MORENO	BENIGNO ALFREDO VEGA MORENO	10475253	3789	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-17 :	2022-03-31 : 08:30	REFACTURAR ENERO Y FEBRERO 2022 A 35M3 TARIFA COMERCIAL Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	21/02/2022
274	ROSA VICTORIA VIDAL ANGELES	ROSA VICTORIA VIDAL ANGELES	10460972	3882	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-04-25 : 08:30	REFACTURAR ENERO Y FEBRERO A 25M3 TARIFA DOMESTICO	28/03/2022
275	DANTE CREMASCHI CAHUAS	DANTE CREMASCHI CAHUAS	29304	3813	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-25 :	2022-04-08 : 08:30	REFACTURAR ENERO Y FEBRERO A 40M3 C/MES TARIFA COMERCIAL Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	21/02/2022
276	COMUN.SAN JUAN DE HUCHUCUANICO	COMUN.SAN JUAN DE HUCHUCUANICO	10429597	3742	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-07 :	2022-03-21 : 08:30	REFACTURAR ENERO Y FEBRERO A 45M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	11/02/2022
277	CARMELA DELIA ROJAS LAZARO	CARMELA DELIA ROJAS LAZARO	10482785	3791	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-18 :	2022-04-01 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO 2022, CONSIDERANDO SOLO CARGO FIJO	23/02/2022
278	RUBEN ALDO SANDON ROJAS	RUBEN ALDO SANDON ROJAS	10500027	3878	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-04-26 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 08M3 TARIFA DOMESTICO POR UNICA VEZ	10/02/2022
279	ANTONIO PERCY BLAS BARRETO	ANTONIO PERCY BLAS BARRETO	10485631	3790	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-18 :	2022-04-01 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 15M3 TARIFA DOMESTICO	23/02/2022
280	AMADOR VALDIVIA JIMENO	AMADOR VALDIVIA JIMENO	92356	3780	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-15 :	2022-04-08 :	REFACTURAR FEBRERO A 15M3 TARIFA DOMESTICO	11/03/2022
281	FERNANDO MELENDEZ GARCIA	FERNANDO MELENDEZ GARCIA	10457400	3782	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-15 :	2022-03-29 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 15M3, TARIFA COMERCIAL	21/02/2022
282	TEODORA VILLAVICENCIO AGUAYO	TEODORA VILLAVICENCIO AGUAYO	10472	3772	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-11 :	2022-03-25 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 17M3 TARIFA DOMESTICO	17/02/2022
283	MARIA DEL ROSARIO COLAN DIAZ	MARIA DEL ROSARIO COLAN DIAZ	12617	3821	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-03 :	2022-04-14 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 20M3 TARIFA DOMESTICO	17/03/2022

284	MARIA VICTORIA GALLEGOS GIRON	MARIA VICTORIA GALLEGOS GIRON	10488872	3760	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-09 :	2022-03-23 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 20M3 TARIFA DOMESTICO	17/02/2022
285	ZULMA ORTIZ ROSALES	ZULMA ORTIZ ROSALES	10465944	3785	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-16 :	2022-03-30 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 20M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	15/02/2022
286	INVERSIONES ALABAZ S.A.C	INVERSIONES ALABAZ S.A.C	11418	3735	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-04 :	2022-03-18 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 30M3 TARIFA COMERCIAL Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	9/02/2022
287	BLANCA VIZQUERRA ESPINOZA	BLANCA VIZQUERRA ESPINOZA	96921	3751	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-08 :	2022-03-22 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 30M3 TARIFA DOMESTICO	14/02/2022
288	EDGAR BARRON EBISUI	EDGAR BARRON EBISUI	6501	3736	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-04 :	2022-03-18 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 31M3 TARIFA COMERCIAL Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	11/02/2022
289	PABLO PEREZ MEZA	PABLO PEREZ MEZA	15213	3792	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-18 :	2022-04-01 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 37M3 TARIFA DOMESTICO	23/02/2022
290	SANTOS CASTILLO SAAVEDRA	SANTOS CASTILLO SAAVEDRA	10448761	3916	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-18 :	2022-04-29 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO A 40M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	11/03/2022
291	GLADYS ESTELA ROBLES ESPINOZA	GLADYS ESTELA ROBLES ESPINOZA	33770	3929	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-24 :	2022-05-18 :	REFACTURAR FEBRERO MARZO Y ABRIL A 20M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	20/04/2022
292	MAURO SANCHEZ EUSTAQUIO	MAURO SANCHEZ EUSTAQUIO	6039552	3744	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-07 :	2022-05-27 :	REFACTURAR FEBRERO MARZO Y ABRIL A 35M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	29/04/2022
293	MARIA ELVIRA VEGA VILLAVICENCIO	MARIA ELVIRA VEGA VILLAVICENCIO	10449115	3737	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-04 :	2022-05-20 :	REFACTURAR FEBRERO MARZO Y ABRIL A 47M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	22/04/2022
294	ALFRE EUSTAQUIO NICACIO	ALFRE EUSTAQUIO NICACIO	4004	3909	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-18 :	2022-04-29 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO 2022 CONSIDERANDO SOLO CARGO FIJO	15/03/2022
295	CRECENCIO ROMULO AGAMA SILVA	CRECENCIO ROMULO AGAMA SILVA	10487224	3829	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-04 :	2022-04-15 :	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 01M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	15/03/2022

296	ANGELICA MARIA TELLO MINAYA DE SANTOS	ANGELICA MARIA TELLO MINAYA DE SANTOS	6039745	3897	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-17 :	2022-04-28 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 05M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	21/03/2022
297	MAY ELSA TADEO FALCON	MAY ELSA TADEO FALCON	10431546	3891	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-16 :	2022-05-12 :	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 08M3 C/MES TARIFA DOMESTICO A SU PROMEDIO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDICA EL NUEVO MEDIDOR	14/04/2022
298	JULIO VEGA CERDA	JULIO VEGA CERDA	55451	3770	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-11 :	2022-04-20 :	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 15M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	23/03/2022
299	NELLY ANAYA ALARCON	NELLY ANAYA ALARCON	90222	3738	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-04 :	2022-05-17 :	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 20M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	19/04/2022
300	EMILIO MONTES RAYMUNDO	EMILIO MONTES RAYMUNDO	10437188	3839	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-09 :	2022-04-20 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 20M3 TARIFA DOMESTICO	11/03/2022
301	OBREGON VALLE DE RODRIGUEZ ANGELICA M	OBREGON VALLE DE RODRIGUEZ ANGELICA M	10468925	3815	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-28 :	2022-04-14 :	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 25M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	17/03/2022
302	PARIASCA DE SEMINARIO MAT	PARIASCA DE SEMINARIO MAT	89265	3765	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-10 :	2022-04-28 :	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 30M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	31/03/2022
303	JULIO TELLO CORTEZ	JULIO TELLO CORTEZ	10443391	3872	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 46M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	11/03/2022
304	NAUPARI ESTRADA SUC: TEODORICA	NAUPARI ESTRADA SUC: TEODORICA	53097	3912	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-18 :	2022-04-29 : 08:30	REFACTURAR FEBRERO Y MARZO A 06M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	23/03/2022
305	JULIA VEGA VILLAVICENCIO	JULIA VEGA VILLAVICENCIO	10449342	4395	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-10 :	2022-09-21 : 08:30	REFACTURAR JULIO Y AGOSTO A 87M3 TARIFA DOMESTICO	11/08/2022
306	BUITRON DANIEL	BUITRON DANIEL	48939	3850	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-11 :	2022-04-21 :	REFACTURAR JUNIO 2021 A 20M3 TARIFA COMERCIAL	24/03/2022
307	ALBINO HUAMAN FARFAN	ALBINO HUAMAN FARFAN	55759	4416	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-19 :	2022-09-30 : 08:30	REFACTURAR JUNIO Y JULIO A 10M3 C/MES TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE	22/08/2022

								LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	
308	TRANSTURSA	TRANSTURSA	68563	3953	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30	REFACTURAR LO ACORDADO POR AMBAS PARTES A 66M3 LA FACTURA DE MARZO 2022	30/03/2022
309	TRANSTURSA	TRANSTURSA	68563	3938	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-29 :	2022-05-10 : 08:30	REFACTURAR LO ACORDADO POR AMBAS PARTES A 66M3 LA FACTURA DE MARZO 2022	30/03/2022
310	MOISES ABEL SOTO RICRA	MOISES ABEL SOTO RICRA	45606	4131	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-13 :	2022-06-24 : 08:30	REFACTURAR LOS MES DE ABRIL Y MAYO 50M3	13/05/2022
311	JUAN FELICIANO GERONIMO	JUAN FELICIANO GERONIMO	84623	3722	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-31 :	2022-05-05 :	REFACTURAR LOS MESES EN RECLAMO ENERO, FEBRERO Y MARZO 2022 A 41M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	7/04/2022
312	NATALIA RUIZ CARRILLO	NATALIA RUIZ CARRILLO	67738	4357	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-27 :	2022-07-26 : 08:30	REFACTURAR LOS MESES PENDIENTE CON 10 M3	20/07/2022
313	DONATO ZEVALLOS CONTRERAS	DONATO ZEVALLOS CONTRERAS	10442083	3861	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30	REFACTURAR MARZO A 08M3 TARIFA DOMESTICO	11/03/2022
314	NIVARDO TRUJILLO HUAMANCHAY	NIVARDO TRUJILLO HUAMANCHAY	10482570	3880	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-04-26 :	REFACTURAR MARZO A 20M3 TARIFA DOMESTICO	21/03/2022
315	MIGUEL SANCHEZ BASURTO	MIGUEL SANCHEZ BASURTO	60027	3854	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-11 :	2022-04-22 : 08:30	REFACTURAR MARZO A 20M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	18/03/2022
316	MAXIMILIANO MARCELO CARRILLO MINAYA	MAXIMILIANO MARCELO CARRILLO MINAYA	65956	3847	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-10 :	2022-04-21 : 08:30	REFACTURAR MARZO A 25M3 TARIFA DOMESTICO	11/03/2022
317	MIRTHA ROSARIO MORALES EUSEBIO	MIRTHA ROSARIO MORALES EUSEBIO	10461199	3853	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-11 :	2022-04-22 : 08:30	REFACTURAR MARZO A 30M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	18/03/2022
318	FLORICELDA DIAZ PARIASCA	FLORICELDA DIAZ PARIASCA	91949	3830	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-04 :	2022-04-15 : 08:30	REFACTURAR MARZO A 33M3 TARIFA DOMESTICO	4/03/2022

319	ABEL ALONSO HURTADO	ABEL ALONSO HURTADO	19679	3832	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-04 :	2022-04-15 : 08:30	REFACTURAR MARZO A 36M3 TARIFA DOMESTICO	17/03/2022
320	BERNABE SALAS GUTIERREZ	BERNABE SALAS GUTIERREZ	3652	3871	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30	REFACTURAR MARZO A 40M3 TARIFA DOMESTICO	14/03/2022
321	MAXIMO ALEJANDRO FLORES CIRIACO	MAXIMO ALEJANDRO FLORES CIRIACO	50644	3924	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-22 :	2022-05-03 : 08:30	REFACTURAR MARZO A 55M3 TARIFA COMERCIAL Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	18/03/2022
322	CARLOS ALBERTO SILVA SOSA	CARLOS ALBERTO SILVA SOSA	10472852	3919	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-21 :	2022-05-02 : 08:30	REFACTURAR MARZO A SU PROMEDIO DE 16M3	23/03/2022
323	CLUB DEPORTIVO SOCIAL HUANDO	CLUB DEPORTIVO SOCIAL HUANDO	10427426	3943	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-01 :	2022-05-13 : 08:30	REFACTURAR MARZO Y ABRIL A 01M3 C/MES TARIFA COMERCIAL	4/04/2022
324	JOSE ANTONIO GUTARRA MALQUI	JOSE ANTONIO GUTARRA MALQUI	10476094	3954	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30	REFACTURAR MARZO Y ABRIL A 20M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	5/04/2022
325	BALVINA VIVIANA ARANDA OSORIAGA	BALVINA VIVIANA ARANDA OSORIAGA	10444165	3852	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-11 :	2022-05-27 :	REFACTURAR MARZO Y ABRIL A 20M3 TARIFA DOMESTICO	29/04/2022
326	IRMA FIGUEROA POMA	IRMA FIGUEROA POMA	23716	3846	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-10 :	2022-05-23 :	REFACTURAR MARZO Y ABRIL A 30M3 C/MES TARIFA COMERCIAL	25/04/2022
327	ANTONIO ELEUTERIO EVANGELISTA PASTOR	ANTONIO ELEUTERIO EVANGELISTA PASTOR	36399	3985	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-07 :	2022-05-19 : 08:30	REFACTURAR MARZO Y ABRIL A 30M3 C/MES TARIFA COMERCIAL Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	7/04/2022
328	NATALY ARACELI WONG MELENDEZ	NATALY ARACELI WONG MELENDEZ	10454587	3865	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-05-13 :	REFACTURAR MARZO Y ABRIL A 42M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	15/04/2022
329	AMERICO VEGA FLORES	AMERICO VEGA FLORES	6042615	4006	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-11 :	2022-05-23 : 08:30	REFACTURAR MARZO Y ABRIL A 50M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	12/04/2022
330	PEDRO MEGIA RIVERA	PEDRO MEGIA RIVERA	10442174	4524	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-19 :	2022-10-31 : 08:30	REFACTURAR MAYO 2022 A 15M3 TARIFA DOMESTICO	19/09/2022
331	YENI SARITA COLONIA FIGUEROA	YENI SARITA COLONIA FIGUEROA	10443562	3851	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-11 :	2022-04-22 : 08:30	REFACTURAR MAYO AGOSTO Y ENERO 2021; ASIMISMO LOS RECIBOS DE ENERO FEBRERO Y MARZO A 20M3 C/MES Y DE AHI EN ADELANTE	17/03/2022

								LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	
332	SANTA FE HONORIA CORDOVA PAEZ	SANTA FE HONORIA CORDOVA PAEZ	10432241	4086	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-06 :	2022-11-30 :	REFACTURAR MAYO Y OCTUBRE A 20M3 TARIFA DOMESTICO	2/11/2022
333	MIRYAM CONSUELO DULANTO SANDOVAL	MIRYAM CONSUELO DULANTO SANDOVAL	10489748	3902	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-17 :	2022-04-28 : 08:30	REFACTURAR MESES RECLAMADOS	18/03/2022
334	MOISES FLORES GERONIMO	MOISES FLORES GERONIMO	94567	3683	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-12 :	2022-02-23 : 08:30	REFACTURAR NOV 2021 Y ENERO 2022 A 35M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	13/01/2022
335	DINA FLORES FLORES	DINA FLORES FLORES	10498701	4556	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-03 :	2022-11-14 : 08:30	REFACTURAR OCT 2020 A 50M3 TARIFA DOMESTICO	4/10/2022
336	JUAN CARLOS MUÑOZ RUIZ	JUAN CARLOS MUÑOZ RUIZ	10494950	4611	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-18 :	2022-11-29 : 08:30	REFACTURAR OCT 2022 A 16M3 TARIFA DOMESTICO	18/10/2022
337	CERGIO CASTILLEJO MELGAREJO	CERGIO CASTILLEJO MELGAREJO	10442550	4591	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-10 :	2022-11-21 : 08:30	REFACTURAR OCT 2022 CON 39M3 TARIFA DOMESTICO	11/10/2022
338	JUANA TINOCO LOLI	JUANA TINOCO LOLI	10501913	4605	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-13 :	2022-11-24 : 08:30	REFACTURAR OCT A 10M3 TARIFA DOMESTICO	14/10/2022
339	SOLEDAD RAMIREZ VASQUEZ	SOLEDAD RAMIREZ VASQUEZ	25597	4581	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-07 :	2022-11-18 : 08:30	REFACTURAR OCT A 10M3 TARIFA DOMESTICO	10/10/2022
340	WILBER CARLOS CALIXTO MANRIQUE	WILBER CARLOS CALIXTO MANRIQUE	10497055	4612	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-19 :	2022-11-30 : 08:30	REFACTURAR OCT A 14M3 TARIFA DOMESTICO	19/10/2022
341	MARCELO DOMINGUEZ BERNUY	MARCELO DOMINGUEZ BERNUY	10447033	4607	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-14 :	2022-11-25 : 08:30	REFACTURAR OCT A 14M3 TARIFA DOMESTICO	14/10/2022
342	JOSE FRANCISCO ESPADIN LULIGUIES	JOSE FRANCISCO ESPADIN LULIGUIES	75196	4608	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-17 :	2022-11-28 : 08:30	REFACTURAR OCT A 20M3 TARIFA DOMESTICO	17/10/2022
343	LEONARDO PAREDES DAVILA	LEONARDO PAREDES DAVILA	10501436	4566	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-05 :	2022-11-16 : 08:30	REFACTURAR OCT A 30M3 TARIFA DOMESTICO	6/10/2022
344	MENDIZABAL DE FLORES, JULIA	MENDIZABAL DE FLORES, JULIA	1364	3726	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-01 :	2022-03-15 : 08:30	REFACTURAR POR DIFERENCIA DE LECTURAS; FEBRERO 2022 A 31M3 TARIFA COMERCIAL	1/02/2022
345	CONTINENTAL ELECTRIC. S.A.C	CONTINENTAL ELECTRIC. S.A.C	51260	4378	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-04 :	2022-09-15 : 08:30	REFACTURAR SEGUN LAS LECTURAS CORRESPONDE 25 M2 POR MES	4/08/2022

346	BERNARDINO FRITAS BERNABE	BERNARDINO FRITAS BERNABE	82302	4517	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 19 :	2022-10- 31 : 08:30	REFACTURAR SET 2022 A 50M3 TARIFA DOMESTICO	19/09/2022
347	MARIA DEL PILAR RAMIREZ BALZACAR ELGUERA	MARIA DEL PILAR RAMIREZ BALZACAR ELGUERA	53999	4546	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 30 :	2022-11- 11 : 08:30	REFACTURAR SET 2022 CON 26M3 TARIFA COMERCIAL Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	3/10/2022
348	JESUS OSWALDO VASQUEZ GONZALES	JESUS OSWALDO VASQUEZ GONZALES	10473217	4489	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 13 :	2022-10- 25 : 08:30	REFACTURAR SET A 07M3 TARIFA DOMESTICO	16/09/2022
349	NORMA CALDERON RODRIGUEZ	NORMA CALDERON RODRIGUEZ	10813	4448	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 06 :	2022-10- 18 : 08:30	REFACTURAR SET A 07M3 TARIFA DOMESTICO	8/09/2022
350	MIGUEL SANCHEZ MELENDEZ	MIGUEL SANCHEZ MELENDEZ	93973	4495	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 13 :	2022-09- 22 :	REFACTURAR SET A 106M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	16/09/2022
351	ELENA DOMITILA WONG VALVERDE	ELENA DOMITILA WONG VALVERDE	74041	4526	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 20 :	2022-11- 01 : 08:30	REFACTURAR SET A 10M3 TARIFA DOMESTICO	20/09/2022
352	VICTORIA ALARCON ANGULO	VICTORIA ALARCON ANGULO	47773	4576	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10- 06 :	2022-11- 17 : 08:30	REFACTURAR SET A 18M3 TARIFA DOMESTICO	10/10/2022
353	VIVIANA MATILDE FLORECIN PASTRANA	VIVIANA MATILDE FLORECIN PASTRANA	25311	4521	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 19 :	2022-10- 31 : 08:30	REFACTURAR SET A 19M3 TARIFA DOMESTICO	19/09/2022
354	ESPINOZA DEL C. JORGE	ESPINOZA DEL C. JORGE	75141	4549	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10- 03 :	2022-11- 28 :	REFACTURAR SET A 20M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	28/10/2022
355	VICENTE VICTOR GIMARAI FIGUEROA	VICENTE VICTOR GIMARAI FIGUEROA	10450027	4475	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 09 :	2022-10- 21 : 08:30	REFACTURAR SET A 20M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	12/09/2022
356	GALINDO QUILLAY DE NAPAN SANTA	GALINDO QUILLAY DE NAPAN SANTA	18381	4400	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08- 12 :	2022-09- 23 : 08:30	REFACTURAR SET A 23M3 TARIFA DOMESTICO	15/08/2022
357	GONZALO CIRO CORSINO CAPCHA	GONZALO CIRO CORSINO CAPCHA	10456487	4536	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 21 :	2022-11- 02 : 08:30	REFACTURAR SET A 40M3 TARIFA DOMESTICO	21/09/2022
358	ALBERTO JARA ROJAS	ALBERTO JARA ROJAS	73106	4474	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09- 09 :	2022-09- 23 : 08:30	REFACTURAR SET A 40M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN	14/09/2022

								ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	
359	MARCELINO GALAN BRONCANO	MARCELINO GALAN BRONCANO	6034091	4525	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-20 :	2022-11-01 : 08:30	REFACTURAR SET A 56M3 SE REFACTURO POR DIFERENCIAS LECTURAS	20/09/2022
360	MOYA MUNOZ SANTA E	MOYA MUNOZ SANTA E	77671	4613	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-19 :	2022-11-30 : 08:30	REFACTURAR SET Y OCT A 17M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	19/10/2022
361	ELADIA MARCELINA GERONIMA CHUPICA	ELADIA MARCELINA GERONIMA CHUPICA	71830	4572	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-06 :	2022-11-17 : 08:30	REFACTURAR SET Y OCT A 30M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	4/10/2022
362	FELIX ZEVALLOS, JUAN	FELIX ZEVALLOS, JUAN	8910	4574	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-06 :	2022-11-17 : 08:30	REFACTURAR SET Y OCT A 35M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	6/10/2022
363	SANTOS DE MEDRANO, HIRAI DA	SANTOS DE MEDRANO, HIRAI DA	891	4583	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-07 :	2022-11-18 : 08:30	REFACTURAR SET Y OCT A 35M3 C/MES TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	10/10/2022
364	FELIX ROJAS PARIASCA	FELIX ROJAS PARIASCA	10436198	4502	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-11-23 :	REFACTURAR SET Y OCT A 37M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	25/10/2022
365	CASAS URIBE, MIGUEL	CASAS URIBE, MIGUEL	1859	3825	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-03 :	2022-04-14 : 08:30	REFACTURAR SOLO A FEBRERO A 36M3 TARIFA DOMESTICO Y DE AHI EN ADELANTE LO QUE INDIQUE EL MEDIDOR	7/03/2022
366	LUIS JOSE MENDOZA CORDOZA	LUIS JOSE MENDOZA CORDOZA	14476	4398	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-10 :	2022-09-21 : 08:30	REFACTURAR SOLO CARGO FIJO	11/08/2022
367	CASANA ZAMUDIO, PEDRO VALDEMAR	CASANA ZAMUDIO, PEDRO VALDEMAR	6039632	4381	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-05 :	2022-09-16 : 08:30	REFACTURAR SOLO CON CARGO FIJO	8/08/2022
368	TRUJILLO C APOLINARIO	TRUJILLO C APOLINARIO	97625	3809	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-24 :	2022-04-07 : 08:30	REFACTURAR SOLO FEBRERO A 33M3 TARIFA DOMESTICO	4/03/2022
369	COORP. TOMOTOSHI PERU CHICKEN SAC	COORP. TOMOTOSHI PERU CHICKEN SAC	51271	4361	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-27 :	2022-09-07 : 08:30	REFACTURAR SOLO LOS M3 EL VMA SE RESPETA	21/07/2022
370	PROSERPINA VICTORIA LUJERIO GARCIA	PROSERPINA VICTORIA LUJERIO GARCIA	10494530	3709	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-24 :	2022-03-29 :	REFACTURAR TODOS LOS MESES EN	1/03/2022

								RECLAMO CONSIDERANDO SOLO CARGO FIJO	
371	JUANA MENDOZA VELARDE	JUANA MENDOZA VELARDE	24508	4306	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07- 06 :	2022-08- 17 : 08:30	REFCTURAR CON 10 M3	7/07/2022
372	MARIA ANTIA MARTINEZ CARBAJAL	MARIA ANTIA MARTINEZ CARBAJAL	10501061	3692	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 17 :	2022-06- 02 :	RMEFACTURAR NOV DIC Y FEBRERO A 76M3 C/MES TARIFA DOMESTICO	5/05/2022
373	DISERGOR S.R.L .	DISERGOR S.R.L .	52327	4025	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 13 :	2022-06- 17 :	SE ACORDO 40M3	20/05/2022
374	MELANIO AZCA TARAZONA	MELANIO AZCA TARAZONA	10461019	3834	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03- 08 :	2022-04- 19 : 08:30	SE ACORDO CON LA USUARIA QUE SE LE NOTIFICARA MEDIANTE RESOLUCION QUE EL RECLAMO ES INFUNDADO	11/03/2022
375	FIGUEROA DE PARDO MARIA	FIGUEROA DE PARDO MARIA	54549	4143	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 16 :	2022-06- 27 : 08:30	SE ACUERDA 55M3	20/05/2022
376	JONAS MATHUZALEN POLO ALVINO	JONAS MATHUZALEN POLO ALVINO	10456410	4125	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 12 :	2022-06- 23 : 08:30	SE ACUERDA POR ESTE MES SOLO COBRAR 10 M3 LOS MESES POSTERIORES LO QUE MARQUE EL MEDIDOR	12/05/2022
377	WILTON A PACHECO NICHOS	WILTON A PACHECO NICHOS	10498567	3665	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 05 :	2022-02- 16 : 08:30	SE APLICA ASIGNACION POR CADA MES RECLAMADO	10/01/2022
378	JACQUELINE SANDY RODRIGUEZ DE CAVANI	JACQUELINE SANDY RODRIGUEZ DE CAVANI	10480056	4168	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 19 :	2022-06- 30 : 08:30	SE COBRAR EL MES DE MAYO CON 10 M3 EL USUARIO TRAERA UN MEDIDOR DE CONSUMOS	24/05/2022
379	PATRICIA MARIA DEL CARMEN GONZALES REY	PATRICIA MARIA DEL CARMEN GONZALES REY	26928	3675	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 07 :	2022-08- 11 :	SE COBRE SOLO EL IMPORTE DE MTS CUBICOS CON TARIFA DOMESTICA Y EN ADELANTE - EL USUARIO SOLICITA FRACCIONAMIENTO	7/01/2022
380	AGUSTIN TANAKA TANAKA	AGUSTIN TANAKA TANAKA	47707	4433	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08- 26 :	2022-10- 07 : 08:30	SE CONCILIA EN 18 M3 POR MES	26/08/2022
381	MAXIMILIANO DIAZ ROSAS	MAXIMILIANO DIAZ ROSAS	37334	4082	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05- 06 :	2022-06- 17 : 08:30	SE DARA RESPUESTA MEDIANTE RESOLUCION	5/05/2022

382	EMPRESA NORMA VICTORIA E.I.R.L	EMPRESA NORMA VICTORIA E.I.R.L	10466887	3969	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-05-18 : 08:30	SE DARA RESPUESTA MEDIANTE RESOLUCION	7/04/2022
383	HIPOLITO ROQUE EUSEBIO	HIPOLITO ROQUE EUSEBIO	66979	4044	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-22 :	2022-06-03 : 08:30	SE DARA RESPUESTA MEDIANTE RESOLUCION A SU RECLAMO	15/04/2022
384	MAXIMILIANO DIAZ ROSAS	MAXIMILIANO DIAZ ROSAS	37334	4399	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-11 :	2022-09-22 : 08:30	SE ERFACTURA MAYO JUNIO JULIO Y AGOSTO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	24/08/2022
385	CARO DE LA CRUZ, JOSEFINA	CARO DE LA CRUZ, JOSEFINA	12342	3980	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-05-18 : 08:30	SE LE RESPONDERA POR MEDIO DE RESOLUCION Y EL USUARIO TENDRA QUE PRESENTAR PRUEBAS.	7/04/2022
386	BLAS DE RONCEROS NOMANCIA	BLAS DE RONCEROS NOMANCIA	68310	3911	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-18 :	2022-04-29 : 08:30	SE LLEGO A UN ACUERDO CON EL USUARIO A LA REFACTURACION DE 20M3 C/MES ABRIL MAYO JUNIO Y SETIEMBRE 2021	22/03/2022
387	SUSANIBAR ORELLANO, SIXTO	SUSANIBAR ORELLANO, SIXTO	92543	3807	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-23 :	2022-04-06 :	SE LLEGO A UN ACUERDO DE AMBAS PARTES QUE SE NOTIFICARA DANDO RESPUESTA MEDIANTE RESOLUCION	28/02/2022
388	OLGA LIDIA RIVERA QUILLAY	OLGA LIDIA RIVERA QUILLAY	46970	3881	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-04-26 : 08:30	SE LLEGO A UN ACUERDO QUE SE REFACTURA A 75 M3 TARIFA DOMESTICA	18/03/2022
389	SERGIO LEON CHUPICA	SERGIO LEON CHUPICA	33935	3826	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-03 :	2022-04-14 : 08:30	SE NOTIFICARA MEDIANTE RESOLUCION QUE SU RECLAMO ES IMPROCEDENTE	8/03/2022
390	MARIA ELENA GUTIERREZ HUARCAYA	MARIA ELENA GUTIERREZ HUARCAYA	47729	4049	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-25 :	2022-06-06 : 08:30	SE RE FACTURE LOS MESES DE OCT, NOV, DIC, ENE, FEB, MAR Y ABRIL CON 70 M3 SE CAMBIE DE CATEGORÍA A 50 % COM Y 50 % DOM Y EL MES DE MAYO SE FACTURAR CON 70M3	26/04/2022
391	EDWIN WALTER HUERTA DURAN	EDWIN WALTER HUERTA DURAN	10499753	4116	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30	SE REAFACTURA A 3 M3 POR ERROR DE LECTURA SEGUN INSPECCION	9/05/2022

392	ARISTOBAL MORI TAFUR	ARISTOBAL MORI TAFUR	9207	4106	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30	SE REAFACTURA A 8 M3 SEGUN PROMEDIO SEGUN INSPECCION N° 033201 Y N°015701	11/05/2022
393	FAUSTINO GARAY HUAMANCHAY	FAUSTINO GARAY HUAMANCHAY	10451926	4153	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-17 :	2022-06-28 : 08:30	SE REAFACTURARA A 6 M3 TARIFA DOMESTICA SEGUN INSPECCION N° 033227 Y N°015689 DONDE SE CONSTATA ERROR DE LECTURA	16/05/2022
394	ALEJANDRA FALCON MAGUIA'A	ALEJANDRA FALCON MAGUIA'A	16159	4211	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-06 :	2022-07-18 : 08:30	SE REBAJE 13 M3	7/06/2022
395	JORGE MEDINA GARCIA	JORGE MEDINA GARCIA	26367	4213	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-06 :	2022-07-18 : 08:30	SE REFACTURA 30M3 POR MES	6/06/2022
396	CHUQUIHUAYTA SUSANIBAR FLOR DE MARIA	CHUQUIHUAYTA SUSANIBAR FLOR DE MARIA	71104	4331	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-18 :	2022-08-29 : 08:30	SE REFACTURA A 0 DESDE MARZO DEL 2020 HASTA JULIO 2022	18/07/2022
397	SANTOS ROJAS CHAVEZ	SANTOS ROJAS CHAVEZ	58817	3949	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30	SE REFACTURA A 10 M3 PòR ERROR DE LECTURA	5/04/2022
398	OROPEZA LEYVAS ZOILA	OROPEZA LEYVAS ZOILA	10501831	4022	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-13 :	2022-05-24 : 08:30	SE REFACTURA A 13 M3 MES DE ABRIL A TARIFA DOMESTICA POR ERROR DE LECTURA	26/04/2022
399	RODRIGUEZ TAPIA, KATIA	RODRIGUEZ TAPIA, KATIA	13398	4072	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-05 :	2022-06-16 : 08:30	SE REFACTURA A 20 M3 TARIFA DOMESTICA POR FUGA EXTERNA	8/04/2022
400	CASTILLO CARRASCO DE GONZALES BIRMA	CASTILLO CARRASCO DE GONZALES BIRMA	10478621	4033	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-19 :	2022-05-31 : 08:30	SE REFACTURA A 22 M3 TARIFA DOMESTICA POR ERROR DE LECTURA	21/04/2022
401	SALAS DE JURADO VICENTA	SALAS DE JURADO VICENTA	14201	4274	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-22 :	2022-08-17 :	SE REFACTURA A 23 M3 TARIFA DOMESTICA	18/07/2022
402	SANTOS PEREZ DE RAMOS MARIA G	SANTOS PEREZ DE RAMOS MARIA G	10490752	4217	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-07 :	2022-07-19 : 08:30	SE REFACTURA A 25 M3 MES DE JUNIO A TARIFA DOMESTICA	8/06/2022
403	QUESADA D SANTOS	QUESADA D SANTOS	89441	3983	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-07 :	2022-05-19 : 08:30	SE REFACTURA A 25 M3 POR MES USUARIO YA REPARO SU FUGA SEGUN INSPECCION N°014980	11/04/2022
404	EULALIA GARCIA GALLO	EULALIA GARCIA GALLO	10456341	3990	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-08 :	2022-05-20 : 08:30	SE REFACTURA A 34 M3 SEGUN PROMEDIO DE LECTURAR SEGUN INSPECCION N°032910 Y N°015505	13/04/2022

405	ELEODORO ORIA CUADROS	ELEODORO ORIA CUADROS	71951	4081	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-06 :	2022-06-17 : 08:30	SE REFACTURA A 36 M3 TARIFA DOMESTICA POR ERROR DE LECTURA SGUM INSPECCION N° 033185	12/05/2022
406	JOAQUIN ROBLES DIAZ	JOAQUIN ROBLES DIAZ	10442469	4030	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-19 :	2022-05-31 : 08:30	SE REFACTURA A 49 M3 POR ATIPICIDAD A TARIFA DOMESTICA	21/04/2022
407	CASAS DE BARRIGA DORALI	CASAS DE BARRIGA DORALI	74481	4422	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-22 :	2022-10-03 : 08:30	SE REFACTURA A CARGO FIJO DE ENERO A JULIO TARIFA DOMESTICA	22/08/2022
408	ESPERANZA ROJAS BUITRON	ESPERANZA ROJAS BUITRON	62216	4455	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-06 :	2022-10-18 : 08:30	SE REFACTURA A CARGO FIJO DE FEBRERO HASTA SETIEMBRE TARIFA DOMESTICA	6/09/2022
409	ELCORROBARRUTIA MARGARITA	ELCORROBARRUTIA MARGARITA	49830	4052	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-28 :	2022-06-09 : 08:30	SE REFACTURA A CARGO FIJO LOS MESES DE ABRIL Y MAYO TARIFA DOMESTICA	29/04/2022
410	CHILLCA MELGAREJO, EMILIO	CHILLCA MELGAREJO, EMILIO	10496930	4258	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-16 :	2022-07-28 : 08:30	SE REFACTURA A CARGO FIJO LOS MESES EN RECLAMO	17/06/2022
411	DONATO JAQUE LOZANO	DONATO JAQUE LOZANO	10448363	3997	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-11 :	2022-05-23 : 08:30	SE REFACTURA A CARGO FIJO LOS MESES QUE ESTAN PENDIENTES	18/04/2022
412	LARA ULBIO	LARA ULBIO	52712	3999	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-11 :	2022-05-23 : 08:30	SE REFACTURA ABRIL A 40M3 EN TARIFA COMERCIAL	18/04/2022
413	RISCO DE RODRIGUEZ INES	RISCO DE RODRIGUEZ INES	83226	4253	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-14 :	2022-07-26 : 08:30	SE REFACTURA ABRIL A 47 M3 TARIFA DOMESTICA	20/06/2022
414	GREGORIO MAGNO PACHECO	GREGORIO MAGNO PACHECO	64515	4343	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-21 :	2022-09-01 : 08:30	SE REFACTURA CON 20 M3	21/07/2022
415	ALVARADO DE CURACA GRACIELA	ALVARADO DE CURACA G	29689	4247	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-13 :	2022-07-25 : 08:30	SE REFACTURA CON 25 M3	13/06/2022
416	MENDIZABAL VDA. DE FLORES JULIA IDALIA	MENDIZABAL VDA. DE FLORES JULIA IDALIA	10435755	3688	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-12 :	2022-02-24 :	SE REFACTURA CON 30 M3 DIC Y ENE2022	27/01/2022
417	ANGEL MIYASATO GONZALE	ANGEL MIYASATO GONZALE	22176	4298	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-04 :	2022-08-15 : 08:30	SE REFACTURA CON 70 M3	5/07/2022
418	LI RIOS, BERTHA	LI RIOS, BERTHA	9955	4034	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-19 :	2022-05-31 : 08:30	SE REFACTURA DE JULIO 2021 A JUNIO 2022 A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	21/04/2022

419	JULIO HUINGO RUBIO	JULIO HUINGO RUBIO	10479860	4333	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-18 :	2022-08-29 : 08:30	SE REFACTURA JULIO CON 20M3 Y EN AGOSTO TENDRA UNA FACTURACIÓN SOLO DE 14 M3	21/07/2022
420	ALBERTO SANDON YANAC	ALBERTO SANDON YANAC	88924	4407	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-16 :	2022-09-27 : 08:30	SE REFACTURA JULIO Y AGOSTO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	16/08/2022
421	SANTA ROSA LIJE CAURINO	SANTA ROSA LIJE CAURINO	10502466	4314	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-08 :	2022-08-19 : 08:30	SE REFACTURA JULIO Y AGOSTO A CARGO FIJO	11/07/2022
422	SONIA SANTOS ESPINOZA	SONIA SANTOS ESPINOZA	71423	4460	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-10-19 : 08:30	SE REFACTURA JUNIO 2021 A 20 M3, MARZO ABRIL MAYO Y SETIEMBRE 2022 A 20 M3 CADA UNO TARIFA DOMESTICA	7/09/2022
423	ROBERTA MINAYA AQUINO	ROBERTA MINAYA AQUINO	95128	4262	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-16 :	2022-07-28 : 08:30	SE REFACTURA JUNIO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	17/06/2022
424	JULIO HUINGO RUBIO	JULIO HUINGO RUBIO	10479860	4245	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-13 :	2022-07-25 : 08:30	SE REFACTURA JUNIO A 40 M3 TARIFA DOMESTICA	14/06/2022
425	COMITE DE DAMAS DE HUARAL	COMITE DE DAMAS DE HUARAL	44693	4257	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-15 :	2022-07-27 : 08:30	SE REFACTURA JUNIO A 9 M3 TARIFA DOMESTICA	20/06/2022
426	RUBEN BRUNO ACEVEDO	RUBEN BRUNO ACEVEDO	42196	4509	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-15 :	2022-10-27 : 08:30	SE REFACTURA LOS MESES DE JULIO AGOSTO Y SETIEMBRE A 30 M3 TARIFA DOMESTICA	15/09/2022
427	LUCIO VASQUEZ ARIAS	LUCIO VASQUEZ ARIAS	10464045	3873	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30	SE REFACTURA MARZO Y ABRIL A 45 M3 TARIFA DOMESTICA	18/03/2022
428	JULCA ANDAHUA, LUCILA	JULCA ANDAHUA, LUCILA	17303	4130	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-13 :	2022-06-24 : 08:30	SE REFACTURA MAYO A 23 M3 TARIFA DOMESTICA	12/05/2022
429	EDELNOR	EDELNOR	55341	4079	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-06 :	2022-06-17 : 08:30	SE REFACTURA MAYO A 30 M3 POR ERROR DE LECTURA	6/05/2022
430	FELICITAS DORIS MIGUEL FLORECIN	FELICITAS DORIS MIGUEL FLORECIN	10434481	4126	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-12 :	2022-06-23 : 08:30	SE REFACTURA MAYO A 40 M3 Y JUNIO A 35M3 TARIFA DOMESTICA	18/05/2022
431	PEDRO PAZ RODRIGUEZ	PEDRO PAZ RODRIGUEZ	34078	4375	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-04 :	2022-09-15 : 08:30	SE REFACTURA MAYO JUNIO Y JULIO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	5/08/2022

432	EDMUNDO YANAC DOMINGUEZ	EDMUNDO YANAC DOMINGUEZ	57233	4412	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-18 :	2022-09-29 : 08:30	SE REFACTURA MAYO Y JUNIO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	18/08/2022
433	FREDDY EUSEBIO ROJAS	FREDDY EUSEBIO ROJAS	58608	4162	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-18 :	2022-06-29 : 08:30	SE REFACTURA MAYO Y JUNIO A 20M3 TARIFA DOMESTICA	24/05/2022
434	JULIO MARTINEZ AVIA	JULIO MARTINEZ AVIA	12727	4065	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-04 :	2022-06-15 : 08:30	SE REFACTURA MAYO Y JUNIO A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	9/05/2022
435	TATIANA GARCIA MATTA	TATIANA GARCIA MATTA	10495553	4109	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30	SE REFACTURA MAYO Y JUNIO A 70 M3 TARIFA DOMESTICA	16/05/2022
436	GEREMIAS VELARDE TASAYCO	GEREMIAS VELARDE TASAYCO	39292	3984	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-07 :	2022-05-19 : 08:30	SE REFACTURA MES DE ABRIL A 25 M3 TARIFA DOMESTICA	11/04/2022
437	MARIA ELENA RAMOS ROJAS	MARIA ELENA RAMOS ROJAS	10467071	4396	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-10 :	2022-09-21 : 08:30	SE REFACTURA MES DE AGOSTO A 25 M3 TARIFA DOMESTICA	11/08/2022
438	JULIAN RAMOS LEON	JULIAN RAMOS LEON	88880	3708	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-21 :	2022-02-21 : 08:30	SE REFACTURA MES DE DICIEMBRE A 50 M3	21/01/2022
439	CAMILO ACEVEDO VILLAR	CAMILO ACEVEDO VILLAR	98538	4325	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-11 :	2022-08-22 : 08:30	SE REFACTURA MES DE JULIO A 18 M3 TARIFA DOMESTICA	12/07/2022
440	KARY BLANCA GANTU ACEVEDO	KARY BLANCA GANTU ACEVEDO	10469197	4227	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-08 :	2022-07-20 : 08:30	SE REFACTURA MES DE JUNIO A 12 M3	9/06/2022
441	HUAMAN DE Q. MARIA A	HUAMAN DE Q. MARIA A	15565	4208	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-06 :	2022-07-18 : 08:30	SE REFACTURA MES DE JUNIO A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	7/06/2022
442	HAYDEE QUINECHE ZAMBRANO	HAYDEE QUINECHE ZAMBRANO	15268	4308	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-07 :	2022-08-18 : 08:30	SE REFACTURA MES DE JUNIO A 24 M3 TARIFA DOMESTICA	8/07/2022
443	JOHNNY JAVIER JULCA PINZAS	JOHNNY JAVIER JULCA PINZAS	10500564	4265	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-20 :	2022-08-01 : 08:30	SE REFACTURA MES DE JUNIO A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	21/06/2022
444	MIGUEL ANGEL RIOS CARHUACHIN	MIGUEL ANGEL RIOS CARHUACHIN	64614	3918	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-21 :	2022-05-02 : 08:30	SE REFACTURA MES DE MAYO A 24 M3 TARIFA COMERCIAL	24/03/2022
445	NESTOR JIMENEZ MATEO	NESTOR JIMENEZ MATEO	81059	4232	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-09 :	2022-07-21 : 08:30	SE REFACTURA MES DE MAYO A 26 M3	5/05/2022
446	MAYTA DE LESCANO VISITACIONA	MAYTA DE LESCANO VISITACIONA	23133	4104	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30	SE REFACTURA MES DE MAYO A 56 M3 TARIFA DOMESTICA	12/05/2022
447	ANA MARIA ARANDA REYES	ANA MARIA ARANDA REYES	10501466	4064	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-04 :	2022-06-15 : 08:30	SE REFACTURA MESES RECLAMADOS A CARGO FIJO SEGUN INSPECCION	3/05/2022

448	FELICIANO A TORIBIO	FELICIANO A TORIBIO	90013	4084	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-06 :	2022-06-17 : 08:30	SE REFACTURA POR UNICA VEZ A PROMEDIO DE CONSUMO POR SER CONSUMO ATIPICO SEGUN INSPECCIONES N° 033178 Y N°014979	10/05/2022
449	CIRILA VIOLETA TINOCO LOLI	CIRILA VIOLETA TINOCO LOLI	67617	4127	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-12 :	2022-06-23 : 08:30	SE REFACTURA RECIBO A 20 M3 POR ERROR DE LECTURA SEGUN INSPECCION N° 032918 Y N° 015522	12/05/2022
450	JUAN VIRGINIO GARAY MARGARITO	JUAN VIRGINIO GARAY MARGARITO	10501133	4123	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-12 :	2022-06-23 : 08:30	SE REFACTURA RECIBO A 31 M3 POR MES POR ERROR DE LECTURA SEGUN INSPECCION N°033223 Y N°015685	12/05/2022
451	NARCISA FERNANDEZ CACHA	NARCISA FERNANDEZ CACHA	41789	4268	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-21 :	2022-06-22 : 08:30	SE REFACTURA SOLO CON CRGO FIJO	20/06/2022
452	TRANSTURSA	TRANSTURSA	68563	4414	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-19 :	2022-09-30 : 08:30	SE REFACTURA SOLO POR ESTA VEZ CON 30 M3 LOS MESES DE JUNO Y JULIO	22/08/2022
453	PRICILA CHILENO INFANTA	PRICILA CHILENO INFANTA	46530	4087	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30	SE REFACTURARA A 13 M3 SEGUN INSPECCION OR ERROR DE LECTURA	12/05/2022
454	HILDA LOPEZ FELIX	HILDA LOPEZ FELIX	69916	4151	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-17 :	2022-06-28 : 08:30	SE REFACTURARA A 16 M3 TARIFA DOMESTICA	19/05/2022
455	FRANCISCO ALVARADO GUZMAN	FRANCISCO ALVARADO GUZMAN	99121	4136	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-16 :	2022-06-27 : 08:30	SE REFACTURARA A 17 M3 EN LA INSPECCION N°033134 DONDE SE CONSTATO QUE HUBO ERROR DE LECTURA AL 16/05/22 ESTABA FACTURANDO 454 M3	16/05/2022
456	RICALDI WALDO QUISPE	RICALDI WALDO QUISPE	10494518	3986	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-07 :	2022-05-19 : 08:30	SE REFACTURARA A 19 M3 EL MES DE ABRIL A TARIFA DOMESTICA	11/04/2022
457	EDWIN VALVERDE REYNOSO	EDWIN VALVERDE REYNOSO	10493539	4175	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-20 :	2022-07-01 : 08:30	SE REFACTURARA A 20 M3 POR CONSUMO ATIPICO POR PRIMERA VEZ SEGUN INSPECCION N°033561 Y N°015202	20/05/2022
458	ROJAS BOCANEGRA DE BALDEON	ROJAS BOCANEGRA DE BALDEON	10438565	4167	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-19 :	2022-06-30 : 08:30	SE REFACTURARA A 51 M3 TARIFA DOMESTICA	20/05/2022

459	URIBE CHANGANA, DANIEL	URIBE CHANGANA, DANIEL	8657	4089	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30	SE REFACTURARA A 55 M3 TARIFA DOMESTICA LOS MESES DE MARZO ABRIL Y MAYO	13/05/2022
460	REMICIO DE ROLDAN, IRIS	REMICIO DE ROLDAN, IRIS	6875	4147	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-16 :	2022-06-27 : 08:30	SE REFACTURARA A 60 M3 TARIFA DOMESTICA	20/05/2022
461	PASTOR TORRES, ROSA	PASTOR TORRES, ROSA	85679	3710	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-24 :	2022-05-10 :	SE REFACTURARA ENERO Y FEBRERO A 50 M3 YA QUE USUARIO HIZO LA REPARACION CORRESPONDIENTE ANTE UNA FUGA NO VISIBLE SEGUN LA INSPECCION N° 033592	12/04/2022
462	ERAZO DE CORDOVA, LUCY BEVELU	ERAZO DE CORDOVA, LUCY BEVELU	10461542	4026	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-18 :	2022-05-30 : 08:30	SE REFACTURARA LOS MESES EN RECLAMO A 20 M3	20/04/2022
463	LINO CRUZ CARLOS O	LINO CRUZ CARLOS O	6035616	4108	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30	SE REFACTURARA RECIBO DE ABRIL Y MAYO A 70 M3 , SE CONSTATO QUE USUARIO YA HIZO LA REPARACION DE LAS FUGAS INTERNAS SEGUN INSPECCION N° 032797 Y N°014868	16/05/2022
464	ALFONSO FUENTES REVOLLAR	ALFONSO FUENTES REVOLLAR	34386	3676	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-07 :	2022-06-24 :	SE REFACTURE LOS MESES PENDINETE CON 50%DOM Y 50% COM	27/05/2022
465	JORGE COLAN BAUTISTA	JORGE COLAN BAUTISTA	42647	4103	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30	SE REFACTURO ABRIL A 38M3 TARIFA DOMESTICO	9/05/2022
466	LUZ SOTA MARQUEZ	LUZ SOTA MARQUEZ	40733	4382	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-08 :	2022-09-19 : 08:30	SE SCORDO REFACTURAR CON 15 MM3	8/08/2022
467	ABEL ALONSO HURTADO	ABEL ALONSO HURTADO	19679	4527	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-20 :	2022-11-01 : 08:30	SEP Y OCT A 28 M3 TARIFA DOMESTICA	22/09/2022
468	ROXANA CARO DE LA CRUZ	ROXANA CARO DE LA CRUZ	10501165	4443	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-05 :	2022-09-13 :	SET Y OCT A 25 M3 TARIFA DOMESTICA	6/09/2022
469	ALBERTO LINDO ANAYA	ALBERTO LINDO ANAYA	27016	4465	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-09-19 : 08:30	SET Y OCT A 35 M3 TARIFA DOMESTICA	12/09/2022
470	PORTALES MONGE, JESUS	PORTALES MONGE, JESUS	12881	4464	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-10-19 : 08:30	SETIEMBRE A 12 M3 TARIFA DOMESTICA	7/09/2022

471	HERMELINDA ALICIA BUSTAMANTE TORRES	HERMELINDA ALICIA BUSTAMANTE TORRES	10499465	4506	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-10-26 : 08:30	SETIEMBRE A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	14/09/2022
472	MEGIA FERNANDEZ TORRES	MEGIA FERNANDEZ TORRES	43604	4441	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-05 :	2022-09-15 : 08:30	SETIEMBRE A 65 M3 TARIFA DOMESTICA	6/09/2022
473	DELIA ALEJANDRINA PEÑA CRUZ	DELIA ALEJANDRINA PEÑA CRUZ	6037674	4444	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-05 :	2022-10-17 : 08:30	SETIEMBRE SE REFACTURA A 15 M3 POR REPETICION DE LECTURAS	7/09/2022
474	EULALIA GARCIA GALLO	EULALIA GARCIA GALLO	10456341	4551	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-03 :	2022-11-14 : 08:30	SETIEMBRE Y OCTUBRE A 20 M3	4/10/2022
475	RODRIGUEZ CHIRITO, ALBERTO	RODRIGUEZ CHIRITO, ALBERTO	1023	4568	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-06 :	2022-11-17 : 08:30	SETIEMBRE Y OCTUBRE A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	6/10/2022
476	HERMINIA RICAPA VILLAR	HERMINIA RICAPA VILLAR	63184	4535	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-21 :	2022-11-02 :	SETIEMBRE Y OCTUBRE A 20 M3 TARIFA DOMESTICA	4/10/2022
477	AURORA ORTIZ VEGA	AURORA ORTIZ VEGA	24002	4561	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-04 :	2022-11-15 : 08:30	SETIEMBRE Y OCTUBRE A 50 M3 TARIFA DOMESTICA	5/10/2022
478	REY DE REY MARIA	REY DE REY MARIA	10498932	4552	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-03 :	2022-11-14 : 08:30	SETIEMBRE A 15 M3 TARIFA DOMESTICA	4/10/2022
479	RENAN CHACON HUAMAN	RENAN CHACON HUAMAN	10432263	3974	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-06 :	2022-09-27 :	SOLO CARGO FIJO	29/08/2022
480	JUAN MELENDEZ GARCIA	JUAN MELENDEZ GARCIA	55242	3966	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-05 :	2022-05-17 : 08:30	TODOS	8/04/2022
481	GERTRUDES REYES VILLANERA	GERTRUDES REYES VILLANERA	10478552	3877	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-29 :	USUARIO CANCELO FACTURA EN RECLAMO	21/03/2022
482	ENRIQUE COLAN BERNAL	ENRIQUE COLAN BERNAL	28028	4154	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-17 :	2022-06-28 : 08:30	USUARIO ESPERARA RESOLUCION	23/05/2022
483	CALDERON DE CHACON FELICITA	CALDERON DE CHACON FELICITA	6038620	3906	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-17 :	2022-04-28 : 08:30	USUARIO RECLAMA EL VMA QUE LE ESTAN APLICANDO, NO POR CONSUMO MEDIDO.	17/03/2022
484	MARIA DEL PILAR VALDERRAMA PAULET	MARIA DEL PILAR VALDERRAMA PAULET	27269	4528	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-20 :	2022-11-01 : 08:30	USUARIO SOLICITA PAGAR 100 M3 PAGARA EL CONVENIO	20/09/2022
485	ROBERTA MINAYA AQUINO	ROBERTA MINAYA AQUINO	95128	4614	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-20 :	2022-12-01 : 08:30		24/10/2022
486	VICTORIA CHACON SALAZAR	VICTORIA CHACON SALAZAR	1892	4610	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-17 :	2022-11-21 : 08:30		19/10/2022

487	ASOCIACION DE LA IGLESIA DIOS DEL PERU	ASOCIACION DE LA IGLESIA DIOS DEL PERU	10499489	4609	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-17 :	2022-11-28 : 08:30		18/10/2022
488	PRODESEM S.R.L	PRODESEM S.R.L	68772	4604	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-13 :	2022-11-24 : 08:30		14/10/2022
489	VERAMENDI MANUEL ISIDRO DIAZ REY	VERAMENDI MANUEL ISIDRO DIAZ REY	10430545	4603	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-12 :	2022-11-23 : 08:30		14/10/2022
490	MARTIN SUAREZ FERNANDEZ	MARTIN SUAREZ FERNANDEZ	10494449	4602	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-12 :	2022-11-23 : 08:30		13/10/2022
491	ALAN PEDRO MARCOS ROJAS	ALAN PEDRO MARCOS ROJAS	10481240	4597	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-11 :	2022-11-22 : 08:30		13/10/2022
492	FAVIO MAXIMO BASURTO AGUIRRE	FAVIO MAXIMO BASURTO AGUIRRE	10492856	4596	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-11 :	2022-11-22 : 08:30		12/10/2022
493	ELVA FELICITA LUIS VILLANUEVA	ELVA FELICITA LUIS VILLANUEVA	90475	4595	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-11 :	2022-11-22 : 08:30		12/10/2022
494	MAXIMO CASTILLO DOMINGUEZ	MAXIMO CASTILLO DOMINGUEZ	10502405	4594	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-11 :	2022-11-22 : 08:30		12/10/2022
495	BENITA MARTHA MIRANDA LUCIO	BENITA MARTHA MIRANDA LUCIO	10456432	4593	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-11 :	2022-11-22 : 08:30		12/10/2022
496	JORGE MEDINA GARCIA	JORGE MEDINA GARCIA	26367	4590	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-10 :	2022-11-21 : 08:30		11/10/2022
497	LUCIANO A DIAZ LEYVA	LUCIANO A DIAZ LEYVA	17314	4588	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-10 :	2022-11-21 : 08:30		10/10/2022
498	CHINCHEY CORPUS DIONICIO	CHINCHEY CORPUS DIONICIO	10501584	4587	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-07 :	2022-11-18 : 08:30		11/10/2022
499	JUAN CARLOS ALVARADO JULCA	JUAN CARLOS ALVARADO JULCA	10453304	4586	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-07 :	2022-11-18 : 08:30		10/10/2022
500	REY BRANY QUISPE BENDEZU	REY BRANY QUISPE BENDEZU	1033705	4584	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-07 :	2022-11-18 : 08:30		10/10/2022
501	LUIS RICARDO NAGATA REYES	LUIS RICARDO NAGATA REYES	10502063	4579	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-07 :	2022-11-18 : 08:30		10/10/2022
502	BARRETO DE VERAMENDI EDUBIJES	BARRETO DE VERAMENDI EDUBIJES	57794	4577	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-06 :	2022-11-17 : 08:30		10/10/2022

503	LIGA PROV.DE FUTBOL DE HUARAL	LIGA PROV.DE FUTBOL DE HUARAL	10429859	4575	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-06 :	2022-11-17 : 08:30		7/10/2022
504	COBIAN MAYOR, HECTOR R	COBIAN MAYOR, HECTOR R	1606	4571	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-06 :	2022-11-17 : 08:30		7/10/2022
505	COOP.DE AHORRO Y CREDITO SAN ISIDRO	COOP.DE AHORRO Y CREDITO SAN ISIDRO	26862	4570	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-06 :	2022-11-17 : 08:30		7/10/2022
506	ROBERTO MAGUINO CAHUAS	ROBERTO MAGUINO CAHUAS	79189	4564	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-05 :	2022-11-16 : 08:30		6/10/2022
507	PALOMINO DE BARRETO IGNACIA EPIFANIA	PALOMINO DE BARRETO IGNACIA EPIFANIA	10471000	4563	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-05 :	2022-11-16 : 08:30		6/10/2022
508	SANTA BEATRIZ PARIASCA JUNCO	SANTA BEATRIZ PARIASCA JUNCO	80267	4559	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-04 :	2022-11-15 : 08:30		5/10/2022
509	RUBEN ARTEMIO ALLCA ANTIPA	RUBEN ARTEMIO ALLCA ANTIPA	10432592	4555	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-03 :	2022-11-14 : 08:30		4/10/2022
510	MARCELINA NAVARRO FLORES	MARCELINA NAVARRO FLORES	10477175	4553	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-03 :	2022-11-14 : 08:30		4/10/2022
511	DELIA GLORIA ROMERO AGUILAR	DELIA GLORIA ROMERO AGUILAR	61611	4550	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-10-03 :	2022-11-14 : 08:30		4/10/2022
512	FELICITAS ZENAI DA ESPINOZA MANSILLA	FELICITAS ZENAI DA ESPINOZA MANSILLA	73876	4543	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-26 :	2022-11-07 : 08:30		28/09/2022
513	FILOMENA INDARUCA ESPINOZA	FILOMENA INDARUCA ESPINOZA	94105	4541	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-22 :	2022-10-31 : 08:30		26/09/2022
514	NORA HERNANDEZ ANCHANTE	NORA HERNANDEZ ANCHANTE	46860	4537	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-22 :	2022-10-28 : 08:30		23/09/2022
515	CRUZADO CHACON MARIA E	CRUZADO CHACON MARIA E	55143	4532	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-21 :	2022-11-02 : 08:30		23/09/2022
516	VILMA AURORA PEÃ'A DE SILVA	VILMA AURORA PEÃ'A DE SILVA	10500322	4531	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-21 :	2022-11-02 : 08:30		23/09/2022
517	PEDRO MEGIA RIVERA	PEDRO MEGIA RIVERA	10442174	4523	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-19 :	2022-10-31 : 08:30		19/09/2022
518	PATRICIA ALDAVE ZORRILLA	PATRICIA ALDAVE ZORRILLA	57706	4522	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-19 :	2022-10-21 : 08:30		19/09/2022

519	BERNARDINO FRITAS BERNABE	BERNARDINO FRITAS BERNABE	82302	4516	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-19 :	2022-10-31 : 08:30		19/09/2022
520	PIZARRO DORADOR, MARIO ALEJANDRO	PIZARRO DORADOR, MARIO ALEJANDRO	10433651	4514	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-16 :	2022-09-30 : 08:30		21/09/2022
521	PANFILO FELICIANO QUILLAY	PANFILO FELICIANO QUILLAY	79420	4510	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-15 :	2022-09-30 : 08:30		20/09/2022
522	PREZA SUSANIBAR, JOSE DAVID	PREZA SUSANIBAR, JOSE DAVID	13794	4507	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-15 :	2022-10-27 : 08:30		19/09/2022
523	JULCA ANDAHUA, LUCILA	JULCA ANDAHUA, LUCILA	17303	4501	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-09-23 : 08:30		19/09/2022
524	YOLANDA CHINCHEY FLORES	YOLANDA CHINCHEY FLORES	10493482	4500	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-10-26 : 08:30		19/09/2022
525	SANCHEZ DE SAMANEZ MARI	SANCHEZ DE SAMANEZ MARI	69234	4498	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-14 :	2022-10-26 : 08:30		19/09/2022
526	MARIANELA SANCHEZ TAPIA	MARIANELA SANCHEZ TAPIA	10472385	4493	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-13 :	2022-09-27 : 08:30		16/09/2022
527	ALCIDES ULISES NAGAO CHAUCA	ALCIDES ULISES NAGAO CHAUCA	2024	4492	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-13 :	2022-10-25 : 08:30		16/09/2022
528	HUAMAN POMA, CESAR	HUAMAN POMA, CESAR	3102	4491	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-13 :	2022-10-25 : 08:30		16/09/2022
529	TEODORA CLAUDIA MELGAREJO CASTILLEJO	TEODORA CLAUDIA MELGAREJO CASTILLEJO	10435620	4488	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-13 :	2022-10-25 : 08:30		16/09/2022
530	LIZ NANCY ROSAS ROSARIO	LIZ NANCY ROSAS ROSARIO	10501521	4484	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-12 :	2022-10-24 : 08:30		15/09/2022
531	JHONNY CESAR MONTAÑA EZ IBARRA	JHONNY CESAR MONTAÑA EZ IBARRA	10458116	4483	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-12 :	2022-10-24 : 08:30		15/09/2022
532	BERONA MARGARITO TRUJILLO	BERONA MARGARITO TRUJILLO	10464318	4482	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-12 :	2022-10-24 : 08:30		15/09/2022
533	CECILIO ORTIZ CAMPOS	CECILIO ORTIZ CAMPOS	10500386	4481	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-12 :	2022-10-24 : 08:30		15/09/2022
534	ISIDORO ASCENCIOS ARAS	ISIDORO ASCENCIOS ARAS	10442118	4480	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-12 :	2022-10-24 : 08:30		15/09/2022

535	CORDOVA PAEZ, ALBERTO	CORDOVA PAEZ, ALBERTO	4631	4479	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-12 :	2022-10-24 : 08:30		15/09/2022
536	JOSEFINA CONTADOR BLAS	JOSEFINA CONTADOR BLAS	62194	4477	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-09 :	2022-09-23 : 08:30		14/09/2022
537	DE LA CRUZ CARMEN AMANCIA	DE LA CRUZ CARMEN AMANCIA	39446	4473	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-09 :	2022-10-21 : 08:30		14/09/2022
538	KEVIN IGREDA SAAVEDRA	KEVIN IGREDA SAAVEDRA	45001	4472	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-09 :	2022-09-23 : 08:30		14/09/2022
539	MARIA LUIS ALDEA QUISPE	MARIA LUIS ALDEA QUISPE	93687	4471	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-09 :	2022-10-21 : 08:30		14/09/2022
540	CHIANG MONTES, ARTURO	CHIANG MONTES, ARTURO	6600	4470	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-08 :	2022-10-20 : 08:30		13/09/2022
541	JORGE MEDINA GARCIA	JORGE MEDINA GARCIA	26367	4467	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-08 :	2022-10-20 : 08:30		12/09/2022
542	MARIA OTILIA JIMENEZ DE GONZALES	MARIA OTILIA JIMENEZ DE GONZALES	825	4463	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-10-19 : 08:30		12/09/2022
543	MIGUEL SANCHEZ MELENDEZ	MIGUEL SANCHEZ MELENDEZ	93973	4456	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-07 :	2022-09-16 : 08:30		9/09/2022
544	IRINEO VIDAL MATEO PALPA	IRINEO VIDAL MATEO PALPA	10501470	4454	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-06 :	2022-10-18 : 08:30		8/09/2022
545	RICARDO LEDESMA MUCHOTRIGO	RICARDO LEDESMA MUCHOTRIGO	30844	4453	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-06 :	2022-10-18 : 08:30		8/09/2022
546	SARA RAMOS CASAZOLA	SARA RAMOS CASAZOLA	74558	4450	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-06 :	2022-10-18 : 08:30		9/09/2022
547	SAAVEDRA DE SANCHEZ, MARIA	SAAVEDRA DE SANCHEZ, MARIA	2970	4449	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-06 :	2022-10-18 : 08:30		8/09/2022
548	ALBERTO VALDERRAMA MANRIQUE	ALBERTO VALDERRAMA MANRIQUE	10463895	4445	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-09-06 :	2022-10-18 : 08:30		8/09/2022
549	PEREZ DE BORJA MARIA EL	PEREZ DE BORJA MARIA EL	93489	4420	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-22 :	2022-10-03 : 08:30		23/08/2022
550	SILVERIO MALACA GONZALES	SILVERIO MALACA GONZALES	39776	4415	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-19 :	2022-08-29 : 08:30		22/08/2022

551	CALLO QUISPE FRANCISCA	CALLO QUISPE FRANCISCA	10501668	4413	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-19 :	2022-09-30 : 08:30		22/08/2022
552	YNGRIDT MARIBEL SANTOS VARAS	YNGRIDT MARIBEL SANTOS VARAS	24904	4406	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-16 :	2022-09-27 : 08:30		16/08/2022
553	SALAS BERNUY FLOR DE MARIA	SALAS BERNUY FLOR DE MARIA	66814	4405	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-16 :	2022-08-30 : 08:30		17/08/2022
554	JULCA HUAMAN ROBERTO ARTEMIO	JULCA HUAMAN ROBERTO ARTEMIO	10501645	4402	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-15 :	2022-09-26 : 08:30		16/08/2022
555	INFANTIL CP HOGAR	INFANTIL CP HOGAR	23034	4401	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-12 :	2022-09-23 : 08:30		15/08/2022
556	JUSTINO SALAS ESPINOZA	JUSTINO SALAS ESPINOZA	10451142	4394	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-10 :	2022-09-21 : 08:30		11/08/2022
557	NICOLAS MARCATOMA LLACCHUA	NICOLAS MARCATOMA LLACCHUA	34529	4393	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-09 :	2022-09-20 : 08:30		10/08/2022
558	CIRILO VILLANUEVA BRONCANO	CIRILO VILLANUEVA BRONCANO	10448454	4392	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-09 :	2022-09-20 : 08:30		10/08/2022
559	OYOLA COLONIA, SANTOS	OYOLA COLONIA, SANTOS	20790	4388	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-09 :	2022-09-20 : 08:30		10/08/2022
560	JOSE RICARDO CHAVARRIA PERALTA	JOSE RICARDO CHAVARRIA PERALTA	10428234	4384	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-08 :	2022-09-19 : 08:30		9/08/2022
561	MARIA ELENA GUTIERREZ HUARCAYA	MARIA ELENA GUTIERREZ HUARCAYA	47729	4380	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-05 :	2022-09-16 : 08:30		5/08/2022
562	JOSE LUIS DEL SOLAR RAMOS	JOSE LUIS DEL SOLAR RAMOS	561	4379	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-05 :	2022-09-16 : 08:30		8/08/2022
563	AMPARO RAMIREZ URIBE	AMPARO RAMIREZ URIBE	91080	4376	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-04 :	2022-09-15 : 08:30		5/08/2022
564	CARDENAS SANCHEZ, SILVIA VIRGINIA	CARDENAS SANCHEZ, SILVIA VIRGINIA	8107	4374	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-04 :	2022-09-15 : 08:30		5/08/2022
565	SANTIAGO BENITO MEDINA RIVERA	SANTIAGO BENITO MEDINA RIVERA	87890	4371	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-08-03 :	2022-09-14 : 08:30		4/08/2022
566	ZOILA YZOLINA HERNANDEZ RAMOS	ZOILA YZOLINA HERNANDEZ RAMOS	10499802	4352	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-25 :	2022-09-05 : 08:30		26/07/2022

567	MELANIO HUERTAS TRUJILLO	MELANIO HUERTAS TRUJILLO	51172	4350	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-25 :	2022-09-05 : 08:30		26/07/2022
568	MARINA RAMIREZ HURTADO	MARINA RAMIREZ HURTADO	10450367	4346	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-21 :	2022-09-01 : 08:30		22/07/2022
569	SARA RAMOS CASAZOLA	SARA RAMOS CASAZOLA	74558	4342	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-20 :	2022-08-31 : 08:30		22/07/2022
570	NELITA CRUZ SAAVEDRA	NELITA CRUZ SAAVEDRA	10488032	4339	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-19 :	2022-08-30 : 08:30		21/07/2022
571	ELENA MANUELA MELLISHO COPITAN	ELENA MANUELA MELLISHO COPITAN	10437100	4326	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-11 :	2022-08-22 : 08:30		12/07/2022
572	SIFUENTES POLICARPIO, GREGORIO	SIFUENTES POLICARPIO, GREGORIO	16566	4323	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-11 :	2022-08-22 : 08:30		12/07/2022
573	VALENZUELA O. FELIBERTO	VALENZUELA O. FELIBERTO	41470	4321	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-11 :	2022-08-22 : 08:30		12/07/2022
574	EDWARD HUERE CORDOVA	EDWARD HUERE CORDOVA	2376	4317	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-08 :	2022-08-19 : 08:30		11/07/2022
575	EDY DURAN SANCHEZ	EDY DURAN SANCHEZ	84370	4316	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-08 :	2022-08-19 : 08:30		11/07/2022
576	ENRIQUE ORIA YAURI	ENRIQUE ORIA YAURI	74701	4315	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-08 :	2022-08-19 : 08:30		11/07/2022
577	ERNESTO BUSTOS GONZALES	ERNESTO BUSTOS GONZALES	48004	4311	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-07 :	2022-08-18 : 08:30		8/07/2022
578	CALDERON DE CHACON FELICITA	CALDERON DE CHACON FELICITA	6038620	4304	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-07-06 :	2022-08-17 : 08:30		7/07/2022
579	SEGAMI JIMENEZ, HERNANDO	SEGAMI JIMENEZ, HERNANDO	13244	4291	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-30 :	2022-08-11 : 08:30		30/06/2022
580	GLADYS LIVIA CESPEDES	GLADYS LIVIA CESPEDES	6035503	4286	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-27 :	2022-08-08 : 08:30		28/06/2022
581	EDGAR TEJADA SANCHEZ	EDGAR TEJADA SANCHEZ	847	4285	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-27 :	2022-08-08 : 08:30		28/06/2022
582	ANTAYHUA MADERA DE BERMUDEZ JULIA	ANTAYHUA MADERA DE BERMUDEZ JULIA	10479188	4280	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-23 :	2022-08-04 : 08:30		24/06/2022

583	LUIS GUILLERMO VALCAZAR VEGA	LUIS GUILLERMO VALCAZAR VEGA	79684	4277	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-23 :	2022-08-04 : 08:30		24/06/2022
584	VICTORIANO SOTO PORTALES	VICTORIANO SOTO PORTALES	4961	4275	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-22 :	2022-08-03 : 08:30		23/06/2022
585	ALBERTO CHICO RAMIREZ	ALBERTO CHICO RAMIREZ	42075	4273	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-22 :	2022-08-03 : 08:30		23/06/2022
586	SONIA SANTOS ESPINOZA	SONIA SANTOS ESPINOZA	71423	4272	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-22 :	2022-08-03 : 08:30		23/06/2022
587	FELIX VDA DE MUÑA'OZ CANDELARIO	FELIX VDA DE MUÑA'OZ CANDELARIO	11869	4267	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-20 :	2022-08-01 :		21/06/2022
588	HECTOR CASTILLEJO MORALES	HECTOR CASTILLEJO MORALES	10443028	4264	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-17 :	2022-07-29 : 08:30		20/06/2022
589	LUZ CARMEN RAMIREZ RUIZ	LUZ CARMEN RAMIREZ RUIZ	6292	4263	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-16 :	2022-07-28 : 08:30		20/06/2022
590	DANIEL QUISPE CHIPANA	DANIEL QUISPE CHIPANA	6036446	4261	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-16 :	2022-07-28 : 08:30		17/06/2022
591	ALBERTO LINDO ANAYA	ALBERTO LINDO ANAYA	27016	4259	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-16 :	2022-07-28 :		17/06/2022
592	TEODORA VILLAVICENCIO AGUAYO	TEODORA VILLAVICENCIO AGUAYO	10472	4256	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-15 :	2022-07-27 : 08:30		17/06/2022
593	JOSE ANTONIO CRUZ PIZARRO	JOSE ANTONIO CRUZ PIZARRO	10459275	4254	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-14 :	2022-07-26 : 08:30		16/06/2022
594	ANDRES SALAS CALLE	ANDRES SALAS CALLE	64977	4251	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-14 :	2022-07-26 : 08:30		16/06/2022
595	FLORIAN SALVADOR, DOMINGA	FLORIAN SALVADOR, DOMINGA	5203	4249	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-14 :	2022-07-26 : 08:30		15/06/2022
596	HERBOZO DE ANAYA NOEMI GLADYS	HERBOZO DE ANAYA NOEMI GLADYS	99099	4248	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-14 :	2022-07-26 : 08:30		15/06/2022
597	MIRTHA LOPEZ TORRES	MIRTHA LOPEZ TORRES	10477200	4244	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-13 :	2022-07-25 : 08:30		13/06/2022
598	ANGEL LUIS SANCHEZ ERAZO	ANGEL LUIS SANCHEZ ERAZO	3069	4243	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-13 :	2022-07-25 : 08:30		14/06/2022

599	EUGENIO FLORIAN MALAGA	EUGENIO FLORIAN MALAGA	12276	4239	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-10 :	2022-07-22 : 08:30		14/06/2022
600	MARIA AYALA LOPEZ	MARIA AYALA LOPEZ	46684	4238	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-10 :	2022-07-22 : 08:30		13/06/2022
601	ROMERO DE GERONIMO CLEM	ROMERO DE GERONIMO CLEM	99583	4236	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-10 :	2022-07-22 : 08:30		14/06/2022
602	ORTEGA REYES, ANTONIO	ORTEGA REYES, ANTONIO	16731	4235	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-10 :	2022-07-22 : 08:30		9/06/2022
603	SANTOS CRUZ TORRES VARGAS	SANTOS CRUZ TORRES VARGAS	84766	4234	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-09 :	2022-07-21 : 08:30		10/06/2022
604	PABLO DE LA CRUZ CHUMBIMUNI	PABLO DE LA CRUZ CHUMBIMUNI	10500551	4225	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-08 :	2022-07-20 : 08:30		9/06/2022
605	ANGEL OSWALDO ORENCIO MOYA	ANGEL OSWALDO ORENCIO MOYA	10485028	4220	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-07 :	2022-07-19 : 08:30		8/06/2022
606	JUAN BENJAMIN CADILLO MILLA	JUAN BENJAMIN CADILLO MILLA	10488758	4219	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-07 :	2022-07-19 : 08:30		8/06/2022
607	ANA BRUNO QUISPE	ANA BRUNO QUISPE	15037	4212	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-06 :	2022-07-18 : 08:30		7/06/2022
608	LIZET QUISPE QUISPE	LIZET QUISPE QUISPE	10440898	4210	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-06 :	2022-07-18 : 08:30		7/06/2022
609	HELMER HERNAN LOPEZ CABRERA	HELMER HERNAN LOPEZ CABRERA	11429	4204	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-03 :	2022-07-15 : 08:30		3/06/2022
610	ANA MELBA FLORECIN OSORIO	ANA MELBA FLORECIN OSORIO	10459139	4201	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-06-02 :	2022-07-14 : 08:30		3/06/2022
611	ERIKA MERCEDES OCHOA ROJAS	ERIKA MERCEDES OCHOA ROJAS	56430	4193	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-27 :	2022-07-08 : 08:30		30/05/2022
612	SOC.BENEF.ASIATICA HUARAL	SOC.BENEF.ASIATICA HUARAL	52745	4191	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-25 :	2022-07-06 : 08:30		27/05/2022
613	BLAZ NICOLAS TOLEDO ZARSOZA	BLAZ NICOLAS TOLEDO ZARSOZA	32857	4189	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-25 :	2022-07-06 : 08:30		27/05/2022
614	JAVIER FERNANDO PARIASCA QUINECHE	JAVIER FERNANDO PARIASCA QUINECHE	4312	4187	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-25 :	2022-07-06 : 08:30		26/05/2022

615	ABRAHAM CARRILLO SUAREZ	ABRAHAM CARRILLO SUAREZ	26873	4184	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-24 :	2022-07-05 : 08:30		26/05/2022
616	ROGGER MUÑA'OZ SILVA	ROGGER MUÑA'OZ SILVA	10442743	4183	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-24 :	2022-07-05 : 08:30		26/05/2022
617	MARIA DEL PILAR VALDERRAMA PAULET	MARIA DEL PILAR VALDERRAMA PAULET	27269	4182	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-23 :	2022-07-04 : 08:30		24/05/2022
618	ELY SANCHEZ MELENDEZ	ELY SANCHEZ MELENDEZ	94853	4181	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-23 :	2022-07-04 : 08:30		25/05/2022
619	TARCISIO AURELIO RAMIREZ LOPEZ	TARCISIO AURELIO RAMIREZ LOPEZ	10468889	4180	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-23 :	2022-07-04 : 08:30		25/05/2022
620	JOSE RICARDO CHAVARRIA PERALTA	JOSE RICARDO CHAVARRIA PERALTA	10428234	4177	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-20 :	2022-07-01 : 08:30		25/05/2022
621	GAMARRA VDA DE WONG RM	GAMARRA VDA DE WONG RM	36366	4174	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-20 :	2022-07-01 : 08:30		25/05/2022
622	CLEMENTINA VALLE VDA. DE CUELLAR	CLEMENTINA VALLE VDA. DE CUELLAR	72534	4172	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-19 :	2022-06-30 : 08:30		24/05/2022
623	NERIDA DEGOLLAR PARIASCA	NERIDA DEGOLLAR PARIASCA	16929	4171	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-19 :	2022-06-30 : 08:30		24/05/2022
624	HILDA FLORES ADVINCULA	HILDA FLORES ADVINCULA	10462714	4169	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-19 :	2022-06-30 : 08:30		24/05/2022
625	CRISTINA CONSUELO CAQUI APARICIO	CRISTINA CONSUELO CAQUI APARICIO	10476403	4166	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-18 :	2022-06-29 : 08:30		24/05/2022
626	MIRIA EDITH FERNANDEZ SOTO	MIRIA EDITH FERNANDEZ SOTO	32450	4164	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-18 :	2022-06-29 : 08:30		24/05/2022
627	ANTONINO REYES MENDIZABAL	ANTONINO REYES MENDIZABAL	81697	4163	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-18 :	2022-06-29 : 08:30		24/05/2022
628	ALIPIO BARRANTES DAVILA	ALIPIO BARRANTES DAVILA	23529	4160	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-17 :	2022-06-28 : 08:30		19/05/2022
629	SUSANIBAR ORELLANO, SIXTO	SUSANIBAR ORELLANO, SIXTO	92543	4157	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-17 :	2022-06-28 : 08:30		24/05/2022
630	LUCIA CANTU CATIRI	LUCIA CANTU CATIRI	10445940	4156	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-17 :	2022-06-28 : 08:30		23/05/2022

631	DE LA CRUZ R. JULIAN	DE LA CRUZ R. JULIAN	98846	4155	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-17 :	2022-06-28 : 08:30		23/05/2022
632	FLORENTINO AGUEDO APOLINARIO	FLORENTINO AGUEDO APOLINARIO	1188	4152	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-17 :	2022-06-28 : 08:30		23/05/2022
633	MARIA DEL ROSARIO VILLANUEVA QUITO	MARIA DEL ROSARIO VILLANUEVA QUITO	10430181	4150	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-16 :	2022-06-27 : 08:30		20/05/2022
634	JOSE RAMIREZ BUITRON	JOSE RAMIREZ BUITRON	48257	4146	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-16 :	2022-06-27 : 08:30		20/05/2022
635	ADAT MEDINA PALOMARES	ADAT MEDINA PALOMARES	10452541	4140	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-16 :	2022-06-27 : 08:30		18/05/2022
636	MUNOZ DE H. CARMEN	MUNOZ DE H. CARMEN	63514	4139	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-16 :	2022-06-27 : 08:30		20/05/2022
637	DIANA MARGOT RAMOS TUZ	DIANA MARGOT RAMOS TUZ	10500974	4137	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-16 :	2022-06-27 : 08:30		20/05/2022
638	JOSE ALEJANDRO ZAVALA CAMPOS	JOSE ALEJANDRO ZAVALA CAMPOS	10461235	4134	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-13 :	2022-06-24 : 08:30		19/05/2022
639	DE LA CRUZ POMAZON MARCIAL	DE LA CRUZ POMAZON MARCIAL	75427	4129	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-12 :	2022-06-23 : 08:30		18/05/2022
640	GREGORIO PABLO CASTILLO GARGATE	GREGORIO PABLO CASTILLO GARGATE	10432354	4128	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-12 :	2022-06-23 : 08:30		18/05/2022
641	COMPAÑIA SANTO DOMINGO S.A.C	COMPAÑIA SANTO DOMINGO S.A.C	27929	4122	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30		17/05/2022
642	LEONARDO PAREDES DAVILA	LEONARDO PAREDES DAVILA	10501436	4121	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30		13/05/2022
643	TOMAS RAMIREZ ZEVALLOS	TOMAS RAMIREZ ZEVALLOS	6037005	4120	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30		12/05/2022
644	CASTAÑEDA VDA DE HIDALDO CARMEN	CASTAÑEDA VDA DE HIDALDO CARMEN	45672	4119	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30		17/05/2022
645	CECILIA ANAYA PAREDES	CECILIA ANAYA PAREDES	10439453	4118	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30		17/05/2022
646	DOMINGO INOCENTE QUIROZ	DOMINGO INOCENTE QUIROZ	85800	4117	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30		17/05/2022

647	CRISOLFO GARAY HUAMAN	CRISOLFO GARAY HUAMAN	10451904	4112	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30		13/05/2022
648	RICAR PARIASCA MELENDEZ	RICAR PARIASCA MELENDEZ	79794	4111	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-11 :	2022-06-22 : 08:30		16/05/2022
649	PEDRO MEGIA RIVERA	PEDRO MEGIA RIVERA	10442174	4110	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30		16/05/2022
650	I.E.P.SR.DE LA MISERICORDIA E.I.R.L	I.E.P.SR.DE LA MISERICORDIA E.I.R.L	40040	4102	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30		13/05/2022
651	HERMELINDA OLINDA SULLCA ZAVALA	HERMELINDA OLINDA SULLCA ZAVALA	10471339	4099	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-10 :	2022-06-21 : 08:30		11/05/2022
652	PASCUAL SALINAS MONTALVO	PASCUAL SALINAS MONTALVO	42867	4097	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30		13/05/2022
653	RICHARD BUSTAMANTE CAMPOS	RICHARD BUSTAMANTE CAMPOS	10485379	4095	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30		13/05/2022
654	HIPOLITO PONCIANO MELGAREJO MENDOZA	HIPOLITO PONCIANO MELGAREJO MENDOZA	10500847	4094	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30		16/05/2022
655	FELIBERTA CARDENAS CAMONES	FELIBERTA CARDENAS CAMONES	19602	4092	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30		13/05/2022
656	ASUNCION INGA SULLON	ASUNCION INGA SULLON	13893	4090	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30		13/05/2022
657	VICTOR NIETO SANTIAGO	VICTOR NIETO SANTIAGO	10442470	4088	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-09 :	2022-06-20 : 08:30		12/05/2022
658	DANIEL LOPEZ HUAVIL	DANIEL LOPEZ HUAVIL	10461973	4085	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-06 :	2022-06-17 : 08:30		12/05/2022
659	ELEAZAR VILLANUEVA LOBATON	ELEAZAR VILLANUEVA LOBATON	39787	4083	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-06 :	2022-06-17 : 08:30		12/05/2022
660	SANTOS RIVAS, PERCY	SANTOS RIVAS, PERCY	8349	4080	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-06 :	2022-06-17 : 08:30		9/05/2022
661	BENEDICTO CALDAS ASENCIO	BENEDICTO CALDAS ASENCIO	10453122	4078	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-06 :	2022-06-17 : 08:30		10/05/2022
662	NELLY MARGOT ROCA GONZALES	NELLY MARGOT ROCA GONZALES	10439602	4077	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-05 :	2022-06-16 : 08:30		10/05/2022

663	ROSEMARY ELIZABETH MARTINEZ TARAZONA	ROSEMARY ELIZABETH MARTINEZ TARAZONA	10429097	4070	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-05 :	2022-06-16 : 08:30		11/05/2022
664	RETUERTO GARCIA, WILLY BERNARDO	RETUERTO GARCIA, WILLY BERNARDO	94930	4068	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-04 :	2022-06-15 : 08:30		9/05/2022
665	MARIO ALEJANDRO PIZARRO DORADOR	MARIO ALEJANDRO PIZARRO DORADOR	10440116	4067	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-04 :	2022-06-15 : 08:30		5/05/2022
666	CASTILLO ESTHER	CASTILLO ESTHER	56452	4061	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-03 :	2022-06-14 : 08:30		6/05/2022
667	ESTHER CASTILLO GARCIA	ESTHER CASTILLO GARCIA	10472578	4060	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-03 :	2022-06-14 : 08:30		6/05/2022
668	JULIO CHAVEZ PALA	JULIO CHAVEZ PALA	10462372	4058	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-03 :	2022-06-14 : 08:30		5/05/2022
669	VEGA ROJAS VDA. DE VALCAZAR CATALINA A	VEGA ROJAS VDA. DE VALCAZAR CATALINA A	10455088	4057	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-03 :	2022-06-14 : 08:30		5/05/2022
670	GONZALES MANSILLA	GONZALES MANSILLA	32901	4056	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-03 :	2022-06-14 : 08:30		4/05/2022
671	CAYETANO ALBERTO CHACPI BEDON	CAYETANO ALBERTO CHACPI BEDON	100881	4054	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-05-02 :	2022-06-13 : 08:30		3/05/2022
672	ZIANI DE TORRES LEONOR	ZIANI DE TORRES LEONOR	14388	4045	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-22 :	2022-06-03 : 08:30		26/04/2022
673	URIBE JULIA LEONOR	URIBE JULIA LEONOR	10501702	4043	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-21 :	2022-06-02 : 08:30		25/04/2022
674	NAKAHODO N. JOSE K	NAKAHODO N. JOSE K	26301	4039	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-21 :	2022-06-02 : 08:30		25/04/2022
675	FELICITAS DORIS MIGUEL FLORECIN	FELICITAS DORIS MIGUEL FLORECIN	10434481	4038	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-21 :	2022-06-02 : 08:30		22/04/2022
676	C.E.P. SAN FRANCISCO DE ASIS SAC	C.E.P. SAN FRANCISCO DE ASIS SAC	2431	4028	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-18 :	2022-05-30 : 08:30		20/04/2022
677	ANA MEDINA BRAVO	ANA MEDINA BRAVO	57728	4027	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-18 :	2022-05-30 : 08:30		5/04/2022
678	OMAR FACHING TRUJILLO	OMAR FACHING TRUJILLO	10442812	4021	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-13 :	2022-05-25 : 08:30		19/04/2022

679	CARMEN SEMINARIO MAGUIA' O	CARMEN SEMINARIO MAGUIA' O	10467640	4017	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 12 :	2022-05- 24 : 08:30		19/04/2022
680	ROJAS CHAMPA, GUILLERMO	ROJAS CHAMPA, GUILLERMO	67298	4014	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 12 :	2022-05- 24 : 08:30		13/04/2022
681	PABLO FALCON MAGUINO	PABLO FALCON MAGUINO	14817	4013	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 12 :	2022-05- 24 : 08:30		19/04/2022
682	ROJAS PARIASCA, ANTONIO	ROJAS PARIASCA, ANTONIO	17765	4011	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 12 :	2022-05- 24 : 08:30		19/04/2022
683	PEDRO HUANCA PAZ	PEDRO HUANCA PAZ	77935	4010	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 12 :	2022-05- 24 : 08:30		18/04/2022
684	RAIDA MARCELA CARRASCO SAAVEDRA	RAIDA MARCELA CARRASCO SAAVEDRA	10505	4009	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 12 :	2022-05- 24 :		13/04/2022
685	JORGE ANTONIO GONZALES CHACON	JORGE ANTONIO GONZALES CHACON	10499832	4007	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 11 :	2022-05- 23 : 08:30		13/04/2022
686	HUAQUIN MENDOZA ANTIOCO SILVERIO	HUAQUIN MENDOZA ANTIOCO SILVERIO	1038233	4004	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 11 :	2022-05- 24 :		12/04/2022
687	CLUB DEPORTIVO RACING HUANDO	CLUB DEPORTIVO RACING HUANDO	10466070	4003	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 11 :	2022-05- 23 : 08:30		18/04/2022
688	ANGEL MARCELO YOVERA	ANGEL MARCELO YOVERA	81191	3998	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 11 :	2022-05- 23 : 08:30		18/04/2022
689	GABRIEL VILLANUEVA LUIS	GABRIEL VILLANUEVA LUIS	5434	3996	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 11 :	2022-05- 23 : 08:30		18/04/2022
690	LEONCIA PALACIOS VDA DE SALAZAR	LEONCIA PALACIOS VDA DE SALAZAR	10501517	3994	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 08 :	2022-05- 20 : 08:30		13/04/2022
691	ROBERTO CARLOS BALCAZAR SANTANA	ROBERTO CARLOS BALCAZAR SANTANA	10466194	3982	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 07 :	2022-05- 19 : 08:30		11/04/2022
692	JORGE MEDINA GARCIA	JORGE MEDINA GARCIA	26367	3979	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 06 :	2022-05- 18 : 08:30		8/04/2022
693	LILIO GUILLERMO ATANACIO CASIMIRO	LILIO GUILLERMO ATANACIO CASIMIRO	10500124	3972	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 06 :	2022-05- 18 : 08:30		8/04/2022
694	TERESA MARIA GONZALES ALFARO	TERESA MARIA GONZALES ALFARO	5709	3964	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 05 :	2022-05- 17 :		6/04/2022
695	ANGELICA LILA BRUNO ROJAS	ANGELICA LILA BRUNO ROJAS	10500171	3958	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04- 04 :	2022-05- 16 : 08:30		7/04/2022

696	MORIHASHI VDA. DE B. LINA	MORIHASHI VDA. DE B. LINA	14993	3957	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30		5/04/2022
697	FLORES SALCEDO DE LOPEZ ZENAIDA J	FLORES SALCEDO DE LOPEZ ZENAIDA J	30338	3955	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30		6/04/2022
698	FERNANDO MELENDEZ GARCIA	FERNANDO MELENDEZ GARCIA	10457400	3950	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-04 :	2022-05-16 : 08:30		5/04/2022
699	GRACIANO ROJAS TADEO	GRACIANO ROJAS TADEO	10452314	3947	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-01 :	2022-05-13 : 08:30		4/04/2022
700	ANGELICA BEATRIZ GUERRERO MENDOZA	ANGELICA BEATRIZ GUERRERO MENDOZA	10500391	3944	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-04-01 :	2022-05-13 : 08:30		4/04/2022
701	GRACIELA BORJA RAMIREZ	GRACIELA BORJA RAMIREZ	46816	3942	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-30 :	2022-05-11 : 08:30		31/03/2022
702	JOSEFINA VERPNICA GAMARRA CLEONARES	JOSEFINA VERPNICA GAMARRA CLEONARES	10460289	3936	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-28 :	2022-05-09 : 08:30		29/03/2022
703	NATILDO HUIZA ZARATE	NATILDO HUIZA ZARATE	102586	3935	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-25 :	2022-05-06 : 08:30		31/03/2022
704	ANA LUZ LOPEZ PALOMINO	ANA LUZ LOPEZ PALOMINO	10501177	3933	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-25 :	2022-05-06 : 08:30		28/03/2022
705	ANGEL GUIZABALO MORENO	ANGEL GUIZABALO MORENO	10478869	3931	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-25 :	2022-05-06 : 08:30		28/03/2022
706	JUANA TTITO TERAN	JUANA TTITO TERAN	10473477	3930	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-25 :	2022-04-29 : 08:30		28/03/2022
707	SOTO LICETA ELA CONSUELO	SOTO LICETA ELA CONSUELO	10435448	3926	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-23 :	2022-05-04 : 08:30		23/03/2022
708	SANTOS CASTILLO SAAVEDRA	SANTOS CASTILLO SAAVEDRA	10448761	3915	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-18 :	2022-04-29 : 08:30		11/03/2022
709	CARMEN PAULINA DELGADO MINETTO	CARMEN PAULINA DELGADO MINETTO	10476287	3914	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-18 :	2022-04-29 : 08:30		23/03/2022
710	PEÑA TOLEDO, CLEMENCIA	PEÑA TOLEDO, CLEMENCIA	16808	3913	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-18 :	2022-04-29 : 08:30		23/03/2022
711	OLGA SALAS DE MORALES	BRUNO MORALES SANTOS	75185	3905	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-17 :	2022-04-28 : 08:30		24/03/2022

712	TEODOLINDA ORTIZ SUSANIBAR	TEODOLINDA ORTIZ SUSANIBAR	6036651	3904	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-17 :	2022-04-28 : 08:30		23/03/2022
713	JUSTA RUFINA AGUAYO FALCON	JUSTA RUFINA AGUAYO FALCON	10499693	3901	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-17 :	2022-04-28 : 08:30		21/03/2022
714	JULIA LAURA GARCIA	JULIA LAURA GARCIA	101244	3899	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-17 :	2022-04-28 : 08:30		22/03/2022
715	JULIO VEGA PIMENTEL	JULIO VEGA PIMENTEL	70070	3898	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-17 :	2022-04-28 : 08:30		22/03/2022
716	JESSICA MARLENE BALDEON LUIS	JESSICA MARLENE BALDEON LUIS	10471259	3896	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-16 :	2022-04-27 : 08:30		18/03/2022
717	MANUEL GONZALES SALDAÑA A	MANUEL GONZALES SALDAÑA A	10496792	3893	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-16 :	2022-04-27 : 08:30		21/03/2022
718	RAFAEL KONG GAVIDIA	RAFAEL KONG GAVIDIA	95986	3892	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-16 :	2022-04-27 : 08:30		22/03/2022
719	NORMA OMONTE CORI	NORMA OMONTE CORI	10447748	3890	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-16 :	2022-04-27 : 08:30		21/03/2022
720	MACAR FERNANDEZ QUILLAY	MACAR FERNANDEZ QUILLAY	54186	3888	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-16 :	2022-04-27 : 08:30		21/03/2022
721	TABOADA DEGOLLAR VDA. DE CAVERO INES ZAA	TABOADA DEGOLLAR VDA. DE CAVERO INES ZAA	10478278	3884	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-04-26 : 08:30		21/03/2022
722	JUAN ARIEL ORTIZ CAMPOS	JUAN ARIEL ORTIZ CAMPOS	42251	3883	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-15 :	2022-04-26 : 08:30		23/03/2022
723	JOSE ANTONIO CRUZ PIZARRO	JOSE ANTONIO CRUZ PIZARRO	10459275	3876	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		21/03/2022
724	ANANI RONDAN ESPINOZA	ANANI RONDAN ESPINOZA	25542	3874	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		22/03/2022
725	CESAR COCA MORALES	CESAR COCA MORALES	83501	3869	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		17/03/2022
726	MERIDA ZAPATA RENTERIA	MERIDA ZAPATA RENTERIA	10463395	3867	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		18/03/2022
727	HUAMAN DE GAVIDIA LEONOR	HUAMAN DE GAVIDIA LEONOR	10438474	3866	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		18/03/2022

728	AGRIPINA MENDIZABAL FELIZ	AGRIPINA MENDIZABAL FELIZ	80839	3864	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		15/03/2022
729	EUGENIA CADILLO DURAND	EUGENIA CADILLO DURAND	70719	3860	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-22 :		25/03/2022
730	MAGUIÃ' O VDA.DE REY LUZ BERTHA	MAGUIÃ' O VDA.DE REY LUZ BERTHA	29458	3859	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		18/03/2022
731	ERNESTO MOISES DURAN CANDIO	ERNESTO MOISES DURAN CANDIO	5555	3858	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		15/03/2022
732	OLINDA FELIX NAUPARI	OLINDA FELIX NAUPARI	76186	3857	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		18/03/2022
733	NELLY SONI BLANCO PABLO	NELLY SONI BLANCO PABLO	10461860	3856	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-14 :	2022-04-25 : 08:30		18/03/2022
734	BERTILO CRUZ LIMAS	BERTILO CRUZ LIMAS	10457580	3855	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-11 :	2022-04-22 : 08:30		16/03/2022
735	ROSARIO ELENA GUTIERREZ CUBILLA	ROSARIO ELENA GUTIERREZ CUBILLA	10452892	3845	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-10 :	2022-04-21 : 08:30		16/03/2022
736	BARRETO DE VERAMENDI EDUBIJES	BARRETO DE VERAMENDI EDUBIJES	57794	3843	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-09 :	2022-04-20 : 08:30		10/03/2022
737	MARIA ESPERANZA OSORIO ZORRILLA	MARIA ESPERANZA OSORIO ZORRILLA	11528	3838	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-09 :	2022-04-20 : 08:30		10/03/2022
738	MAXIMILIANO DIAZ ROSAS	MAXIMILIANO DIAZ ROSAS	37334	3836	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-09 :	2022-04-20 : 08:30		9/03/2022
739	ANTONINA PILAR MARCELA	ANTONINA PILAR MARCELA	10446510	3833	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-08 :	2022-04-19 : 08:30		9/03/2022
740	HENRY JESUS AGUEDO FIGUEROA	HENRY JESUS AGUEDO FIGUEROA	10456409	3831	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-04 :	2022-04-15 : 08:30		4/03/2022
741	GILBERTO MATSUSAKA BRICEÃ' O	GILBERTO MATSUSAKA BRICEÃ' O	10438747	3824	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-03 :	2022-04-14 : 08:30		7/03/2022
742	DE LA CRUZ POMAZON, MARZAL	DE LA CRUZ POMAZON, MARZAL	10462872	3823	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-03 :	2022-04-14 : 08:30		4/03/2022
743	HERMANDAD CRUZ DE MAYO	HERMANDAD CRUZ DE MAYO	91641	3822	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-03 :	2022-04-14 : 08:30		16/02/2022

744	ROSARIO ROJAS BARRETO	ROSARIO ROJAS BARRETO	10482343	3820	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-01 :	2022-04-12 : 08:30		3/03/2022
745	PARRAGUEZ RETUERTO, ALOMIAS	PARRAGUEZ RETUERTO, ALOMIAS	98527	3819	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-01 :	2022-04-12 : 08:30		3/03/2022
746	PEDRO ZEVALLOS VALDERRAMA	PEDRO ZEVALLOS VALDERRAMA	10489453	3818	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-03-01 :	2022-04-12 : 08:30		3/03/2022
747	VICENTE ROSAS MENDOZA	VICENTE ROSAS MENDOZA	77715	3816	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-28 :	2022-04-11 : 08:30		1/03/2022
748	AURORA ALVA MAGUINO	AURORA ALVA MAGUINO	37653	3803	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-21 :	2022-04-04 : 08:30		23/02/2022
749	VIRGINIA GOCHE CARDENAS	VIRGINIA GOCHE CARDENAS	16082	3802	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-21 :	2022-04-04 : 08:30		25/02/2022
750	CLAUDIA PAOLA ESPINOZA RIVERA	CLAUDIA PAOLA ESPINOZA RIVERA	10483651	3800	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-21 :	2022-04-04 : 08:30		25/02/2022
751	MARIA ELENA CASTILLO VILCACHAGUA	MARIA ELENA CASTILLO VILCACHAGUA	10495451	3799	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-21 :	2022-04-04 : 08:30		25/02/2022
752	ALCIDES ULISES NAGAO CHAUCA	ALCIDES ULISES NAGAO CHAUCA	2024	3798	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-21 :	2022-04-04 : 08:30		24/02/2022
753	JUAN SUSANIBAR GONZALES	JUAN SUSANIBAR GONZALES	53416	3796	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-21 :	2022-04-04 : 08:30		24/02/2022
754	ALEJANDRO AGUSTIN PIZARRO ORTIZ	ALEJANDRO AGUSTIN PIZARRO ORTIZ	10478938	3788	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-17 :	2022-03-30 :		2/03/2022
755	ERNESTO DURAND CANDIO	ERNESTO DURAND CANDIO	62436	3784	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-15 :	2022-03-29 : 08:30		14/02/2022
756	ROSALIA MILAGROZ VALENCIA ESPINOZA	ROSALIA MILAGROZ VALENCIA ESPINOZA	10476834	3783	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-15 :	2022-03-29 : 08:30		22/02/2022
757	ANTONIO MEZA CRUZ	ANTONIO MEZA CRUZ	74536	3781	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-15 :	2022-03-29 : 08:30		22/02/2022
758	LILIO GUILLERMO ATANACIO CASIMIRO	LILIO GUILLERMO ATANACIO CASIMIRO	10500124	3779	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-14 :	2022-03-28 : 08:30		18/02/2022
759	PEDRO HUANCA PAZ	PEDRO HUANCA PAZ	77935	3771	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-11 :	2022-03-25 : 08:30		17/02/2022

760	GUILLE CORDOVA IBERCENA	GUILLE CORDOVA IBERCENA	48323	3762	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-10 :	2022-03-24 : 08:30		10/02/2022
761	CLOTILDE DIAZ CABRERA	CLOTILDE DIAZ CABRERA	48532	3753	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-08 :	2022-03-22 : 08:30		14/02/2022
762	HERMENEGILDA CRUZ CAPORAL	HERMENEGILDA CRUZ CAPORAL	10434709	3752	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-08 :	2022-03-22 : 08:30		15/02/2022
763	DORINDA AGUILAR GUZMAN	DORINDA AGUILAR GUZMAN	15499	3747	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-07 :	2022-03-21 : 08:30		10/02/2022
764	GERMAN REY RECOBA	GERMAN REY RECOBA	74910	3745	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-07 :	2022-03-21 : 08:30		9/02/2022
765	FABIA JORGES HIGINIO	FABIA JORGES HIGINIO	10502274	3741	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-07 :	2022-03-21 : 08:30		11/02/2022
766	MAYTA DE LESCANO VISITACIONA	MAYTA DE LESCANO VISITACIONA	23133	3740	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-07 :	2022-03-21 : 08:30		10/02/2022
767	MARIA DEL PILAR RAMIREZ BALZACAR ELGUERA	MARIA DEL PILAR RAMIREZ BALZACAR ELGUERA	53999	3739	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-07 :	2022-03-21 : 08:30		7/02/2022
768	MAURO PARODI BARCENA	MAURO PARODI BARCENA	60720	3731	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-02 :	2022-03-16 : 08:30		8/02/2022
769	ROSSANA MACHUCA MUÑOZ	ROSSANA MACHUCA MUÑOZ	10479484	3729	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-02 :	2022-03-16 : 08:30		7/02/2022
770	FREDDY RAUL LUIS VILLANUEVA	FREDDY RAUL LUIS VILLANUEVA	10454758	3728	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-02-02 :	2022-03-16 : 08:30		3/02/2022
771	GREGORIO A YANAC MENDEZ	GREGORIO A YANAC MENDEZ	10458092	3715	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-27 :	2022-03-10 : 08:30		2/02/2022
772	FENELINDA ALVARADO ESPADIN	FENELINDA ALVARADO ESPADIN	10462167	3713	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-25 :	2022-03-07 : 08:30		7/02/2022
773	ROBERTO TARRILLO SANCHEZ	ROBERTO TARRILLO SANCHEZ	10454032	3707	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-21 :	2022-02-23 : 08:30		26/01/2022
774	VERAMENDI MANUEL ISIDRO DIAZ REY	VERAMENDI MANUEL ISIDRO DIAZ REY	62260	3705	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-21 :	2022-03-04 : 08:30		26/01/2022
775	CARMEN CARVALLO GAUTHIER	CARMEN CARVALLO GAUTHIER	50424	3689	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01-12 :	2022-02-23 : 08:30		14/01/2022

776	GONZALES BUITRON, EDUARDO	GONZALES BUITRON, EDUARDO	13464	3687	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 12 :	2022-02- 23 : 08:30		14/01/2022
777	AMPARO RAMIREZ URIBE	AMPARO RAMIREZ URIBE	91080	3686	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 12 :	2022-02- 23 : 08:30		13/01/2022
778	PABLO OLIVER SUSANIBAR JULCA	PABLO OLIVER SUSANIBAR JULCA	10481320	3681	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 11 :	2022-02- 22 : 08:30		14/01/2022
779	COCA DE LA ROSA MARIA	COCA DE LA ROSA MARIA	78914	3680	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 10 :	2022-02- 21 : 08:30		13/01/2022
780	ROJAS DE LA CRUZ,ANA CECILIA	ROJAS DE LA CRUZ,ANA CECILIA	10498783	3674	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 07 :	2022-02- 18 : 08:30		7/01/2022
781	BERNARDO RETUERTO PARIASCA	BERNARDO RETUERTO PARIASCA	48587	3673	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 07 :	2022-02- 18 : 08:30		11/01/2022
782	ESPERANZA SOLARI SANCHEZ	ESPERANZA SOLARI SANCHEZ	15884	3671	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 06 :	2022-02- 17 : 08:30		10/01/2022
783	INVERSIONES JULIO III S.AC	NICOLAS SILVA BECORENA	10464943	3670	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 06 :	2022-02- 17 : 08:30		10/01/2022
784	SEVERO ALBERTO FALCON GOMEZ	SEVERO ALBERTO FALCON GOMEZ	47190	3667	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 05 :	2022-02- 16 : 08:30		6/01/2022
785	JAIME RAUL SANTACRUZ CULQUICONDOR	JAIME RAUL SANTA CRUZ CULQUICONDOR	10501162	3664	A1-CONSUMO MEDIDO	2022-01- 05 :	2022-02- 16 : 08:30		7/01/2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TEOTISTA ADELINA QUISPE RIVERA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA EMAPA HUARAL, 2022", cuyos autores son MENDOZA NIMA REY ARTURO, CANALES MORI GASPAR JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TEOTISTA ADELINA QUISPE RIVERA DNI: 02773303 ORCID: 0000-0002-3371-1488	Firmado electrónicamente por: TAQUISPE el 24-03- 2023 11:45:52

Código documento Trilce: TRI - 0537695