



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del cliente servicio de Call Center y
bienestar laboral-Centro de Servicios Ate Vitarte
Sedapal 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. David Salomón Chong Silva

ASESOR:

Dra. Ana Maritza Boy Barreto

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dr.Chantal Jara Aguirre.
Presidente

Dr. Jesselle Roxana Rodas García
Secretario

Dra. Ana Maritza Boy Barreto
Vocal

Dedicatoria

A mis hijos Daniel y Pablo por ser mi fuerza e impulso para seguir creciendo,
a mi esposa Anita por ser mi compañera en esta aventura profesional,
mi Madre por ser la luz de mis días,
mi Padre por ser mi inspiración 🕊
y a mis hermanos

Agradecimiento

Con gratitud y aprecio, le agradezco a todos quienes me apoyaron a la realización de este trabajo y me dieron con su constancia la fortaleza necesaria para llegar hasta el final.

A mi familia, compañeros de estudio y profesores, en especial al Dra. Maritza Boy Barreto por las horas y conocimientos dedicados a la culminación de esta investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, David Salomón Chong Silva, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 00839329, con la tesis titulada “Satisfacción del cliente servicio de Call Center y bienestar laboral-Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de mayo de 2017

.....
Br. David Salomón Chong Silva.

DNI 00839329

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Satisfacción del cliente servicio de Call Center y bienestar laboral-Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los Anexos correspondientes.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	17
1.2.1 Variable 1: Satisfacción del Cliente	17
1.2.2 Variable 2: Bienestar Laboral	27
1.2.3 Marco conceptual	36
1.3 Justificación	36
1.3.1 Justificación práctica	36
1.3.2 Justificación teórica	37
1.3.3 Justificación metodológica	37
1.4. Problema	38
1.5 Hipótesis	42
1.6 Objetivos	43
II MARCO METODOLÓGICO	45
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología	47
2.4 Tipo de estudio	47

2.5	Diseño	48
2.6	Población, muestra, muestreo	49
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
2.8	Métodos de análisis de datos	51
2.9	Aspectos éticos	56
III	RESULTADOS	57
IV	DISCUSIÓN	75
V	CONCLUSIONES	80
VI	RECOMENDACIONES	82
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	84
	ANEXOS	90
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	91
	Anexo 2. Instrumentos	93
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	97
	Anexo 4. Base de datos	110
	Anexo 5. Validación del Instrumento que mide la Satisfacción el Cliente	174
	Anexo 6. Constancia de Consentimiento Informado	176
	Anexo 7. Artículo Científico	177

Indice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la Satisfacción del Cliente	46
Tabla 2	Operacionalización del Bienestar Laboral	47
Tabla 3	Relación de Validadores	53
Tabla 4	Confiabilidad Cuestionario Satisfacción del Cliente	54
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario de Bienestar Laboral	55
Tabla 6	Distribución de operadores de llamada según sexo	58
Tabla 7	Bienestar laboral	59
Tabla 8	Dimensión de satisfacción	60
Tabla 9	Dimensión de bienestar laboral	61
Tabla 10	Comparación de dimensiones	62
Tabla 11	Satisfacción del cliente	63
Tabla 12	Satisfacción general	64
Tabla 13	Satisfacción con la atención al motivo de la llamada	65
Tabla 14	Satisfacción con la amabilidad del asesor	66
Tabla 15	Comparación de dimensiones de satisfacción del cliente	67
Tabla 16	Trabajadores según bienestar laboral y sexo	68
Tabla 17	Bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción del cliente	69
Tabla 18	Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción del cliente	70
Tabla 19	Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción general del cliente	71
Tabla 20	Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción con la atención al motivo de la llamada	72
Tabla 21	Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor	73
Tabla 22	Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y el sexo	74

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de Atención	20
Figura 2	Call Center	27
Figura 3	Distribución de operadores de llamada según sexo	58
Figura 4	Bienestar laboral	59
Figura 5	Dimensión de satisfacción	60
Figura 6	Dimensión de bienestar laboral	61
Figura 7	Comparación de dimensiones	62
Figura 8	Satisfacción del cliente	63
Figura 9	Satisfacción general	64
Figura 10	Satisfacción con la atención al motivo de la llamada	65
Figura 11	Satisfacción con la amabilidad del asesor	66
Figura 12	Comparación de dimensiones de satisfacción del cliente	67
Figura 13	Trabajadores según bienestar laboral y sexo	68
Figura 14	Bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción del cliente	69

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada; la población está dada por 1600 usuarios del Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal y 100 Trabajadores del Call Center, la muestra intencional considero 100 trabajadores y 100 usuarios, en los cuales se ha empleado la variable: Satisfacción del Cliente y Bienestar Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Cliente y el Cuestionario de Bienestar Laboral ambos en escala de Likert, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Palabras clave: Satisfacción del Cliente y Bienestar Laboral.

Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship that exists between the Customer Satisfaction of the Call Center Service of Ate Vitarte Sedapal and the Worker Well-Being of the call operator; The population is given by 1600 users of the Ate Vitarte Sedapal Service Center and 100 Call Center Operators, the intentional sample considered 100 workers and 100 users, in which the variable: Customer Satisfaction and Labor Well-being has been used.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the quantitative approach, basic type, non-experimental design of correlational level, that collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument: Questionnaire of Customer Satisfaction and the Labor Welfare Questionnaire both on a Likert scale, the results of which are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: There is a significant relationship between Customer Satisfaction of the Call Center Service of Ate Vitarte Sedapal and the Worker Well-Being of the call.

Keywords: Customer Satisfaction and Work Well-being.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Lemus, (2011), en su tesis de maestría, analiza las razones del ausentismo laboral, factor que impacta directamente en la productividad de los Call Center. Debido a que no se cumple con las metas establecidas, o bien no se atiende el total de las llamadas entrantes por falta de personal, por lo que deben realizarse los ajustes operacionales en el momento, tales como: extender turnos de trabajo, que a su vez generan stress en los colaboradores. Entre sus principales conclusiones se tienen: El motivo frecuente de las ausencias de los agentes telefónicos de Call Center son los estudios; Los Call Center manejan turnos en un rango de 5 a 8 horas, lo cual indica que los agentes telefónicos pasan en una misma postura largos periodos de tiempo, pudiendo provocar en el colaborador lesiones, por mantenerse sentado el 100% del tiempo que permanece en su puesto de trabajo; Los días en que se registra mayor ausencia de personal son los días feriados y fines de semana; El mayor impacto que genera el ausentismo en las empresas de Call Center es en la pérdida de llamadas salientes o entrantes, que redundan en la productividad y en pérdidas monetarias significativas.

Nolivos, (2012), en su trabajo de investigación a nivel de maestría precisa que las estrategias a seguir para la mejora continua de la calidad con orientación en la satisfacción del cliente. Para ser aplicadas en el centro de soporte de datos de Movistar a fin de optimizar los niveles de desempeño del personal y la imagen de la empresa frente a sus clientes, concluye: El cliente del Call Center del centro de soporte de datos de Movistar está siendo muy bien atendido según las herramientas estadísticas, pero en la encuesta de satisfacción se hallan aspectos que se deberían mejorar en el servicio; el Call Center dispone de elementos claves para lograr la satisfacción del cliente, nominados factores críticos de éxito como la Operación, Calidad del Servicio, Talento Humano, Tecnología y Espacio Físico; El estudio concluye que la característica del servicio que más valora el cliente es la oportunidad, seguida de la amabilidad en el servicio, es una

característica muy valoradas por los clientes en cuanto a importancia y satisfacción.

Escobar, (2012), en su trabajo de investigación a nivel de maestría; la investigación tiene como objetivos concretos conocer las formas de organización del trabajo y las condiciones laborales de los trabajadores(as) de los Call Centers. Explorar las formas que asume el extrañamiento y los mecanismos de explotación de las capacidades subjetivas de los trabajadores(as), en el contexto en que son implantados los modos posfordistas (Nuevas tecnologías de información, Énfasis en los tipos de consumidor) Identificar los elementos que constituyen la conciencia individual y colectiva de los trabajadores(as) de las fábricas de la charla. Analizar las condiciones materiales y la subjetividad del trabajo en los Call Centers, desde una perspectiva que preste la debida atención a las relaciones sociales de género. Entre sus principales conclusiones: La explotación de las capacidades y habilidades subjetivas en los Call Centers requiere de múltiples mecanismos de control y rutina que opera en la organización del trabajo en estas empresas; La medición del tiempo de conexión, el script o guion, el TMO, el control de calidad, el logro de metas, el control de los supervisores/as, dan cuenta de la relevancia de la medición y del control estricto como factores centrales para disciplinar el habla y los cuerpos y aumentar la productividad de los trabajadores/as; La repetición permanente de una labor específica en la cadena productiva en la rígida organización fordista del trabajo se transforma en una repetición permanente en el uso del habla en los Call Centers. Las tecnologías de la comunicación permiten controlar numéricamente y estandarizar el habla mediante una mecanización que reduce sustancialmente el carácter imprevisto y contingente de la comunicación. Esta estandarización del habla en los Call Centers implica una pérdida de calidad en el uso del lenguaje, la banalización y es valorización de su contenido y también de su propia existencia. Este despojo del habla de sus cualidades más significativas da cuenta de las nuevas formas que asume el extrañamiento en el capitalismo contemporáneo.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Urcia (2014), en su estudio a nivel de maestría a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes concluyendo que: La relación entre las variables, clima organizacional y la satisfacción del cliente. Comprobando que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Villacorta (2012), realiza investigaciones a nivel de maestría para comprobar la incidencia del servicio de atención al cliente en la gestión comercial y operacional de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., sede Huaraz, en el período 2012. La investigación efectuada es cuantitativa, de nivel descriptivo no experimental y de corte transversal. Para el recojo de la información se eligió en forma dirigida una muestra poblacional de 150 personas, a quienes se aplicó una encuesta de 31 preguntas. Los resultados de su investigación determinan que en su mayoría los clientes o usuarios no sienten que los servicios brindados por las EPS cumplan con sus expectativa y deseos, muchas veces por problemas técnicos previsibles debido al a antigüedad de la infraestructura de abastecimiento de agua y recolección de las aguas servidas, originando malestar a la población abastecida. La falta de control de micro medición produce el exceso de desperdicio en las conexiones domiciliarias que ocasionó la pérdida de agua potable en metros cúbicos, creando malestar de los clientes.

Pastor (2014), en su trabajo de investigación a nivel de maestría, desarrolla la evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú en 5 grandes empresas de servicios de saneamiento, entre ellas SEDAPAL, arribando a las siguientes conclusiones: El promedio de la satisfacción de los servicios (de saneamiento) el del orden de 72,9% y espera más de una

EPS privada donde la expectativa es mayor que las otras EPS. La población es muy dura al momento de evaluar las EPS, tiene niveles conservadores de expectativa, no tiene confianza en el desempeño futuro de las EPS. Los procesos de contacto entre la EPS y los clientes tienen una alta relación con la satisfacción y esta se traduce en opinión positiva o negativa hacia las empresas. Las relaciones cara a cara entre trabajadores de las EPS y clientes son tensionales, tanto clientes como trabajadores utilizan calificativos desafortunados uno del otro. Los clientes no reconocen ninguna característica positiva en las EPS, la empresa ideal debe brindar buena atención, atender con tecnología de punta y con tarifas bajas.

1.2 Bases Teóricas y Fundamentación Científica

1.2.1 Bases Teóricas de la variable Satisfacción del Cliente

Conceptualización del Término

Dicho de una persona: "Que, por concesión gubernativa o por otro título legítimo, goza un aprovechamiento de aguas derivadas de corriente pública" (Diccionario de la Real Academia Española, 2016, p.1)

En este sentido el Ministerio de Salud (2016) precisa sobre el concepto lo siguiente "La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida". (p.12)

Satisfacción del Cliente

Al respecto es importante indicar que:

Todos los seres humanos presentan necesidades de diferentes tipos: fisiológicas, primarias o básicas, como son el hambre, la sed, el sueño, etcétera, así como necesidades de salud, de protección o seguridad, de empleo y de niveles más altos donde se pueden encontrar las de

información. Debido a que las personas presentan necesidades de información y que por lo tanto este es un fenómeno recurrente en el hombre en sus múltiples facetas de actividad, puede ser investigado desde la perspectiva de la satisfacción de dichas necesidades (Calva, 2009, p.7)

En este, contexto se puede indicar que el mundo tecnológico que se vive hoy, estas necesidades se proyectan a diversas atenciones que se puedan dar, ya sea productos, servicios diverso, o como en la atención en cuanto a reclamos en una llamada telefónica.

Respecto a definir el término, Donabedian, (2012), define la satisfacción del usuario como:

Como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. (p. 23)

Así mismo, Ninamango (2014) sobre la conceptualización del término indica que:

Satisfacción es la sensación que tiene el usuario de que sus necesidades han sido cubiertas. La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. Es por ello que un

establecimiento de salud tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que estos a la vez nos indicaran que dichas instituciones están trabajando de una forma adecuada en todas sus instancias. (p. 57)

Adicionalmente, Varo (2013) refiere a la satisfacción del usuario como "el objetivo y el resultado de la asistencia sanitaria y una medida útil de su calidad; la gestión de la calidad debe tender a garantizar la condición del servicio global, de forma que todas las necesidades de cualquier usuario queden satisfechas". (p. 71)

En este sentido se alega que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Así mismo es importante indicar que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas; el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas; si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes .

En este sentido, la satisfacción de los usuarios externos, que expresado en un juicio de valor individual y subjetivo, es un aspecto clave en la conceptualización y valoración de la calidad; además es el indicador más usado para la correcta evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en niveles de satisfacción del usuario .

Es importante resaltar que la satisfacción del usuario no sólo se basa en la calidad de los servicios sino que también se destaca de sus expectativas; en diversas organizaciones privadas o públicas, el usuario se encuentra satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus perspectivas, por ello se resalta que cuando el usuario percibe la calidad de manera errónea, las expectativas pueden

influir de manera notoria en el comportamiento de los prestadores de servicios, que puede llegar a originar una drástica reducción de la calidad de atención; ante ello, los usuarios, tienen que tener claramente cuáles son sus derechos y exigencias que deben ser cubiertas, según sus propias expectativas .

Niveles en la satisfacción del Cliente

Al respecto Abad, (2011), indica que existen diversos niveles de satisfacción del usuario, en el siguiente esquema se precisan cada uno de ellos:

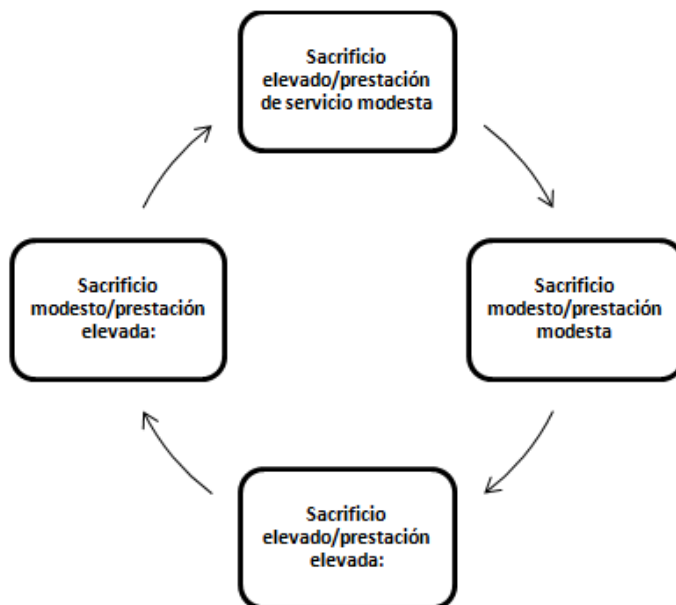


Figura 1. Niveles de Atención (Abad, 2011, p.124)

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: "Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia". (Abad, 2011, p. 124)

Sacrificio modesto/prestación modesta: "Provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las

necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro". (Abad, 2011, p. 124)

Sacrificio elevado/prestación elevada: "Se genera un satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio". (Abad, 2011, p. 124)

Sacrificio modesto/prestación elevada: "Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio; por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza; si el usuario adquiere confianza, continuará usando la biblioteca y muy probablemente hayamos conseguido fidelizar al usuario". (Abad, 2011, p. 124)

Modelo de Satisfacción del Cliente

Al respecto Applegate (2012) aporta algunos elementos nuevos a las definiciones expuestas anteriormente, proponiendo, además, tres modelos de satisfacción del cliente, los mismos que se aprecian en el siguiente esquema:



El modelo de satisfacción material con el funcionamiento de un producto: (obtención del mismo o precisión del mismo) "Se constata si este producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no; esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación". (Applegate 2012, p. 84)

El modelo de satisfacción emocional de vía simple: los usuarios están "felices" o emocionalmente satisfechos, "cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas; introducimos dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional, la posibilidad de evaluación y el comportamiento; un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de mejora si conseguimos que ofrezca ambas". (Applegate 2012, p. 87)

El modelo de satisfacción emocional: Vía múltiple expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio; este tercer modelo de satisfacción permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada positiva falsa, que corresponde a usuarios satisfechos, aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso". (Applegate 2012, p. 87)

En este orden de ideas, las tres variables que afectan a la satisfacción son "la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material); la disconformidad es una idea que procede del máquetin, y que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo rendimiento". (Applegate 2012, p. 97)

El Call Center de SEDAPAL

Al respecto un grupo importante de las llamadas realizadas al Call Center de SEDAPAL, pertenecen al Distrito La Molina en donde nuestros usuarios o posibles clientes formulan consultas u orientación, reclamos o requerimientos de índole comercial u operativa. Para satisfacer positivamente a estos usuarios este

servicio, el Call Center debe adecuarse a las necesidades del mismo, en concordancia con la normatividad interna y externa vigente, además de los avances tecnológicos referentes a la gestión del Call Center.

El Call Center de SEDAPAL, es un medio de contacto de importante en la satisfacción al usuario, herramienta que permite un permanente análisis y detección de las debilidades que presenta el servicio. Ello permite realizar la retroalimentación y realizar ajustes a este servicio, formulando soluciones o alternativas que permitan optimizar el servicio en beneficio de los clientes y/o usuarios del servicio.

SEDAPAL para la selección de los asesores del servicio se realiza pruebas psicológicas, psicotécnicas verbales, dicción, y entrevista personal; las cuales tienen por finalidad medir la capacidad que tiene el postulante para desempeñarse con eficiencia y eficacia en el puesto al cual postula. Una vez seleccionado, previo a su desempeño, el asesor de servicio recibe capacitación y entrenamiento por espacio de dos semanas en materia de la normatividad de servicios de saneamiento. Se prevén además capacitaciones durante su desempeño laboral con un mínimo de dos capacitaciones anuales, además de charlas de retroalimentación permanente y en posibles eventos en que se vea involucrada la gestión de la empresa.

Teniendo en cuenta lo indicado en los párrafos precedentes, el objetivo de la presente investigación consistió en diagnosticar la calidad en el servicio de atención en el call center de SEDAPAL, para determinar el nivel de satisfacción de los mismos en el área de obra social de la institución y la posterior elaboración de propuestas de mejora sobre las dimensiones insatisfechas. Para ello se realizaron encuestas telefónicas, que buscaron medir cómo se percibe el servicio y cuáles son las expectativas de los usuarios o posibles clientes. Dando como resultado que dimensiones como la amabilidad y cortesía, la capacidad de respuesta y transparencia para incrementar el nivel de satisfacción. A estas dimensiones debe considerarse la competencia o motivación brindada a los asesores para desarrollar y/o mejorar habilidades que redunden en la mejora de la calidad de

atención, que, si bien los usuarios o posibles clientes puedan encontrarse satisfechos, es la principal expectativa que desean cumplimentar por lo que es necesario reforzarlo y no desatenderlo en pos de la mejora continua. El conocimiento de estas dimensiones y su valoración permitirá plantear la elaboración de propuestas de mejora en la atención a los usuarios o posibles clientes para prestar un servicio de calidad.

Los Call Centers (por su denominación en inglés) en sus orígenes suministraron servicios de consulta telefónica referentes a información de un producto o servicio que adquiriría un cliente, no demandaban de personal especializado recibiendo las consultas; actualmente, existen empresas de servicios especializadas en las que la “Atención Telefónica” compone su servicio principal y sus clientes exigen para sí servicios de calidad, competitivos y que prioricen la satisfacción del cliente. Gracias a la evolución tecnológica, la disminución de costos en servicios de telefonía y la exigencia de los clientes en cuanto a servicios con mayor especialización, el Call Center se ha convertido en un canal de comunicación usual y brinda a la organización a la que pertenece una importante oportunidad de acercarse hacia sus clientes, forjar un mayor conocimiento de sus preferencias y actitudes y tomar decisiones mejor enfocadas a favor de los clientes y de la propia organización.

El Call Center actualmente está conformado por un primer frente de atención que consiste en un sistema automatizado de llamadas que integra voz, datos y personal entrenado atención al cliente denominados agentes telefónicos. Dependiendo del origen de las llamadas se pueden definir tres tipos de Call Center, aquellos que exclusivamente reciben llamadas (Inbound), aquellos que solamente realizan llamadas (Outbound) y en último lugar la combinación de los dos, aquellos centros que reciben y realizan llamadas.

En los Call Centers que reciben llamadas, el cliente accede al servicio marcando una línea, pudiendo ser de ingreso gratuito 0800 y recibe respuesta de un sistema interactivo de voz (IVR) cuya labor es automatizar el trabajo de los agentes, basada en grabaciones, que interactúa con quien llama mediante el

teclado del teléfono. Estos sistemas resuelven un gran número de consultas sobre productos, servicios, costos, trámites, requisitos, horarios, etc.

Si el cliente requiere comunicarse con un agente telefónico, es necesario que elija una de las opciones del IVR que direcciona la llamada a la central PBX/ACD (PBX Central de Comunicación privada / ACD Entrega Automática de llamadas) aunque en algunas ocasiones el cliente dispone de una línea directa a la PBX sin marcar al IVR; la llamada recibida en el conmutador PBX/ACD del Call Center pasa al agente quien tiene la capacidad de asesorar y atender cualquier necesidad de los usuarios. Las funciones del ACD consisten en responder llamadas automáticamente, encaminar las llamadas en cola, distribuir las llamadas entre los agentes, reproducir mensajes de demora a los clientes, etc.

Las tareas más comunes para un Call Center que recibe llamadas están las de resolución de problemas, responder preguntas, tomar órdenes por teléfono, etc.

Las labores exclusivas que realiza un Call Center que realiza llamadas, están las de tele-ventas, cobranzas, encuestas, etc.

Algunas compañías cuentan con su propia infraestructura de Call Center conocidas por su denominación en inglés como “insourcing”, otras contratan el servicio con empresas especializadas en brindar esta tecnología “outsourcing” y otras incluso contratan el servicio en el exterior “offshoring”.

Entre las ventajas observadas para la práctica de outsourcing se encuentran el abaratamiento de costos, servicios de mejor calidad, reducir las tareas rutinarias y dedicarse a tareas de mayor rentabilidad, permitir a la empresa acceder a la mejor tecnología sin necesidad de capacitar personal de la organización para manejarla, aumentar la flexibilidad de la organización, etc.

Entre las desventajas del outsourcing puede mencionarse, perder el control sobre el servicio ofrecido, perder contacto con el cliente, perder actividades que

representan una ventaja competitiva de la empresa, perder contacto con nuevas tecnologías que ofrecen oportunidades para innovar el servicio y procesos, el costo ahorrado con el outsourcing puede que no sea el esperado, alto costo para cambiar de proveedor en caso que el seleccionado no provea el servicio esperado, etc.

Los Call Center o fábricas de la charla son un claro ejemplo de estas nuevas dinámicas del capitalismo. En las últimas décadas el gran empresariado ha buscado maximizar sus ganancias sin depender de la producción directa de bienes y servicios. Los nuevos sistemas financieros han transformado el equilibrio de fuerzas del capitalismo global, otorgando una autonomía mayor al sistema bancario y financiero. La financiación de la economía, el incremento del consumo basado en el crédito barato, la especulación financiera, el déficit fiscal y de comercio exterior de los Estados Unidos, contribuyeron a que el modelo económico entrara en crisis en ese país a mediados de la década del 2000 y se expandiera el resto del mundo. Este breve recorrido desde el trabajo artesano al trabajo inmaterial evidencia cómo las formas de organizar el trabajo han sufrido profundas transformaciones que no sólo han cambiado la materialidad del trabajo sino también la subjetividad de los trabajadores/as y las pautas generales de la vida social. En este devenir la explotación de las capacidades subjetivas asume una relevancia central en el capitalismo contemporáneo y define el escenario en que emergen las fábricas de la charla.

Dimensiones de la satisfacción en la atención del cliente

El servicio Call Center establece las siguientes dimensiones para la evaluación de la satisfacción en la atención al servicio en la llamada telefónica:

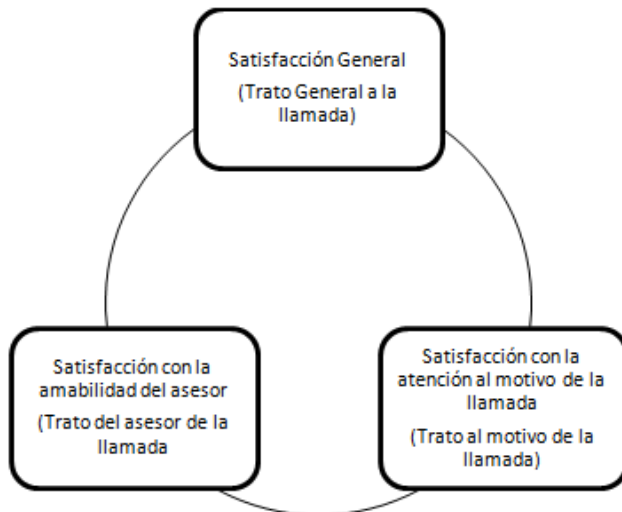


Figura 2. Call Center (2016, p.1)

Satisfacción con la atención al motivo de la llamada: Implica un trato al motivo de la llamada; en cuanto a personal que atiende la llamada, la recepción, amplia información, conocimiento sobre el tema a tratar y el de reclamos.

Satisfacción con la amabilidad del asesor: Trato del asesor de la llamada, saludo, cortesía empatía, entendimiento, alternativas de solución

Satisfacción General: Trato General a la llamada: Implica un trato al motivo de la llamada; en cuanto a personal que atiende la llamada, la recepción, amplia información, conocimiento sobre el tema a tratar y el de reclamos.

1.2.2 Bases Teóricas de la variable Bienestar Laboral

Definición de Bienestar Laboral.

Aguilar (2007, cita a Arenas, 1993): “Permite apreciar que, en general, el término se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales”. (p.23)

Aguilar (2007, cita a Vigoya, 2002): “El conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social” . (p.23)

Domínguez (2016); define:

El bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias; en las empresas existen diferentes actividades a desempeñar, regularmente son ejecutadas de manera constante, en largos periodos de tiempo; por lo que el colaborador desgasta y atrofia sus recursos físicos y mentales al pasar de los años (p.1)

Codina (2016): “Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social; ello implica factores de satisfacción y entorno laboral”. (p.1)

Oviedo (2016); refiere que:

Bienestar laboral es un concepto amplio en el que numerosos factores influyen de modo determinante, según la organización y la persona. La remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, las presiones, la seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, la tecnología y elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, los hábitos posturales, los tipos de contratación inciertos, la falta de motivación, la tarea en donde el sentido no se percibe o no se comprende, la falta de una evaluación seria de competencias que permita el aprovechamiento de potenciales e intereses de la persona en las tareas diarias y planes de desarrollo. (p.1)

Muchos efectos tienen acción en la vida laboral de las personas, sobre todo en los efectos laborales y de la salud.

Importancia del Bienestar laboral.

Sánchez (2016); establece que:

Hoy día las empresas se preocupan por crear programas de bienestar laboral, esto con el objeto de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, promover la integración entre ellos y el buen clima organizacional; estos programas con frecuencia se extienden al núcleo familiar de los trabajadores, pues en la medida que su entorno se sienta a gusto e involucrado con la empresa, se afianza el sentido de pertenencia para con esta; dentro de los programas de bienestar usualmente se encuentran actividades como recreación, flexibilidad en horarios laborales, celebración de fechas especiales (cumpleaños, día de profesiones, fiestas de navidad etc.), programas de auto cuidado, capacitaciones en temas no laborales, campañas, concursos, incentivos pecuniarios y no pecuniarios, jornadas culturales y deportivas etc. En la planeación de las actividades es muy importante que se tenga en cuenta la opinión de los colaboradores, pues esto garantizará el éxito de estas, muchas veces en las organizaciones suspenden actividades o se desmotivan a seguir con planes de bienestar porque los trabajadores no asisten, pero lo que muchas veces no analizan es que las actividades no corresponden a las necesidades del personal por tanto no son motivadoras para ellos, es aquí donde juega un papel muy importante el área de recursos humanos, quienes deben ser muy creativos y estratégicos, para iniciar, lo que primero debe hacer es un diagnóstico de la satisfacción de los trabajadores con la empresa y posteriormente hacer un estudio mediante encuestas, utilizando las herramientas de comunicación que tenga al alcance para recolectar información. (p.4)

Todos los programas de bienestar laboral están orientados a hacer mejor la vida del trabajador dentro de la empresa, motivándolos para que mejoren su producción.

Beneficios de bienestar social laboral.

Sánchez. (2016); los define:

Los programas de Bienestar Social Laboral pueden ofrecer múltiples ventajas tanto para la empresa como para los empleados:

1. Mayor compromiso
 2. Sentido de pertenencia.
 3. Responsabilidad de los colaboradores hacia su trabajo y desempeño laboral.
 4. Se dignifica al personal al satisfacer sus necesidades básicas.
 5. Se fortalece la identidad del personal, autoestima fortaleciendo los lazos con su ocupación.
 6. Integra la familia con el empleado.
 7. Favorece el desarrollo de los colaboradores y sus familias " retener al personal".
 8. Los colaboradores se identifican con los objetivos de la organización.
- (p.1)

El bienestar laboral inicia por una preocupación económica de la empresa, como producir más, posteriormente con la prioridad del ser humano como capital de la empresa se un nuevo paradigma de gestión del talento humano.

Bienestar y satisfacción laboral

Cucaita (2013), precisa que:

El bienestar de las personas ha estado presente siempre y a la hora de relacionarlo con el trabajo que realiza cada ser humano presenta aún más

importancia pues el bienestar laboral trata de encontrar el equilibrio en todas sus dimensiones, pues se busca tener una buena relación con su entorno familiar, social y laboral para mejorar la eficacia, eficiencia, efectividad, compromiso y sentido de pertinencia con sus labores cotidianas, es así como podemos mencionar que si un trabajador siente satisfacción laboral dentro de una organización se podrían disminuir los niveles ausentismo, quejas y reclamos, rotación de personal, por lo tanto podemos llegar a afirmar que la satisfacción y el desempeño laboral van ligados, pues los resultados de estos dependen en gran parte del clima laboral y el recurso humano involucrado obteniendo un incremento de la productividad (p.12)

El trabajador tiene como fin satisfacer sus necesidades básicas o logros, lo que incluye, salud, alimentación, educación, transporte y recreación como fin primordial de su existencia.

Teorías del Bienestar laboral

Santarcierto (2011). Describe los siguientes enfoques:

La perspectiva de Amartya Sen: Desarrollo, capacidades y funcionamientos

Si bien el concepto de necesidad no aparece como una preocupación principal, sí lo son, temas como la pobreza y la desigualdad en los desafíos que plantean en términos tanto teóricos como metodológicos; el autor da paso a la exploración de una forma concreta de aproximarse al problema, concentrándose en la capacidad de lograr aquellos funcionamientos valiosos que componen nuestra vida, y de conseguir la libertad de fomentar los fines que valoramos; son parte de dos focos conceptuales que refieren a capacidades y funcionamientos de las personas para el manejo de activos individuales valorados socialmente; las capacidades son recursos y habilidades que, dentro de un contexto

social objetivo, se le imputan a una persona para poder desarrollar o alcanzar estados valiosos; se afirma que el primer concepto que acuñó para describir capacidades es el de funcionamientos; la relación que guardan estos dos conceptos clave es importante para entender los desarrollos posteriores del autor sobre pobreza y privaciones desde una visión que toma en cuenta la perspectiva de los actores sobre su propio bienestar; se afirma que los funcionamientos hacen el ser de una persona, y que la evaluación de su bienestar debe tomar la valoración de estos elementos constitutivo. (p.4)

Lan Gough, precondiciones para la satisfacción de necesidades

Desde una perspectiva emparentada las necesidades humanas están enmarcadas en un determinado régimen de acumulación económica y por ello deben ser comprendidas dentro del capitalismo como sistema ordenador de la economía; en su decurso, el capital tiene un único requerimiento, la generación de ganancias, mientras que las personas requieren de un sinnúmero de satisfactores según se trate de su cultura, su historia y su sociedad; las necesidades humanas remiten todas a estos dos elementos puesto que se evalúa la satisfacción de las mismas teniendo en cuenta el aporte que hace cada satisfactor a dichos elementos: ambas precondiciones, a su vez, conforman el momento universal del problema para el autor de la satisfacción de las necesidades y este momento debe ser tenido en cuenta siempre a la hora de crear satisfactores y en la forma de distribuirlos; para comprender mejor cómo operan las políticas sociales en la coordinación, producción y distribución de satisfactores en el marco de la atención a las necesidades básicas. (p.5)

La perspectiva de Manfred Max Neef. Las necesidades en el desarrollo a escala humana

Para abordar la concepción de necesidades y desarrollo de este autor seguiremos dos ejes centrales; su visión sobre el desarrollo y la economía y la relación que guardan sus tres conceptos centrales de necesidades, satisfactores y bienes económicos con los supuestos metodológicos y epistemológicos subyacentes a cada uno de ellos; concepción crítica y política sobre el desarrollo a escala humana, en este, la estrecha conexión entre desarrollo y necesidades humanas parte de una visión crítica de la economía hegemónica sobre la función de la misma; esta debe ser entendida como un medio de los hombres y no al revés, es decir, las personas y sus necesidades supeditadas a la marcha de la economía.; este nuevo enfoque implica desde la partida, la apertura hacia una nueva manera de contextualizar el desarrollo; ello significa modificar sustancialmente las visiones dominantes sobre estrategias de desarrollo; el desarrollo a escala humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad; del mismo modo, una teoría de las necesidades humanas para el desarrollo, debe entenderse justamente en esos términos: como una teoría para el desarrollo. (p.5)

Las teorías del bienestar parten de las necesidades humanas, como la satisfacción, ambiente, remuneración, pero están en estrecha relación con el estilo de gestión y el manejo de los recursos humanos y que orientación se le dé y como lo percibe el trabajador.

Dimensiones del Bienestar Laboral.

De acuerdo con la encuesta de Bienestar laboral del autor Baigorria, del año 2014 y adaptada por Jara (2016), presenta las siguientes dimensiones: Satisfacción, entorno laboral, las mismas que se sustenta en la definición de Codina (2016): “Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una

organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social; ello implica factores de satisfacción y entorno laboral”. (p.1); aplicada en los siguientes autores.

Dimensión de Satisfacción

Hannoun (2011, cita a Robbins, 1996):

También nos indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación. (p.20)

Hannoun (2011, cita a Gibson, 1996):

La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales . (p.20)

Hannoun (2011, cita a Muñoz Adáñez, 1990): “El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. (p.20)

Se da la satisfacción laboral cuando el trabajador satisface todas sus necesidades tanto físicas como anímicas, convirtiéndose en una persona productiva y proactiva para beneficio de la organización.

Dimensión de entorno laboral

Navarro (2016, cita a Grott, 2003): “El entorno laboral como un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo. Es natural que admitir que el hombre comenzó a integrar plenamente el medio ambiente en el camino al desarrollo sostenible, propugnado por el nuevo orden mundial de medio ambiente. También, se puede afirmar que el medio ambiente, por lo debe considerarse así a ser protegido por las leyes para que los trabajadores puedan disfrutar una mejor calidad de vida”. (p.12)

Navarro (2016, cita a Dos Santos, 2002): “Se puede definir el entorno de trabajo como el lugar desarrolla gran parte de la vida del trabajador, cuya calidad de vida es, por tanto, en estrecha dependencia de la calidad del medio ambiente; se dice que es el conjunto de factores climáticos, físicos o cualquier otra vinculada o no, están presentes y participar en la labor de la persona”. (p.12)

Navarro (2016, cita a Fiorillo, 2002): “El entorno laboral es el lugar donde las personas realizan sus actividades de trabajo, cuyo balance se basa en la sanidad del medio ambiente y en la ausencia de agentes que deterioran la seguridad física y psicológica de los trabajadores, independientemente de la condición del cojinete (hombre o mujer, mayor o menor), ya sea remunerado o no, los funcionarios públicos, contratistas independientes, etc.”. (p.12)

Si bien es cierto el trabajador puede poseer cualidades excelentes en su labor, si presenta un entorno negativo sus facultades se diluirán causando problemas de tipo laboral por la incomodidad de la prestación de sus servicios.

1.2.3. Marco Conceptual

Satisfacción del Cliente

Ministerio de Salud (2016) precisa sobre el concepto los siguiente "La satisfacción del usuario externo (cliente) es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida". (p.12)

Bienestar Laboral

Codina (2016): "Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social; ello implica factores de satisfacción y entorno laboral". (p.1)

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Práctica

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía; es en este marco que la mejora de la atención a la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos. Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p.5)

Ante esta coyuntura es importante que se evalúe permanente como se vienen prestando estos servicios por parte del estado; más concretamente, en el caso de la atención antes los reclamos de SEDAPAL.

En este sentido la presente investigación se justifica toda vez que permitirá Evaluar tanto la Satisfacción como el Bienestar Laboral de los operadores de Call Center.

1.3.2. Justificación Teórica

Al respecto de la justificación teórica, Rivas (2011) refiere que: “En la investigación hay una justificación teórica cuando “el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.32)

La presente investigación permitirá teorizar las variables Satisfacción del Cliente y Bienestar laboral; entendiendo su significado y estableciendo los principales aspectos o que comprende, enunciando las principales teorías involucradas.

1.3.3. Justificación Metodológica

García (2009), manifiesta lo siguiente:

El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio, las cuales ayudarán sin duda alguna a describir los problemas presentados y lo más importante que permitirá dar una alternativa de solución factible, y de la misma forma facilitará expresar los resultados de la investigación (p.9)

Fundamentación legal

Para la investigación nos apoyaremos en los siguientes documentos:

SUNASS, Resolución de Gerencia General N° 081-2008-SUNASS-GG, 2008 Resolución en la que aprueba el Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de SEDAPAL, que precisa en su artículo 72° Medios de Interacción con Usuarios.

Línea telefónica de emergencia: SEDAPAL cuenta con una línea telefónica de emergencia AQUAFONO 317-8000, dedicada exclusivamente a este uso y disponible durante las 24 horas del día, a fin de que los usuarios puedan reportar ocurrencias operacionales a SEDAPAL (anegados, fugas, desbordes, en red o en conexiones, etc.).

1.4. Problema

La satisfacción del cliente está muy ligada a las necesidades que tenga el mismo. Lo que motiva a los clientes a comunicarse con la empresa pueden ser necesidades de carácter biogénico y psicogénico, es decir necesidades fisiológicas y psicológicas.

Dentro de las necesidades de orden fisiológico se puede incluir la irregularidad o interrupciones en el servicio básico (suministro de agua potable) o la incomodidad que tiene el cliente por un problema de atoro de desagüe proveniente de la red pública.

Las necesidades de orden psicológico pueden ser debidas a una omisión en la entrega de aviso de cobranza (recibos), en un importe de facturación que el cliente considere incorrecto, o simplemente en algún comentario o sugerencia que desee dar el cliente a la empresa.

Los factores que pueden acarrear insatisfacción en el servicio por parte de los clientes son las demoras en no atender con prontitud sus reclamos, requerimientos operativos y comerciales y el retraso en la reparación de algún elemento de la red de agua o desagüe, ya sea éste un trabajo programado o a consecuencia de una acción fortuita que ocasiona el cierre de circuito en una zona determinada.

Los servicios públicos de abastecimiento de agua y alcantarillado sanitario en el Perú se encuentran regulados por la Superintendencia Nacional de Servicios Saneamiento (SUNASS), estableciéndose en su Reglamento General (PCM, 2001), teniendo por objetivo general normar, regular, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, la prestación de servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del estado, de los inversionistas y del usuario, propiciando mediante las tarifas, la consecución y mantenimiento del equilibrio económico-financiero de las empresas prestadoras, su eficiencia y la expansión y desarrollo de los servicios; supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la normatividad sobre prestación de servicios de saneamiento y, de las metas de calidad y cobertura sobre dichos servicios.

El Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento (SUNASS, Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, RCD 011-2007-SUNASS-CD, 2007) establece:

Artículo 1°

Objetivo

El presente Reglamento tiene como objetivo regular las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento bajo ámbito de competencia de la SUNASS, empezando por el acceso e incluyendo aspectos técnicos, comerciales de facturación y medición del consumo.

Artículo 78°

Trato al cliente. La EPS deberá brindar al usuario un trato razonable, educado y satisfactorio al usuario y posibles clientes. Asimismo, deberá recibir y atender solicitudes de trámite o de información de los usuarios o posibles clientes en el mínimo tiempo posible.

SEDAPAL desarrolla actividades de información al cliente a través del servicio de Call Center en donde se brinda información comercial y/o operativa. Este servicio constituye un factor clave en la calidad en la gestión y en la atención al ciudadano.

Podemos definir a un cliente como “La persona más importante del negocio. No tiene dependencia de la empresa, sino más bien la empresa depende de él y es quien requiere se satisfaga sus necesidades y deseos a cambio de un reconocimiento económico, por lo que la empresa tiene como primer objetivo satisfacerlo”.

Con la globalización del mercado, los clientes cada vez son más exigentes, debido también a la competencia por la globalización de la oferta. La percepción de los atributos de calidad del bien o servicio varía de un cliente a otro y se percibe en forma diferente desde el punto de vista del cliente o del proveedor.

La calidad es el nivel de excelencia que el fabricante o proveedor de servicios ha decidido alcanzar e implementar para satisfacer al cliente, en buena cuenta la calidad son los atributos positivos que el cliente le encuentra a un bien o servicio que los distingue de los demás, siendo así, podemos definir como calidad a el conjunto de atributos, características, que satisfacen e inclusive superan sus expectativas requeridas por el cliente y que se encuentra a su alcance.

Al respecto Peel, (2011, p.32) precisa que en la “organización la calidad de la atención al cliente está relacionada directamente con su éxito. Escuchar,

entender, estar predispuesto a ofrecer saludos, respetar, ayudar, apreciar y recordar son algunas de las actitudes que hacen una buena atención al cliente”.

Se debe tener en cuenta que si un cliente no se encuentra satisfecho con el servicio con bien que recibe y además se siente insatisfecho con del trato recibido, no solo dejara de ser un cliente de la empresa, sino también hará conocer su experiencia negativa a un promedio de entre 10 a 20 personas, por lo que no solo se hace necesario un buen producto, sino también un buen trato.

En el mundo moderno, los atributos que contribuyen a que la organización se poseione en el tiempo, es el sentir de los clientes sobre el bien y/o servicio que reciben. Por lo que la organización debe estar en permanente revisión y medición de la satisfacción del cliente, el mejoramiento continuo del servicio (innovación), eficiencia en la prestación del servicio o bien que brindan. Igualmente, teniendo presente que lo trabajadores del Call Center, son jóvenes que dan lo mejor de sí para cumplir con sus obligaciones laborales, es importante diagnosticar como se encuentran en cuanto a su bienestar laboral y si este bien se relaciona con la satisfacción del cliente atendido.

En este orden de ideas, la presente investigación tiene por finalidad establecer la relación que existe entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada?

Problemas específicos:**Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción General del Cliente con el Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del Cliente con el Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación que existe entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL?

1.5. Hipótesis**1.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

1.5.1. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la Satisfacción General del Cliente con el Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la Satisfacción General del Cliente con el Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Hipótesis específica 4

Existe una la relación significativa entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la Satisfacción General del Cliente con el Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del Cliente con el Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center en Ate Vitarte SEDAPAL.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables de investigación

Variable 1

Satisfacción del Usuario

Ministerio de Salud (2016) precisa sobre el concepto lo siguiente "La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida". (p.12)

Variable 2

Bienestar Laboral

Codina (2016): "Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social; ello implica factores de satisfacción y entorno laboral". (p.1)

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la Satisfacción del Cliente.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Nivel y Rango
Satisfacción General	Trato General a la llamada	1	1. Totalmente Insatisfecho	-
Satisfacción con la atención al motivo de la llamada	Trato al motivo de la llamada	1	2. Poco satisfecho 3. Medianamente satisfecho	
Satisfacción con la amabilidad del asesor	Trato del asesor de la llamada	1	4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho	

Tabla 2

Operacionalización del Bienestar Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Nivel y Rango	
Satisfacción	Oportunidad	1-30	5. Siempre	Alto	
	Interés				
	Facilidad		4. Casi siempre	(241-325)	
	Reconocimiento		3. A Veces	Medio	
Entorno laboral	Seguridad	31-65	2. Casi nunca	(153-240)	
	Responsabilidad				
	Esfuerzo			1. Nunca	Bajo
	Libertad				
	Desarrollo				
	Permanencia			(65-152)	
	Respeto				

2.3. Metodología

Respecto a la metodología, considerando que es un conjunto de métodos por los cuales se registrará la presente investigación científica, lo que se detalla a continuación.

2.4. Tipo de estudio

La siguiente investigación se desarrollará bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo.

Investigación Básica

Alfaro, (2012). Define: "Denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes". (p.18)

Enfoque Cuantitativo.

Murillo (2011). Define el enfoque cuantitativo como: “En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. A demás las hipótesis se plantean previamente, esto es antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado, utiliza la lógica y el razonamiento deductivo”. (p.33)

Método hipotético deductivo.

León (2012). Refiere que: “El método hipotético-deductivo es según muchos epistemólogos el método propio de la ciencia. Se puede decir que aúna elementos de los métodos inductivos y deductivos, aunque con características y formas propias”. (p.4)

2.5. Diseño

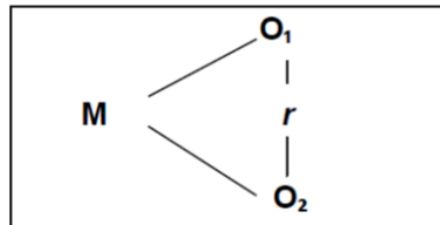
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada”. (p.189)

La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por: Alfaro, (2012). “La investigación es no experimental cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental”. (p.20)

Siendo en nivel correlacional, al respecto Cazau, (2006), refiere que: “La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas

están). En otros términos, los estudios correlacionales pretenden ver cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí (o si no se relacionan). (p.27)

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P : Población

O₁: Variable Satisfacción del Cliente.

O₂: Variable Bienestar Laboral.

r : Relación

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

1600 usuarios administrados por el Centro de Servicios Ate Vitarte SEDAPAL, que utilizaron el servicio de Call Center de Sedapal durante el mes de agosto 2016.

2.6.2. Muestra

La presente investigación estuvo representada por 100 usuarios administrados por el Centro de Servicios Ate Vitarte SEDAPAL.

Criterios de inclusión.

Al ser un muestreo intencional no hay criterios de inclusión y exclusión.

2.6.3. Muestreo

El tipo de muestra es no aleatorio no probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Beltrán, (2015, p. 12), refiere que:

Llamado muestreo no aleatorio, es la técnica de muestreo donde los elementos son elegidos a juicio del investigador. No se conoce la probabilidad con la que se puede seleccionar a cada individuo. El muestreo no probabilístico se utiliza cuando es imposible o muy difícil obtener la muestra por métodos de muestreo probabilístico. Las muestras seleccionadas por métodos de muestreo no aleatorios intentan ser representativas bajo los criterios del investigador, pero en ningún caso garantizan la representatividad.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

Encuesta

Trespalacios, (citado por Thompson, 2010), sobre las encuestas precisa que “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. (p.8)

2.7.2. Instrumentos

Ficha Técnica: De la Variable Bienestar Laboral.

Nombre del Instrumento: Encuesta de Bienestar Laboral.

Autor: Baigorria. Adaptado por Jara.

Año: 2016

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Evaluar el bienestar del personal.

Población: Trabajadores Call Center.

Número de ítem: 65 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 60 minutos

Normas de aplicación: Los trabajadores en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: Ordinal.

Ficha Técnica: De la Variable Satisfacción del Cliente.

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Cliente.

Autor: SEDAPAL Call Center Tele Atento Del Perú

Año: 2016

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la Satisfacción del Cliente.

Población: Público.

Número de ítem: 3

Aplicación: directa

Tiempo de administración: Menor a 1 Minuto

Normas de aplicación: El Trabajador marcar la opción indicada por el cliente.

Escala: De Likert

Niveles o Rangos: Ordinal

2.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica.

Prueba hipótesis: Para Quezada (2014): “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p.12)

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Chi Cuadrado: Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas. Se simboliza: χ^2 . Hipótesis por probar: correlacionales. Variables involucradas: dos. La prueba Chi cuadrada no considera relaciones causales. Nivel de medición de las variables: nominal u ordinal (o intervalos o razón reducidos a ordinales) (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.318)

2.8.1. Validez y Confiabilidad

Hernández et al (2014):

La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. Al referirse a la validez relativa a un criterio definen a éste como la medida en que los resultados de la prueba se asocian con alguna otra medida de la misma aptitud. Se refiere al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir. La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos. (p.127)

Se utilizarán los siguientes aspectos de validación:

Indicadores : Criterios

Claridad : Está formulado con lenguaje apropiado y específico.

Objetividad : Está expresado en conductas observables.

Actualidad : Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

Suficiencia : Comprende los aspectos en cantidad y calidad

Intencionalidad : Adecuado para valorar aspectos de las estrategias

Consistencia : Basado en aspectos teórico-científicos

Coherencia : Entre los índices, indicadores y las dimensiones.

Metodología : La estrategia responde al propósito del diagnóstico

Pertinencia : El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación

Tabla 3

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Carlos Sotelo Estacio	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Joaquín Vértiz Osoros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad de los instrumentos.

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, según el propósito de la primera y ciertas características del segundo, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el

denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. Las confiabilidades de los instrumentos fueron obtenidas mediante la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable. (p.227)

El Coeficiente Alfa de Cron Bach (α), se describe mediante la siguiente fórmula estadística:

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] =$$

Dónde:

α : Coeficiente Alfa de Cron Bach

n : Número de ítems

$\sum \sigma_{xi}^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems

σ_X^2 : Varianza de la variable.

Tabla 4

Confiabilidad Cuestionario Satisfacción del Cliente

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	3

Fuente: *Elaboración Propia (2016)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de 0.60 es inaceptable.

De 0.60 a 0.65 es indeseable.

Entre 0.65 y 0.70 es mínimamente aceptable.

De .070 a 0.80 es respetable.

De 0.80 a 0.90 es buena.

De 0.90 a 1.00 Muy buena.

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 5

Confiabilidad cuestionario de Bienestar Laboral

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	30	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	65

Fuente: *Elaboración Propia (2016)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de 0.60 es inaceptable.

De 0.60 a 0.65 es indeseable.

Entre 0.65 y 0.70 es mínimamente aceptable.

De .070 a 0.80 es respetable.

De 0.80 a 0.90 es buena.

De 0.90 a 1.00 Muy buena.

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

2.9. Aspectos éticos

Se seguirán los siguientes principios:

- Reserva de identidad de los participantes
- Citas de los textos y documentos consultados
- No manipulación de resultado.

III. Resultados

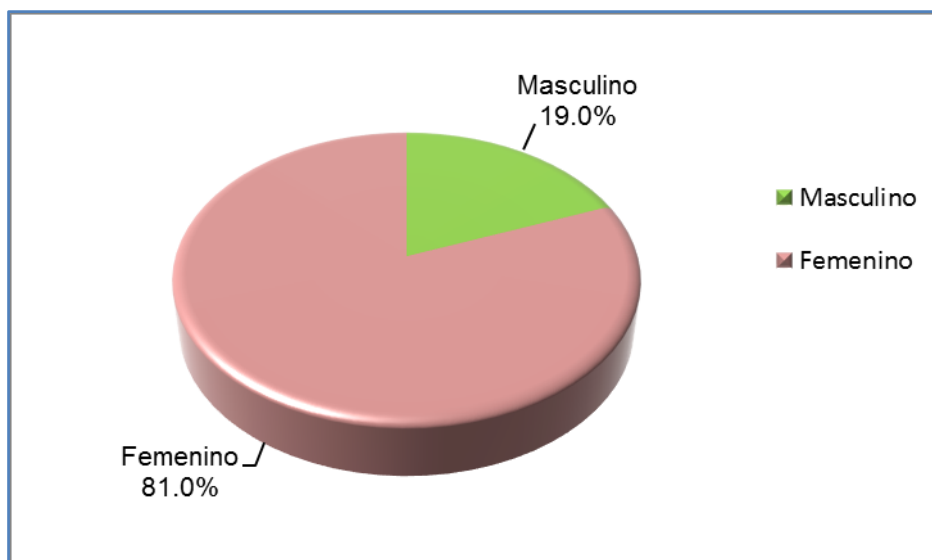
3.1 Descripción

Tabla 6

Distribución de operadores de llamada según sexo en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	19	19.0	19.0
Femenino	81	81.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Figura 3. Distribución porcentual de operadores de llamada según sexo en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Interpretación:

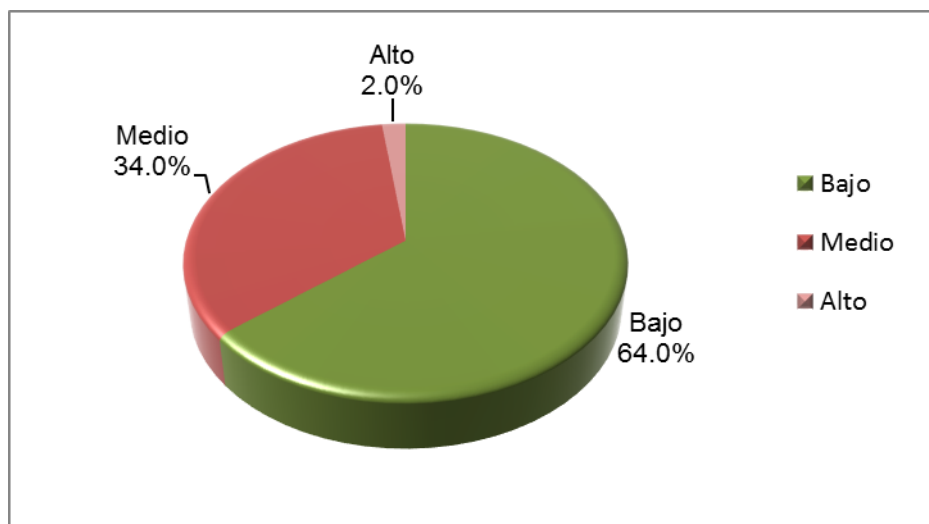
Se observa en la Tabla 6 y Figura 3, que del total de trabajadores encuestados, el 19% fueron de sexo masculino y 81% femenino en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Tabla 7

Distribución de operadores de llamada según opinión sobre su bienestar laboral en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	64	64.0	64.0
Medio	34	34.0	98.0
Alto	2	2.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Figura 4. Distribución porcentual de operadores de llamada según opinión sobre su bienestar laboral en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Interpretación:

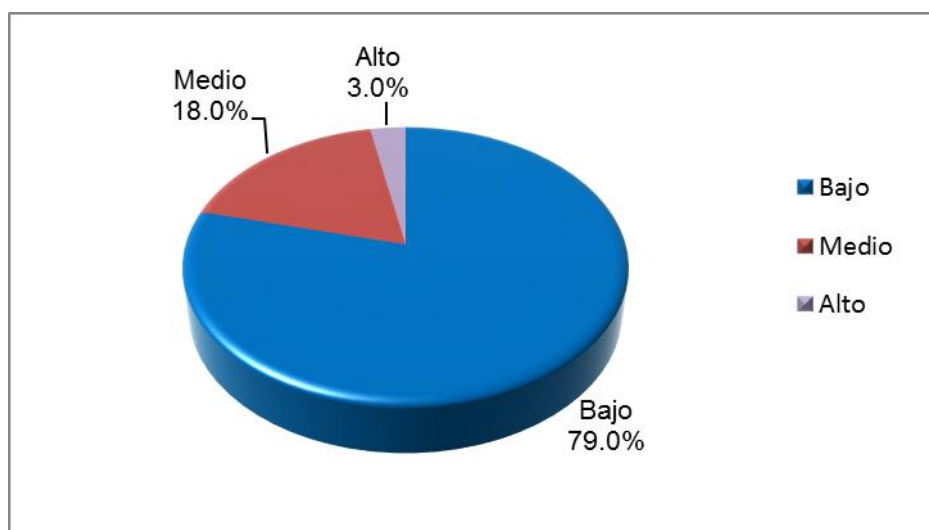
Se observa en la Tabla 7 y Figura 4, que del total de trabajadores encuestados sobre nivel de bienestar laboral, el 64% tiene un nivel bajo de bienestar, 34% nivel medio y el 2% tienen un alto nivel de bienestar en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Tabla 8

Distribución de operadores de llamada según opinión sobre satisfacción del bienestar laboral en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	79	79.0	79.0
Medio	18	18.0	97.0
Alto	3	3.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Figura 5. Distribución porcentual de operadores de llamada según opinión sobre satisfacción del bienestar laboral en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Interpretación:

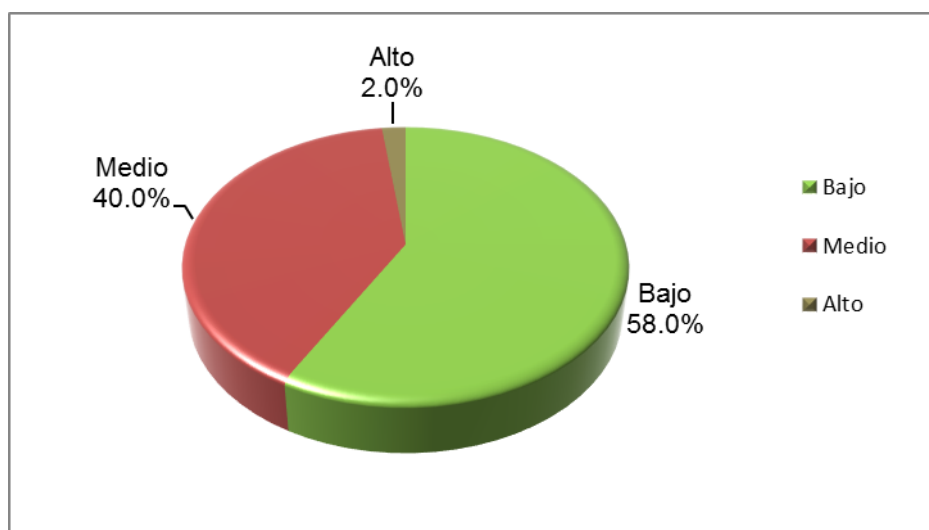
Se observa en la Tabla 8 y Figura 5, que del total de trabajadores encuestados sobre nivel de satisfacción del bienestar laboral, el 79% tiene un nivel bajo, 18% nivel medio y el 3% tienen un alto nivel de satisfacción en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Tabla 9

Distribución de operadores de llamada según opinión sobre entorno del bienestar laboral en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	58	58.0	58.0
Medio	40	40.0	98.0
Alto	2	2.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Figura 6. Distribución porcentual de operadores de llamada según opinión sobre entorno del bienestar laboral en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Interpretación:

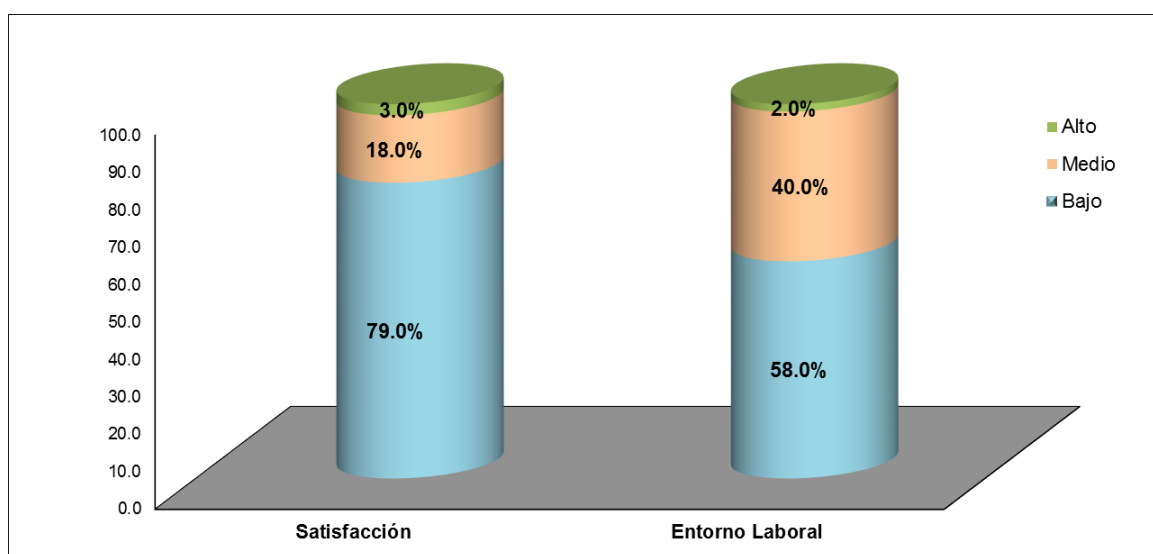
Se observa en la Tabla 9 y Figura 6, que del total de trabajadores encuestados sobre entorno del bienestar laboral, el 58% tiene un nivel bajo de bienestar, 40% nivel medio y el 2% tienen un alto nivel de bienestar en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Tabla 10

Distribución de trabajadores según comparación de dimensiones del bienestar laboral en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n	%
Satisfacción	79	79.0	18	18.0	3	3.0	100	100
Entorno Laboral	58	58.0	40	40.0	2	2.0	100	100

Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Figura 7. Distribución porcentual de trabajadores según comparación de dimensiones del bienestar laboral en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Interpretación:

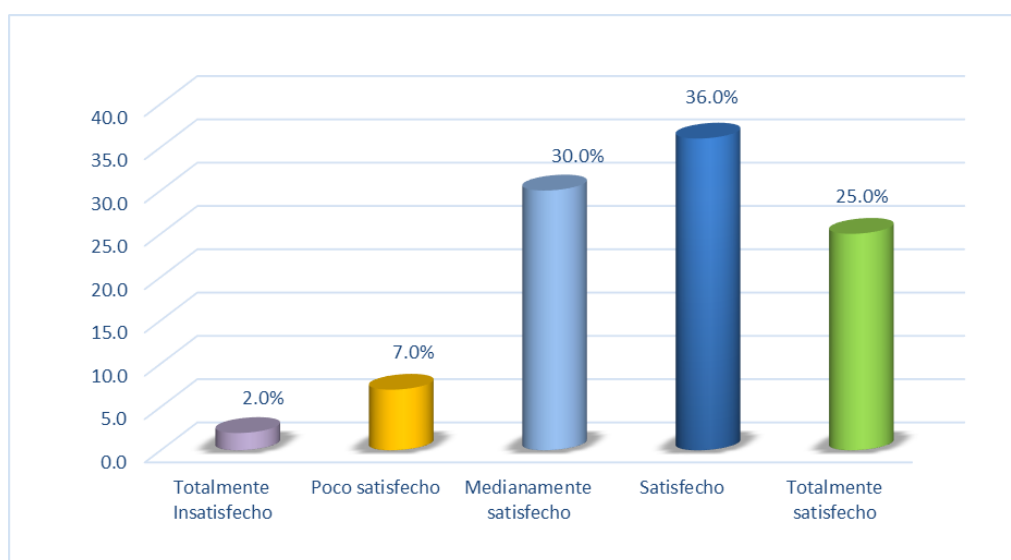
En la Tabla 10 y figura 7 se observa que, según el total del total de trabajadores encuestados sobre bienestar laboral, existe mayor preponderancia del nivel bajo en la dimensión de satisfacción (79%).

Tabla 11

Distribución de usuarios según opinión sobre satisfacción del cliente en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente Insatisfecho	32	2.00	2.00
Poco satisfecho	163	10.19	12.19
Medianamente satisfecho	651	40.69	52.88
Satisfecho	489	30.56	83.44
Totalmente satisfecho	265	16.56	100.00
Total	1600	100.0	

Fuente: Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Ate Vitarte Sedapal

Figura 8. Distribución porcentual de usuarios según opinión sobre satisfacción del cliente en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal.

Interpretación:

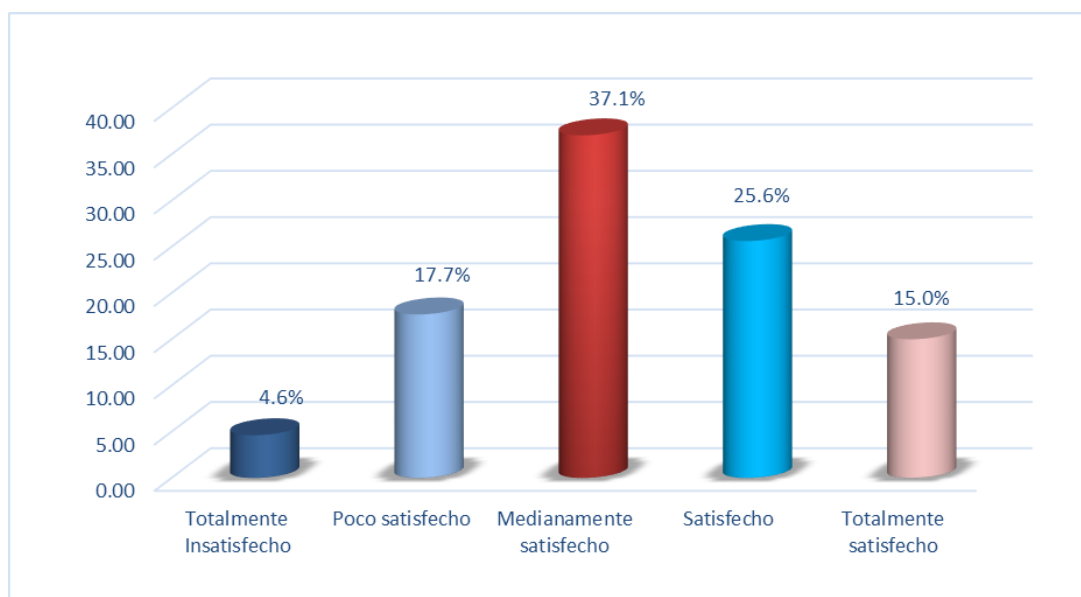
Se observa en la Tabla 11 y Figura 8, que del total de usuarios encuestados sobre satisfacción del cliente, el 2% se encuentra totalmente insatisfecho, 7% poco satisfecho, 30% medianamente satisfecho, 36% satisfecho y 25% totalmente satisfecho.

Tabla 12

Distribución de usuarios según opinión sobre satisfacción general del cliente en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente Insatisfecho	74	4.63	4.63
Poco satisfecho	283	17.69	22.31
Medianamente satisfecho	593	37.06	59.38
Satisfecho	410	25.63	85.00
Totalmente satisfecho	240	15.00	100.00
Total	1600	100.0	

Fuente: Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Ate Vitarte Sedapal

Figura 9. Distribución porcentual de usuarios según opinión sobre satisfacción general del cliente en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal.

Interpretación:

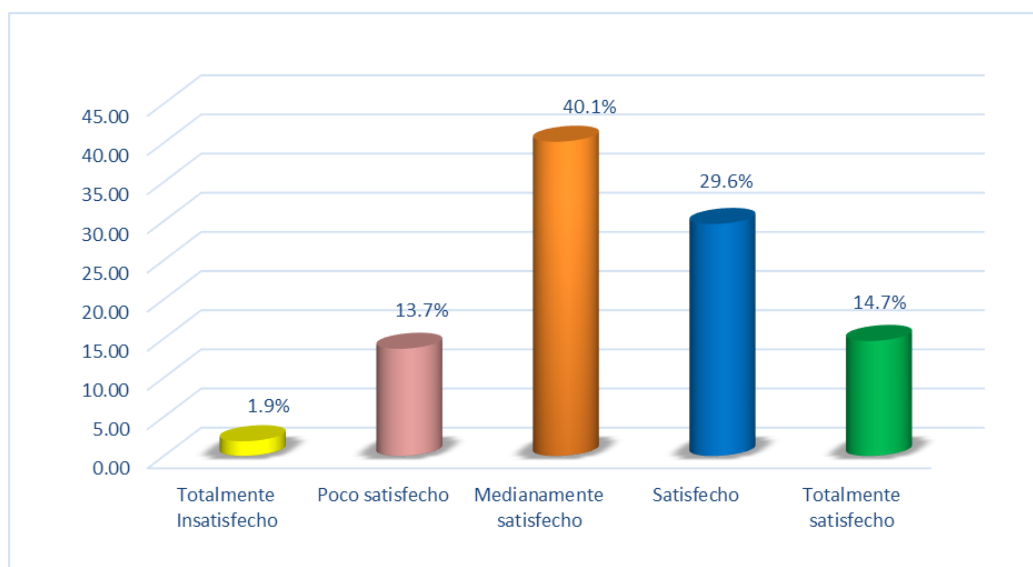
Se observa en la Tabla 12 y Figura 9, que del total de usuarios encuestados sobre satisfacción general del cliente, el 4.6% se encuentra totalmente insatisfecho, 17.7% poco satisfecho, 37.1% medianamente satisfecho, 25.6% satisfecho y 15% totalmente satisfecho.

Tabla 13

Distribución de usuarios según opinión sobre Satisfacción con la atención al motivo de la llamada en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente Insatisfecho	30	1.88	1.88
Poco satisfecho	219	13.69	15.56
Medianamente satisfecho	642	40.13	55.69
Satisfecho	474	29.63	85.31
Totalmente satisfecho	235	14.69	100.00
Total	1600	100.0	

Fuente: Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Ate Vitarte Sedapal

Figura 10. Distribución porcentual de usuarios según opinión sobre satisfacción con la atención al motivo de la llamada en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal.

Interpretación:

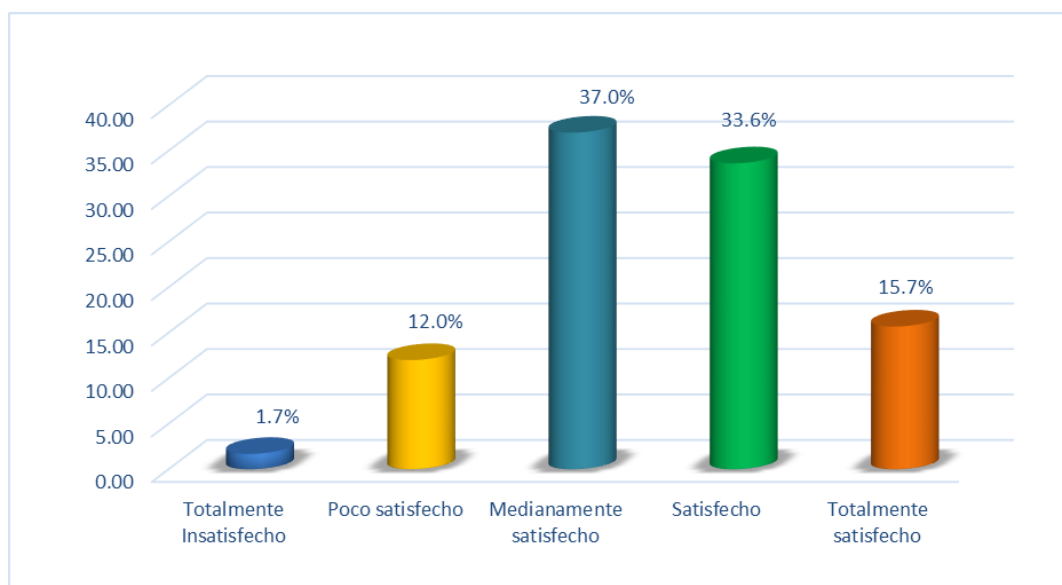
Se observa en la Tabla 13 y Figura 10, que del total de usuarios encuestados sobre satisfacción con la atención al motivo de la llamada, el 1.9% se encuentra totalmente insatisfecho, 13.7% poco satisfecho, 40.1% medianamente satisfecho, 29.6% satisfecho y 14.7% totalmente satisfecho.

Tabla 14

Distribución de usuarios según opinión sobre Satisfacción con la amabilidad del asesor en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente Insatisfecho	27	1.69	1.69
Poco satisfecho	192	12.00	13.69
Medianamente satisfecho	592	37.00	50.69
Satisfecho	538	33.63	84.31
Totalmente satisfecho	251	15.69	100.00
Total	1600	100.0	

Fuente: Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Ate Vitarte Sedapal

Figura 11. Distribución porcentual de usuarios según opinión sobre satisfacción con la amabilidad del asesor en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal.

Interpretación:

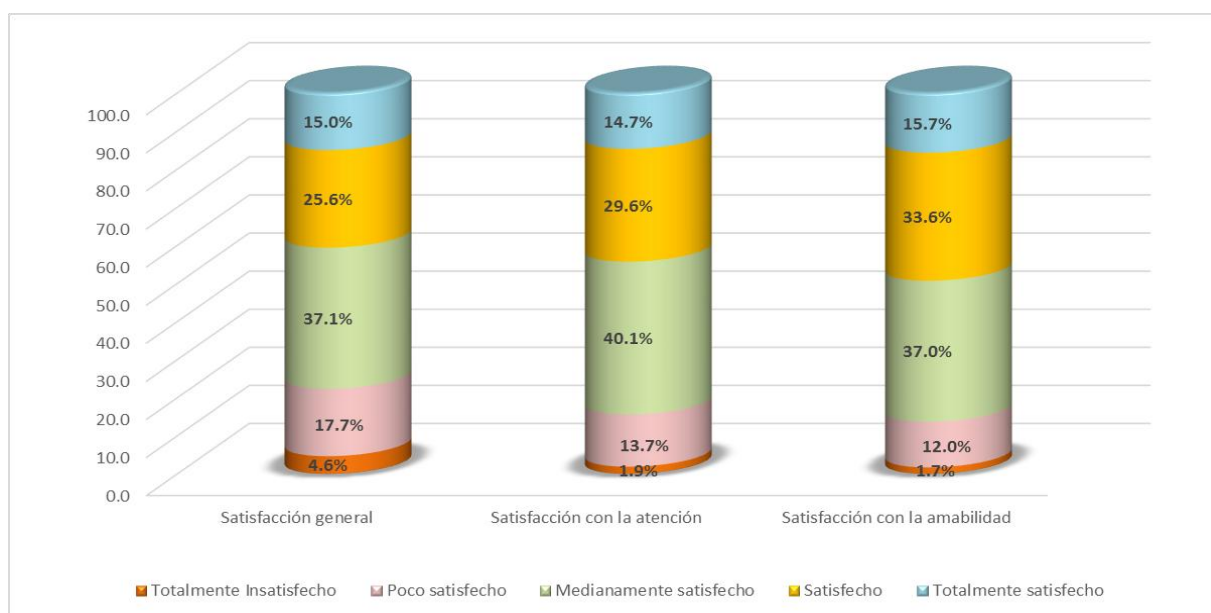
Se observa en la Tabla 14 y Figura 11, que del total de usuarios encuestados sobre satisfacción con la amabilidad del asesor, el 1.7% se encuentra totalmente insatisfecho, 12% poco satisfecho, 37% medianamente satisfecho, 33.6% satisfecho y 15.7% totalmente satisfecho.

Tabla 15

Distribución de usuarios según comparación de dimensiones de satisfacción del cliente en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal

Dimensiones	Totalmente Insatisfecho		Poco satisfecho		Medianamente satisfecho		satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n ₄	%	n ₅	%	n	%
Satisfacción general	74	4.6	283	17.7	593	37.1	410	25.6	240	15.0	1600	100
Satisfacción con la atención al motivo	30	1.9	219	13.7	642	40.1	474	29.6	235	14.7	1600	100
Satisfacción con la amabilidad del asesor	27	1.7	192	12.0	592	37.0	538	33.6	251	15.7	1600	100

Fuente: Ate Vitarte Sedapal



Fuente: Ate Vitarte Sedapal

Figura 12. Distribución porcentual de usuarios según comparación de dimensiones de satisfacción del cliente en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal

Interpretación:

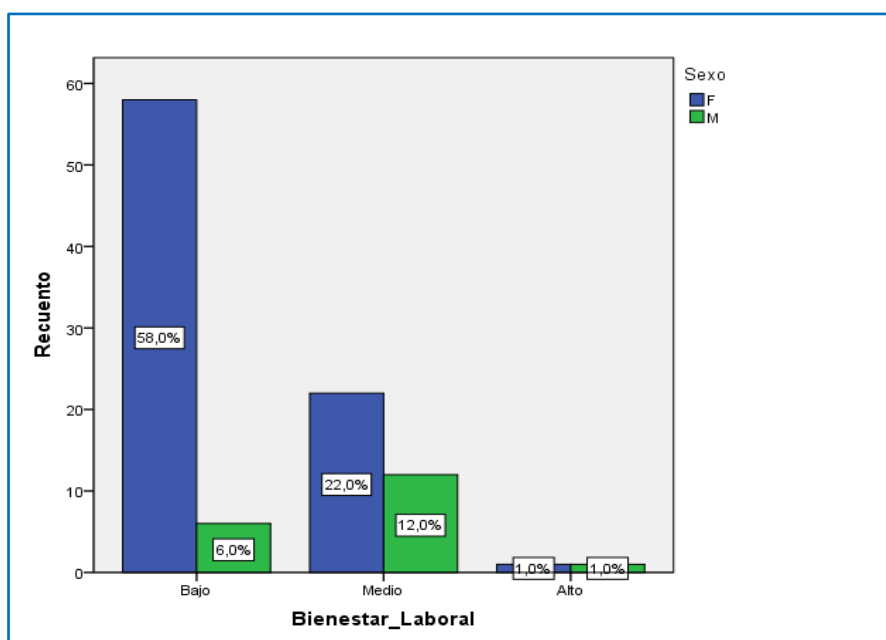
En la Tabla 15 y figura 12 se observa que, según el total del total de usuarios encuestados sobre satisfacción del cliente, la mayoría se encuentran medianamente satisfechos en la dimensión satisfacción con la atención al motivo de la llamada.

Tabla 16

Tabla de contingencia trabajadores según bienestar laboral y sexo en Call Center de Ate Vitarte Sedapal

		Sexo		Total
		F	M	
Bienestar Laboral	Bajo	58 58,0%	6 6,0%	64 64,0%
	Medio	22 22,0%	12 12,0%	34 34,0%
	Alto	1 1,0%	1 1,0%	2 2,0%
Total		81 81,0%	19 19,0%	100 100,0%

Fuente: Elaboración en SPSS



Fuente: Elaboración en SPSS

Figura 13. Gráfico bidimensional de trabajadores según bienestar laboral y sexo en Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Interpretación:

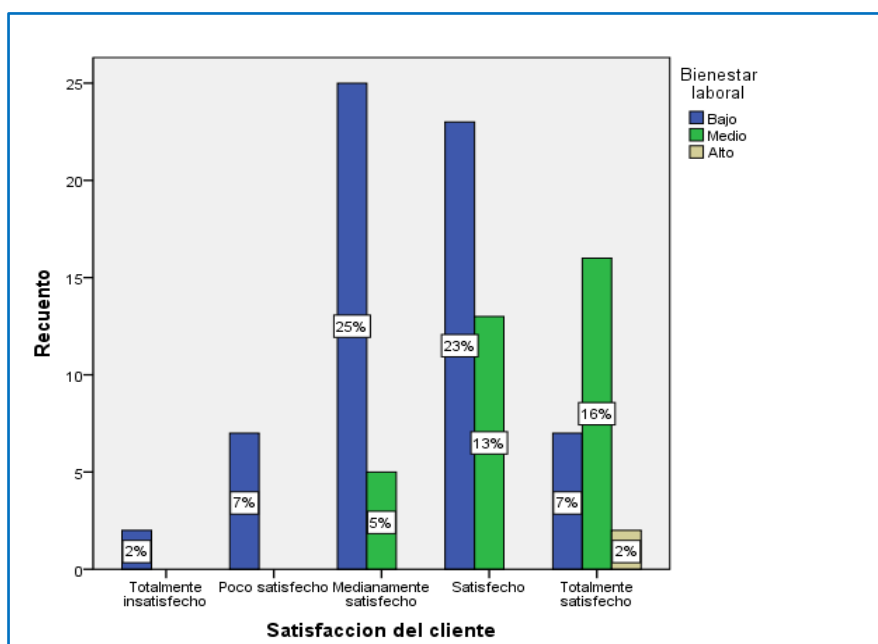
En la Figura 13 se aprecia que del total de trabajadores encuestados, la mayoría (58%) son de sexo femenino y tienen bajo nivel de bienestar laboral.

Tabla 17

Tabla de contingencia del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción del cliente en Ate Vitarte Sedapal

		Bienestar laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción del cliente	Totalmente insatisfecho	2	0	0	2
		2,0%	,0%	,0%	2,0%
	Poco satisfecho	7	0	0	7
		7,0%	,0%	,0%	7,0%
	Medianamente satisfecho	25	5	0	30
	25,0%	5,0%	,0%	30,0%	
	Satisfecho	23	13	0	36
		23,0%	13,0%	,0%	36,0%
	Totalmente satisfecho	7	16	2	25
		7,0%	16,0%	2,0%	25,0%
Total		64	34	2	100
		64,0%	34,0%	2,0%	100,0%

Fuente: Elaboración en SPSS



Fuente: Elaboración en SPSS

Figura 14. Gráfico bidimensional de del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción del cliente en Ate Vitarte Sedapal.

Interpretación:

En la Figura 14 se aprecia que la mayoría de trabajadores tienen un bajo nivel de bienestar laboral con clientes medianamente satisfechos.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H0: No existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

HG: Existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Tabla 18

Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción del cliente en Ate Vitarte Sedapal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,947 ^a	4	,003*
Razón de verosimilitudes	19,719	4	,001
Asociación lineal por lineal	14,658	1	,000
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Como $p\text{-value} = 0.003 < 0.05$, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación significativa entre la Satisfacción general del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

H1: Existe una relación significativa entre la Satisfacción general del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Tabla 19

Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción general del cliente en Ate Vitarte Sedapal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,523 ^a	4	,032*
Razón de verosimilitudes	15,260	4	,004
Asociación lineal por lineal	9,026	1	,003
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Como $p\text{-value} = 0.032 < 0.05$, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una relación significativa entre la Satisfacción general del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

H2: Existe una relación significativa entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Tabla 20

Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción con la atención al motivo de la llamada del cliente en Ate Vitarte Sedapal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,025 ^a	4	,026*
Razón de verosimilitudes	15,150	4	,004
Asociación lineal por lineal	10,142	1	,001
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Como $p\text{-value} = 0.026 < 0.05$, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

H3: Existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Tabla 21

Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor en Ate Vitarte Sedapal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,475 ^a	4	,002*
Razón de verosimilitudes	20,835	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,659	1	,000
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Como $p\text{-value} = 0.002 < 0.05$, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Hipótesis específica 4

H0: No existe una la relación significativa entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

H4: Existe una la relación significativa entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Tabla 22

Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y el sexo en Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,967 ^a	2	,004*
Razón de verosimilitudes	10,499	2	,005
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Como $p\text{-value} = 0.004 < 0.05$, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una la relación significativa entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

IV. Discusión

4.1. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo específico 1, como $p\text{-value} = 0.032 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una relación significativa entre la Satisfacción general del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo específico 2, como $p\text{-value} = 0.026 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo específico 3, como $p\text{-value} = 0.002 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo específico 4, como $p\text{-value} = 0.004 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una la relación significativa entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo general, como $p\text{-value} = 0.003 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada; esto es, se aprecia que la

mayoría de trabajadores tienen un bajo nivel de bienestar laboral con clientes medianamente satisfechos.

Igualmente del análisis descriptivo se observa que del total de trabajadores encuestados, el 19% fueron de sexo masculino y 81% femenino en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal; del total de trabajadores encuestados sobre nivel de bienestar laboral, el 64% tiene un nivel bajo de bienestar, 34% nivel medio y el 2% tienen un alto nivel de bienestar en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal; del total de trabajadores encuestados sobre nivel de satisfacción del bienestar laboral, el 79% tiene un nivel bajo, 18% nivel medio y el 3% tienen un alto nivel de satisfacción en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal; del total de trabajadores encuestados sobre entorno del bienestar laboral, el 58% tiene un nivel bajo de bienestar, 40% nivel medio y el 2% tienen un alto nivel de bienestar en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal; según el total del total de trabajadores encuestados sobre bienestar laboral, existe mayor preponderancia del nivel bajo en la dimensión de satisfacción (79%); del total de usuarios encuestados sobre satisfacción del cliente, el 2% se encuentra totalmente insatisfecho, 7% poco satisfecho, 30% medianamente satisfecho, 36% satisfecho y 25% totalmente satisfecho.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis descriptivo del total de usuarios encuestados sobre satisfacción general del cliente, el 4.6% se encuentra totalmente insatisfecho, 17.7% poco satisfecho, 37.1% medianamente satisfecho, 25.6% satisfecho y 15% totalmente satisfecho; del total de usuarios encuestados sobre satisfacción con la atención al motivo de la llamada, el 1.9% se encuentra totalmente insatisfecho, 13.7% poco satisfecho, 40.1% medianamente satisfecho, 29.6% satisfecho y 14.7% totalmente satisfecho; del total de usuarios encuestados sobre satisfacción con la amabilidad del asesor, el 1.7% se encuentra totalmente insatisfecho, 12% poco satisfecho, 37% medianamente satisfecho, 33.6% satisfecho y 15.7% totalmente satisfecho.

Se observa que, según el total del total de usuarios encuestados sobre satisfacción del cliente, la mayoría se encuentran medianamente satisfechos en la

dimensión satisfacción con la atención al motivo de la llamada; se aprecia igualmente que, del total de trabajadores encuestados, la mayoría (58%) son de sexo femenino y tienen bajo nivel de bienestar laboral.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Urbina, (2011), puesto que coincide en afirmar que actualmente, la productividad de los trabajadores está ligada a las compensaciones e incentivos que ofrece la organización, lo cual genera espacios de crecimiento en todos los aspectos y, a su vez, redundando en mejores resultados para el negocio; esta tendencia está enmarcada en el plan de bienestar laboral que cada empresa estipula desde el área de recursos humanos, donde se establecen puntos clave para contribuir con jornadas recreativas, deportivas y culturales que no generan mayor costo, pero sí estimulan en el empleado sentido de pertenencia y gusto por su tarea diaria.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Balarezo, (2011), puesto que coincide en afirmar que el Call Center dispone de elementos claves para lograr la satisfacción del cliente, nominados factores críticos de éxito como la Operación, Calidad del Servicio, Talento Humano, Tecnología y Espacio Físico; en este sentido se coincide en que la característica del servicio que más valora el cliente es la oportunidad, seguida de la amabilidad en el servicio, es una característica muy valorada por los clientes en cuanto a importancia y satisfacción.

Igualmente, de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Salazar (2012), puesto que coincide en afirmar que existe una cierta estandarización del habla en los Call Centers lo que implica una pérdida de calidad en el uso del lenguaje, la banalización y desvalorización de su contenido y también de su propia existencia. Este despojo del habla de sus cualidades más significativas da cuenta de las nuevas formas que asume el extrañamiento en el capitalismo contemporáneo.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Cruz (2014), puesto que se coincide en afirmar que los planes de bienestar laboral están alineados a interpretar lo que esperan los colaboradores de la organización como un compromiso por promover el valor que tienen para la empresa.

Así mismo de los hallazgos encontrado la presente investigación corrobora lo plantado por Villacorta (2012), puesto que coincide en afirmar que el servicio al cliente es importante porque puede hacer la diferencia en tu negocio; en este sentido puede ser la razón por la cual un cliente se incline hacia ti, o hacia tus competidores; sin embargo, a pesar de esta obviedad; en importante su permanente evaluación, mediante la aplicación de encuestas que permiten hacer una diagnóstico a fin de tomar acciones para su mejora.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Paredes (2014), puesto que coincide en afirmar que un paso crucial para mantener o aumentar la satisfacción del cliente es llevar adelante encuestas; este tipo de investigación puede ser llevada adelante por ti mismo, siempre y cuando tengas una herramienta online para ayudarte en este proceso; una herramienta de creación de encuestas, gratuita o paga, puede agilizar la recolección de comentarios y opiniones sobre tu servicio, al tiempo que ofrece múltiples opciones de personalización y publicación por diferentes vías.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primero:** La presente investigación, demuestra respecto al objetivo específico 1, que existe una relación significativa entre la Satisfacción General del Cliente con el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada
- Segundo:** La presente investigación, demuestra respecto al objetivo específico 2, que existe una relación significativa entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del Cliente con el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada
- Tercero:** La presente investigación, demuestra respecto al objetivo específico 3, que existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada
- Cuarto:** La presente investigación, demuestra respecto al objetivo específico 4, que existe una la relación significativa entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal
- Quinto:** La presente investigación, demuestra respecto al objetivo específico general, que existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Es importante evaluar permanente la satisfacción del cliente, puesto que si bien la atención en los servicios Call Center puede llevarse de forma adecuada, puede ocurrir que en el transcurrir del tiempo se llegue a cierta estandarización rígida en la comunicación que puede ser perjudicial para el usuario del servicio en cuanto a la información o los reclamos.
- Segunda:** En cuanto al Bienestar Laboral, la implementación de programas de capacitación, confraternización, e incentivos específicos por metas cumplidas, puede ser beneficioso y bien recibido por los operadores
- Tercera:** La productividad de los trabajadores está ligada a las compensaciones e incentivos que ofrece la organización, lo cual genera espacios de crecimiento en todos los aspectos y, a su vez, redundan en mejores resultados para el negocio; implementando reconocimientos no económicos por su desempeño, acciones destacadas del mes, entre otros, que estimulen en cada colaborador el sentido de pertenencia y gusto por su tarea diaria.
- Cuarta:** Reforzar las capacitaciones a los colaboradores del servicio de Call Center, que incluya visitas guiadas a los diferentes procesos que desarrolla SEDAPAL, desde las reservas, captación, tratamiento, almacenamiento, distribución, recolección, lectura, facturación, cobranza, entre otros.

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Abad (2011) Investigación evaluativa en Documentación. Recuperado de:
https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjKq6ytqLnQAhVGSCYKHZtEAKIQFggqMAI&url=http%3A%2F%2Fbvs.sld.cu%2Frevistas%2Fspu%2Fvol34_4_08%2Fspu13408.htm&usg=AFQjCNG0SBIPjelAIKnakF6IFtf_Q7s4IQ&sig2=mMI76nH8YKhHgbIsnVUQxg
- Aguilar, Q. (2007). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 – 2005. Recuperado de:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>
- Applegate (2012). User Satisfaction with Information Services. Recuperado de:
https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjKq6ytqLnQAhVGSCYKHZtEAKIQFggqMAI&url=http%3A%2F%2Fbvs.sld.cu%2Frevistas%2Fspu%2Fvol34_4_08%2Fspu13408.htm&usg=AFQjCNG0SBIPjelAIKnakF6IFtf_Q7s4IQ&sig2=mMI76nH8YKhHgbIsnVUQxg
- Alfaro, C. (2012). Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería. Recuperado de:
http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf.
- Beltrán, E. (2015). Muestreo No Probabilístico. Recuperado de:
<http://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-no-probabilistico/>
- Calva, J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. Recuperado de:
http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion_usuarios.pdf
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. Recuperado de:

<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/materiales/introducci%c3%93n%20a%20la%20investigaci%c3%93n%20en%20cc.ss..pdf>

Codina, C. (2016). Bienestar laboral. Recuperado de: <http://administraciondepersonalbos.blogspot.pe/2012/11/bienestar-laboral.html>

Cucaita, Y. (2013). Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de La empresa Cibertec. Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>

Diccionario de la Real Academia Española. Definiciones. Recuperado de: <http://www.rae.es/>

Domínguez, C. (2016). Bienestar Laboral. Recuperado de: <http://www.codigosdelsr.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral/>

Donabedian (2012). Garantía de la calidad en salud. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>

De Vellis, G. (2006). La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas.

Escobar, A. (2012). Las fábricas de la charla en Santiago de Chile: materialidad y subjetividad del trabajo en los Call Centers (tesis de maestría). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Gonzales, G. (2013). Factores de bienestar laboral percepción de los trabajadores de mayor edad. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/130022/mpggdo1de1.pdf;jsessionid=5495D3B493998E456F93B86EE15CC2BA.tdx1?sequence=1>

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.

Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Recuperado de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

- León, V. (2012). El método hipotético-deductivo. Recuperado de: <http://www.lasangredelleonverde.com/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Lemus, E (2011). Causas que Originan el Ausentismo Laboral y su Impacto en la Productividad del Trabajo en las Empresas de Call Center con más de 50 Colaboradores Ubicados en las Zonas 12 y 13 (tesis de maestría). Ciudad de Guatemala: Escuela De San Carlos de Guatemala.
- Ministerio de Salud (2016). Satisfacción del Usuario Externo Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- Montalvo, R. (2007). Hacia un modelo de crecimiento ordenado de los centros de población en el Estado de Tlaxcala. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2007/rmv/9.htm>
- Murillo B. (2011). Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en ciencias sociales. Recuperado de: http://www.tlalpan.uvmnet.edu/oiid/download/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo_04_CS0_PSIC_PICS_E.pdf
- Navarro, A. (2016). El concepto de medio ambiente de trabajo. Recuperado de: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfZUKAJ/el-concepto-medio-ambiente-trabajo>
- Ninamango (2014) Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf
- Nolivos, J. (2012). Estrategias de un Call Center de Telecomunicaciones para la Mejora Continua de la Calidad con Enfoque en la Satisfacción del Cliente (tesis de maestría). Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Oviedo, R. (2016). Bienestar laboral. Recuperado de: http://www.associare.com.ar/articulos/bienestar_laboral.pdf

- Presidencia del Consejo de Ministro (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Recuperado de: <http://www.iiap.org.pe/Upload/Transparencia/TRANSP687.pdf>
- Pastor, A. (2014). Evaluación de la Satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar la demanda (tesis de maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5470/PASTOR_PAREDES_OSCAR_EVALUACION_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quezada, L. (2010). Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la Investigación. Lima, Perú: Editora Macro.
- Quero B. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Rivas. J. (2011). Tipos de justificación en la investigación. Métodos y Técnicas de Investigación. Pasos para hacer Monografía. Recuperado de: <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/>.
- Sánchez, M. (2016). Bienestar laboral y su influencia en las organizaciones. Recuperado de: <http://www.gerencie.com/bienestar-laboral-y-su-influencia-en-las-organizaciones.html>
- Santarcierro, H. (2011). Necesidades, bienestar e intervención social del estado: ejes de debate conceptual para el desarrollo de políticas sociales. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-27212011000100003
- Torres, B. (2007). Metodología de la Investigación Científica. Perú. Fondo Editorial Universidad San Marcos
- Urcia, B. (2014). El Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores del Programa JUNTOS, en la unidad Territorial de la Libertad, 2014 (tesis de maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Varo, J. (2013) Gestión estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un modelo de Gestión Hospitalaria; Ed. Díaz de Santos.

Villacorta, S. (2015) Incidencia del Servicio de Atención al Cliente en la Gestión Comercial y Operacional de la Entidad Prestadora de Saneamiento Chavín S.A. Sede Huaráz Periodo 2012 (tesis de maestría). Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/50/TESIS_MAESTRIA_SIMON_VILLACORTA_07_02_2015_CONTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. Anexos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Satisfacción del cliente servicio de Call Center y bienestar laboral-Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal 2016.

AUTORES: Br. David Salomón Chong Silva

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1 Satisfacción del Cliente			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.	Hipótesis General Existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.	Satisfacción General	Trato General a la llamada	1	
			Satisfacción con la atención al motivo de la llamada	Trato al motivo de la llamada	1	
			Satisfacción con la amabilidad del asesor	Trato del asesor de la llamada	1	
			Variable 2: Bienestar Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Problemas Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción General del Cliente con el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada?	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la Satisfacción General del Cliente con el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada	Hipótesis Específicos Existe una relación significativa entre la Satisfacción General del Cliente con el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada	Satisfacción	Oportunidad Interés Facilidad Reconocimiento Seguridad responsabilidad	1-30	Alto (241-325) Medio (153-240) Bajo (65-152)
			Entorno laboral	Esfuerzo Libertad Desarrollo Permanencia Respeto	31-65	
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del Cliente con el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del Cliente con el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada	Existe una relación significativa entre la satisfacción con la atención al motivo de la llamada del Cliente con el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada				
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada	Existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente a la amabilidad del Asesor del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada				
¿Cuál es la relación que existe entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal?	Determinar la relación que existe entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal	Existe una la relación significativa entre el sexo del Operador de la llamada y su bienestar laboral en el Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Asociación</p> <p>DISEÑO: No experimental Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: Infinita usuarios del Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal. 100 Trabajadores del Call Center</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Intencional 1600 usuarios del Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal Censal 100 Trabadores del Call Center</p> <p>MUESTREO: No Probabilístico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.</p> <p>TÉCNICAS: ENCUESTA. INTRUMENTO: CUESTIONARIO AUTOR: CALL CENTER SERVICIOS ATE VITARTE SEDAPAL. AÑO: 2016 MONITOREO: NOVIEMBRE 2016. ATE VITARTE. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: BIENESTAR LABORAL. INSTRUMENTO: ENCUESTA DE BIENESTAR LABORAL. TÉCNICAS: ENCUESTA AUTOR: BAIGORRIA. AÑO: 2016 MONITOREO: NOVIEMBRE 2016. ATE VITARTE. FORMA</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis Para Torres(1997) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p.(129)</p> <p>Nivel de Significación: Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445)</p> <p>Chi Cuadrado</p>

ANEXO 2 INSTRUMENTOS

Encuesta de Bienestar laboral

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre <i>la forma como se aprecia el bienestar laboral</i> . Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.						
	DIMENSIÓN SATISFACCIÓN	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca
1	¿Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, cafetería, ventilación, luz, etc.?					
2	¿Qué tan satisfecho está con las políticas de la institución que brindan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades?					
3	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad existente en la estabilidad en su trabajo (liquidaciones, jubilaciones anticipadas)?					
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a tener un trabajo interesante?					
5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la institución?					
6	¿Qué tan satisfecho está en relación a la facilidad para aplicar y desarrollar sus habilidades y aptitudes en las actividades laborales?					
7	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas de trabajo?					
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo?					
9	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?					
10	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar?					
11	¿Qué tan satisfecho está con respecto a recibir percepciones laborales adicionales a la ley que sean proporcionales a su desempeño laboral?					
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?					
13	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo (riesgos o fallas en la infraestructura de los edificios)?					
14	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?					
15	¿Qué tan satisfecho está en proporción a la suficiencia de la información existente sobre cómo resolver o evitar situaciones de peligro o riesgo en el trabajo?					
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra de acuerdo al reconocimiento (felicitaciones) que tiene por parte de sus compañeros a su esfuerzo					

	y el éxito en el trabajo?					
17	¿Qué tan satisfecho está en relación a la existencia de nuevas oportunidades para lograr mejores resultados a partir de un reto en su trabajo?					
18	¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto a la buena integración de su equipo de trabajo logrado a partir de los eventos organizados para fomentar la convivencia extramuros (torneos, fiestas de fin de año, reuniones) entre sus compañeros de trabajo y usted?					
19	¿Qué tan satisfecho está en relación a la justicia existente en la asignación de actividades y responsabilidades?					
20	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere debido al trabajo que realiza?					
21	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere por su nivel jerárquico?					
22	¿Está satisfecho con respecto a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto?					
23	¿Está satisfecho con la concesión de información y confianza a su persona, de manera que se le otorgue la capacidad de tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados?					
24	¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de establecer metas concretas y que puedan ser alcanzadas con éxito?					
25	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al nivel jerárquico que ocupa en la organización?					
26	¿Está satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de las computadoras, copiadoras, servidores, etc.)?					
27	¿Está satisfecho con la equidad en cuanto al reconocimiento del jefe al desempeño en el trabajo?					
28	¿Está satisfecho con el pago que recibe en relación con las responsabilidades que se le asignan en la organización?					
29	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a tener un trabajo que represente un reto que le permita desarrollar nuevas capacidades?					
30	En general, ¿qué tan satisfecho diría que está en cuanto su ambiente laboral?					
	DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL	Siempre	Casi siempre S	A Veces	Casi nunca	Nunca
31	Disfruto el realizar mi trabajo					
32	Cuando realizo mi trabajo o proyectos con calidad, de un modo eficaz (bien hecho) y eficiente (con menos recursos tales como el tiempo y dinero), mi esfuerzo es reconocido por mi jefe.					
33	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.					
34	La relación con mis compañeros de trabajo me permite desarrollarme en un ambiente de trabajo agradable.					
35	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.					
36	Mi jefe trata a la gente (trabajadores) con justicia.					
37	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.					
38	Mi trabajo me permite tener prestigio y estatus.					

39	En mi espacio laboral existen las condiciones físicas que me permitan realizar mi trabajo de manera confortable (ventilación, mobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)					
40	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.					
41	En mi área laboral existen actos no éticos o irregulares.					
42	En mi área laboral no se presentan acciones como influyentísimo.					
43	El trato existente entre mi jefe y yo es agradable y respetuoso.					
44	En mi área no se muestran sucesos o hechos que busquen afectar o beneficiar a alguien.					
45	Mi puesto me ha permitido tener una posición importante en la empresa.					
46	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.					
47	Mi equipo de trabajo cuenta con tecnología de vanguardia.					
48	El pago que he recibido por mi trabajo me ha permitido mejorar mi calidad de vida.					
49	Mi jefe nos brinda retroalimentación en cuanto a nuestro trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo.					
50	Mis actividades laborales no se ven afectadas por envidias y ataques por parte de mis compañeros de trabajo					
51	Se me asignan responsabilidades extras a mi descripción de puesto en la organización.					
52	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la empresa como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos con mis colegas, etc., se reconoce mi apoyo, mis capacidades, habilidades y actitudes.					
53	Mi desempeño se ha visto beneficiado en cuanto a que he logrado incrementar mi nivel jerárquico en la organización.					
54	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).					
55	En mi área de trabajo no existe la discriminación por mi trabajo.					
56	Mi nivel de responsabilidad es retroactivo con el nivel de mi puesto.					
57	Mi puesto me ha brindado la oportunidad de desempeñarme como lo he planeado.					
58	He alcanzado con éxito las metas que se me he propuesto en el desarrollo de mis actividades.					
59	En mi área de trabajo no existen favoritismos.					
60	La organización me ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de mi trabajo.					
61	He tenido la oportunidad de participar en proyectos que me permitan alcanzar éxitos profesionales.					
62	El respeto que adquiero es debido a mi trabajo.					
63	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.					
64	El respeto que adquiero es originado a mi nivel jerárquico.					
65	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.					

Encuesta de Satisfacción el Cliente

INSTRUCCIONES: Estimado Usuario, la presente llamada tiene el propósito de recopilar información sobre <i>la forma como le atendió telefónicamente en el Operador Call Center</i> . Se agradece responder del 1 al 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho a la interrogante planteada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora del servicio						
	DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL	Totalmente Insatisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	¿Cuál es el nivel satisfacción general con la atención de su llamada?					
2	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención que le dieron al motivo de su llamada?					
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la amabilidad del asesor que lo atendió?					

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL BIENESTAR LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, cafetería, ventilación, luz, etc.?	X		X		X		
2	¿Qué tan satisfecho está con las políticas de la institución que brindan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades?	X		X		X		
3	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad existente en la estabilidad en su trabajo (liquidaciones, jubilaciones anticipadas)?	X		X		X		
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a tener un trabajo interesante?	X		X		X		
5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la institución?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho está en relación a la facilidad para aplicar y desarrollar sus habilidades y aptitudes en las actividades laborales?	X		X		X		
7	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas de trabajo?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo?	X		X		X		
9	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho está con respecto a recibir percepciones laborales adicionales a la ley que sean proporcionales a su desempeño laboral?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?	X		X		X		
13	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo (riesgos o fallas en la infraestructura de los edificios)?	X		X		X		
14	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho está en proporción a la suficiencia de la información existente sobre cómo resolver o evitar situaciones de peligro o riesgo en el trabajo?	X		X		X		
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra de acuerdo al reconocimiento (felicitaciones) que tiene por parte de sus compañeros a su esfuerzo y el éxito en el trabajo?	X		X		X		
17	¿Qué tan satisfecho está en relación a la existencia de nuevas	X		X		X		

	oportunidades para lograr mejores resultados a partir de un reto en su trabajo?						
18	¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto a la buena integración de su equipo de trabajo logrado a partir de los eventos organizados para fomentar la convivencia extramuros (torneos, fiestas de fin de año, reuniones) entre sus compañeros de trabajo y usted?	X		X		X	
19	¿Qué tan satisfecho está en relación a la justicia existente en la asignación de actividades y responsabilidades?	X		X		X	
20	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere debido al trabajo que realiza?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere por su nivel jerárquico?	X		X		X	
22	¿Está satisfecho con respecto a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto?	X		X		X	
23	¿Está satisfecho con la concesión de información y confianza a su persona, de manera que se le otorgue la capacidad de tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados?	X		X		X	
24	¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de establecer metas concretas y que puedan ser alcanzadas con éxito?	X		X		X	
25	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al nivel jerárquico que ocupa en la organización?	X		X		X	
26	¿Está satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de las computadoras, copiadoras, servidores, etc.)?	X		X		X	
27	¿Está satisfecho con la equidad en cuanto al reconocimiento del jefe al desempeño en el trabajo?	X		X		X	
28	¿Está satisfecho con el pago que recibe en relación con las responsabilidades que se le asignan en la organización?	X		X		X	
29	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a tener un trabajo que represente un reto que le permita desarrollar nuevas capacidades?	X		X		X	
30	En general, ¿qué tan satisfecho diría que está en cuanto su ambiente laboral?	X		X		X	
	DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No
31	Disfruto el realizar mi trabajo	X		X		X	
32	Cuando realizo mi trabajo o proyectos con calidad, de un modo eficaz (bien hecho) y eficiente (con menos recursos tales como el tiempo y dinero), mi esfuerzo es reconocido por mi jefe.	X		X		X	
33	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.	X		X		X	
34	La relación con mis compañeros de trabajo me permite desarrollarme en un ambiente de trabajo agradable.	X		X		X	
35	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.	X		X		X	

36	Mi jefe trata a la gente (trabajadores) con justicia.	X		X		X	
37	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.	X		X		X	
38	Mi trabajo me permite tener prestigio y estatus.	X		X		X	
39	En mi espacio laboral existen las condiciones físicas que me permitan realizar mi trabajo de manera confortable (ventilación, inmobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)	X		X		X	
40	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.	X		X		X	
41	En mi área laboral existen actos no éticos o irregulares.	X		X		X	
42	En mi área laboral no se presentan acciones como influyentísimo.	X		X		X	
43	El trato existente entre mi jefe y yo es agradable y respetuoso.	X		X		X	
44	En mi área no se muestran sucesos o hechos que busquen afectar o beneficiar a alguien.	X		X		X	
45	Mi puesto me ha permitido tener una posición importante en la empresa.	X		X		X	
46	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.	X		X		X	
47	Mi equipo de trabajo cuenta con tecnología de vanguardia.	X		X		X	
48	El pago que he recibido por mi trabajo me ha permitido mejorar mi calidad de vida.	X		X		X	
49	Mi jefe nos brinda retroalimentación en cuanto a nuestro trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo.	X		X		X	
50	Mis actividades laborales no se ven afectadas por envidias y ataques por parte de mis compañeros de trabajo	X		X		X	
51	Se me asignan responsabilidades extras a mi descripción de puesto en la organización.	X		X		X	
52	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la empresa como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos con mis colegas, etc., se reconoce mi apoyo, mis capacidades, habilidades y actitudes.	X		X		X	
53	Mi desempeño se ha visto beneficiado en cuanto a que he logrado incrementar mi nivel jerárquico en la organización.	X		X		X	
54	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).	X		X		X	
55	En mi área de trabajo no existe la discriminación por mi trabajo.	X		X		X	
56	Mi nivel de responsabilidad es retroactivo con el nivel de mi puesto.	X		X		X	
57	Mi puesto me ha brindado la oportunidad de desempeñarme como lo he planeado.	X		X		X	
58	He alcanzado con éxito las metas que se me he propuesto en el desarrollo de mis actividades.	X		X		X	
59	En mi área de trabajo no existen favoritismos.	X		X		X	
60	La organización me ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de mi trabajo.	X		X		X	
61	He tenido la oportunidad de participar en proyectos que me permitan alcanzar éxitos profesionales.	X		X		X	

62	El respeto que adquiero es debido a mi trabajo.	X		X		X	
63	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.	X		X		X	
64	El respeto que adquiero es originado a mi nivel jerárquico.	X		X		X	
65	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818

Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL BIENESTAR LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, cafetería, ventilación, luz, etc.?	X		X		X		
2	¿Qué tan satisfecho está con las políticas de la institución que brindan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades?	X		X		X		
3	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad existente en la estabilidad en su trabajo (liquidaciones, jubilaciones anticipadas)?	X		X		X		
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a tener un trabajo interesante?	X		X		X		
5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la institución?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho está en relación a la facilidad para aplicar y desarrollar sus habilidades y aptitudes en las actividades laborales?	X		X		X		
7	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas de trabajo?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo?	X		X		X		
9	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho está con respecto a recibir percepciones laborales adicionales a la ley que sean proporcionales a su desempeño laboral?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?	X		X		X		
13	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo (riesgos o fallas en la infraestructura de los edificios)?	X		X		X		
14	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho está en proporción a la suficiencia de la información existente sobre cómo resolver o evitar situaciones de peligro o riesgo en el trabajo?	X		X		X		
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra de acuerdo al reconocimiento (felicitaciones) que tiene por parte de sus compañeros a su esfuerzo y el éxito en el trabajo?	X		X		X		
17	¿Qué tan satisfecho está en relación a la existencia de nuevas	X		X		X		

	oportunidades para lograr mejores resultados a partir de un reto en su trabajo?						
18	¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto a la buena integración de su equipo de trabajo logrado a partir de los eventos organizados para fomentar la convivencia extramuros (torneos, fiestas de fin de año, reuniones) entre sus compañeros de trabajo y usted?	X		X		X	
19	¿Qué tan satisfecho está en relación a la justicia existente en la asignación de actividades y responsabilidades?	X		X		X	
20	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere debido al trabajo que realiza?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere por su nivel jerárquico?	X		X		X	
22	¿Está satisfecho con respecto a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto?	X		X		X	
23	¿Está satisfecho con la concesión de información y confianza a su persona, de manera que se le otorgue la capacidad de tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados?	X		X		X	
24	¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de establecer metas concretas y que puedan ser alcanzadas con éxito?	X		X		X	
25	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al nivel jerárquico que ocupa en la organización?	X		X		X	
26	¿Está satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de las computadoras, copiadoras, servidores, etc.)?	X		X		X	
27	¿Está satisfecho con la equidad en cuanto al reconocimiento del jefe al desempeño en el trabajo?	X		X		X	
28	¿Está satisfecho con el pago que recibe en relación con las responsabilidades que se le asignan en la organización?	X		X		X	
29	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a tener un trabajo que represente un reto que le permita desarrollar nuevas capacidades?	X		X		X	
30	En general, ¿qué tan satisfecho diría que está en cuanto su ambiente laboral?	X		X		X	
DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL		Si	No	Si	No	Si	No
31	Disfruto el realizar mi trabajo	X		X		X	
32	Cuando realizo mi trabajo o proyectos con calidad, de un modo eficaz (bien hecho) y eficiente (con menos recursos tales como el tiempo y dinero), mi esfuerzo es reconocido por mi jefe.	X		X		X	
33	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.	X		X		X	
34	La relación con mis compañeros de trabajo me permite desarrollarme en un ambiente de trabajo agradable.	X		X		X	
35	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.	X		X		X	

36	Mi jefe trata a la gente (trabajadores) con justicia.	X		X		X	
37	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.	X		X		X	
38	Mi trabajo me permite tener prestigio y estatus.	X		X		X	
39	En mi espacio laboral existen las condiciones físicas que me permitan realizar mi trabajo de manera confortable (ventilación, inmobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)	X		X		X	
40	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.	X		X		X	
41	En mi área laboral existen actos no éticos o irregulares.	X		X		X	
42	En mi área laboral no se presentan acciones como influyentísimo.	X		X		X	
43	El trato existente entre mi jefe y yo es agradable y respetuoso.	X		X		X	
44	En mi área no se muestran sucesos o hechos que busquen afectar o beneficiar a alguien.	X		X		X	
45	Mi puesto me ha permitido tener una posición importante en la empresa.	X		X		X	
46	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.	X		X		X	
47	Mi equipo de trabajo cuenta con tecnología de vanguardia.	X		X		X	
48	El pago que he recibido por mi trabajo me ha permitido mejorar mi calidad de vida.	X		X		X	
49	Mi jefe nos brinda retroalimentación en cuanto a nuestro trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo.	X		X		X	
50	Mis actividades laborales no se ven afectadas por envidias y ataques por parte de mis compañeros de trabajo	X		X		X	
51	Se me asignan responsabilidades extras a mi descripción de puesto en la organización.	X		X		X	
52	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la empresa como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos con mis colegas, etc., se reconoce mi apoyo, mis capacidades, habilidades y actitudes.	X		X		X	
53	Mi desempeño se ha visto beneficiado en cuanto a que he logrado incrementar mi nivel jerárquico en la organización.	X		X		X	
54	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).	X		X		X	
55	En mi área de trabajo no existe la discriminación por mi trabajo.	X		X		X	
56	Mi nivel de responsabilidad es retroactivo con el nivel de mi puesto.	X		X		X	
57	Mi puesto me ha brindado la oportunidad de desempeñarme como lo he planeado.	X		X		X	
58	He alcanzado con éxito las metas que se me he propuesto en el desarrollo de mis actividades.	X		X		X	
59	En mi área de trabajo no existen favoritismos.	X		X		X	
60	La organización me ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de mi trabajo.	X		X		X	
61	He tenido la oportunidad de participar en proyectos que me permitan alcanzar éxitos profesionales.	X		X		X	

62	El respeto que adquiero es debido a mi trabajo.	X		X		X	
63	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.	X		X		X	
64	El respeto que adquiero es originado a mi nivel jerárquico.	X		X		X	
65	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN



¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL BIENESTAR LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN SATISFACCIÓN							
1	¿Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, cafetería, ventilación, luz, etc.?	X		X		X		
2	¿Qué tan satisfecho está con las políticas de la institución que brindan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades?	X		X		X		
3	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad existente en la estabilidad en su trabajo (liquidaciones, jubilaciones anticipadas)?	X		X		X		
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a tener un trabajo interesante?	X		X		X		
5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la institución?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho está en relación a la facilidad para aplicar y desarrollar sus habilidades y aptitudes en las actividades laborales?	X		X		X		
7	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas de trabajo?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo?	X		X		X		
9	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho está con respecto a recibir percepciones laborales adicionales a la ley que sean proporcionales a su desempeño laboral?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?	X		X		X		
13	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo (riesgos o fallas en la infraestructura de los edificios)?	X		X		X		
14	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho está en proporción a la suficiencia de la información existente sobre cómo resolver o evitar situaciones de peligro o riesgo en el trabajo?	X		X		X		
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra de acuerdo al reconocimiento (felicitaciones) que tiene por parte de sus compañeros a su esfuerzo y el éxito en el trabajo?	X		X		X		
17	¿Qué tan satisfecho está en relación a la existencia de nuevas	X		X		X		

	oportunidades para lograr mejores resultados a partir de un reto en su trabajo?						
18	¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto a la buena integración de su equipo de trabajo logrado a partir de los eventos organizados para fomentar la convivencia extramuros (torneos, fiestas de fin de año, reuniones) entre sus compañeros de trabajo y usted?	X		X		X	
19	¿Qué tan satisfecho está en relación a la justicia existente en la asignación de actividades y responsabilidades?	X		X		X	
20	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere debido al trabajo que realiza?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere por su nivel jerárquico?	X		X		X	
22	¿Está satisfecho con respecto a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto?	X		X		X	
23	¿Está satisfecho con la concesión de información y confianza a su persona, de manera que se le otorgue la capacidad de tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados?	X		X		X	
24	¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de establecer metas concretas y que puedan ser alcanzadas con éxito?	X		X		X	
25	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al nivel jerárquico que ocupa en la organización?	X		X		X	
26	¿Está satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de las computadoras, copiadoras, servidores, etc.)?	X		X		X	
27	¿Está satisfecho con la equidad en cuanto al reconocimiento del jefe al desempeño en el trabajo?	X		X		X	
28	¿Está satisfecho con el pago que recibe en relación con las responsabilidades que se le asignan en la organización?	X		X		X	
29	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a tener un trabajo que represente un reto que le permita desarrollar nuevas capacidades?	X		X		X	
30	En general, ¿qué tan satisfecho diría que está en cuanto su ambiente laboral?	X		X		X	
	DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No
31	Disfruto el realizar mi trabajo	X		X		X	
32	Cuando realizo mi trabajo o proyectos con calidad, de un modo eficaz (bien hecho) y eficiente (con menos recursos tales como el tiempo y dinero), mi esfuerzo es reconocido por mi jefe.	X		X		X	
33	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.	X		X		X	
34	La relación con mis compañeros de trabajo me permite desarrollarme en un ambiente de trabajo agradable.	X		X		X	
35	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.	X		X		X	

36	Mi jefe trata a la gente (trabajadores) con justicia.	X		X		X		
37	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.	X		X		X		
38	Mi trabajo me permite tener prestigio y estatus.	X		X		X		
39	En mi espacio laboral existen las condiciones físicas que me permitan realizar mi trabajo de manera confortable (ventilación, inmobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)	X		X		X		
40	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.	X		X		X		
41	En mi área laboral existen actos no éticos o irregulares.	X		X		X		
42	En mi área laboral no se presentan acciones como influyentísimo.	X		X		X		
43	El trato existente entre mi jefe y yo es agradable y respetuoso.	X		X		X		
44	En mi área no se muestran sucesos o hechos que busquen afectar o beneficiar a alguien.	X		X		X		
45	Mi puesto me ha permitido tener una posición importante en la empresa.	X		X		X		
46	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.	X		X		X		
47	Mi equipo de trabajo cuenta con tecnología de vanguardia.	X		X		X		
48	El pago que he recibido por mi trabajo me ha permitido mejorar mi calidad de vida.	X		X		X		
49	Mi jefe nos brinda retroalimentación en cuanto a nuestro trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo.	X		X		X		
50	Mis actividades laborales no se ven afectadas por envidias y ataques por parte de mis compañeros de trabajo	X		X		X		
51	Se me asignan responsabilidades extras a mi descripción de puesto en la organización.	X		X		X		
52	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la empresa como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos con mis colegas, etc., se reconoce mi apoyo, mis capacidades, habilidades y actitudes.	X		X		X		
53	Mi desempeño se ha visto beneficiado en cuanto a que he logrado incrementar mi nivel jerárquico en la organización.	X		X		X		
54	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).	X		X		X		
55	En mi área de trabajo no existe la discriminación por mi trabajo.	X		X		X		
56	Mi nivel de responsabilidad es retroactivo con el nivel de mi puesto.	X		X		X		
57	Mi puesto me ha brindado la oportunidad de desempeñarme como lo he planeado.	X		X		X		
58	He alcanzado con éxito las metas que se me he propuesto en el desarrollo de mis actividades.	X		X		X		
59	En mi área de trabajo no existen favoritismos.	X		X		X		
60	La organización me ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de mi trabajo.	X		X		X		
61	He tenido la oportunidad de participar en proyectos que me permitan alcanzar éxitos profesionales.	X		X		X		

62	El respeto que adquiero es debido a mi trabajo.	X		X		X	
63	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.	X		X		X	
64	El respeto que adquiero es originado a mi nivel jerárquico.	X		X		X	
65	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

15 de Noviembre del 2016

**Validez del Contenido del Instrumento que mide la
Satisfacción el Cliente**

INSTRUCCIONES: Estimado Usuario, la presente llamada tiene el propósito de recopilar información sobre <i>la forma como le atendió telefónicamente en el Operador Call Center</i> . Se agradece responder del 1 al 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 es Totalmente Satisfecho a la interrogante planteada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora del servicio						
	DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL	Totalmente Insatisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	¿Cuál es el nivel satisfacción general con la atención de su llamada?					
2	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención que le dieron al motivo de su llamada?					
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la amabilidad del asesor que lo atendió?					

Observaciones:

El presente instrumento ha sido validado por Teleatento del Perú, según Carta S/N del 21 de julio del 2016, cuyo contenido se muestra en el ANEXO 5 de la presente investigación.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1	ATE VITARTE	01/08/2016	2:52:51	2:55:48	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
2	ATE VITARTE	01/08/2016	6:37:56	6:41:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
3	ATE VITARTE	01/08/2016	7:23:24	7:24:24	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
4	ATE VITARTE	01/08/2016	7:26:57	7:30:34	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
5	ATE VITARTE	01/08/2016	7:35:32	7:37:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
6	ATE VITARTE	01/08/2016	8:08:47	8:13:05	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	5	5
7	ATE VITARTE	01/08/2016	8:12:14	8:16:52	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	2	4
8	ATE VITARTE	01/08/2016	8:36:00	8:41:39	GASFITERO EN EL HOGAR	CONSULTAS	3	4	4
9	ATE VITARTE	01/08/2016	8:52:57	8:56:33	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
10	ATE VITARTE	01/08/2016	8:58:11	9:03:34	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	4
11	ATE VITARTE	01/08/2016	9:13:20	9:19:43	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	4
12	ATE VITARTE	01/08/2016	9:27:33	9:28:30	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
13	ATE VITARTE	01/08/2016	9:38:12	9:39:45	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
14	ATE VITARTE	01/08/2016	9:40:22	9:44:01	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
15	ATE VITARTE	01/08/2016	9:46:49	9:49:29	OPERATIVO	DESAGUE	2	1	2
16	ATE VITARTE	01/08/2016	9:48:37	9:50:18	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
17	ATE VITARTE	01/08/2016	9:51:09	9:52:27	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
18	ATE VITARTE	01/08/2016	9:57:55	10:00:48	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
19	ATE VITARTE	01/08/2016	10:04:06	10:08:08	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
20	ATE VITARTE	01/08/2016	10:07:12	10:10:06	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
21	ATE VITARTE	01/08/2016	10:22:30	10:26:06	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
22	ATE VITARTE	01/08/2016	10:51:31	10:53:11	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
23	ATE VITARTE	01/08/2016	10:56:30	11:02:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
24	ATE VITARTE	01/08/2016	11:12:39	11:15:43	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
25	ATE VITARTE	01/08/2016	11:17:16	11:20:12	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	2
26	ATE VITARTE	01/08/2016	11:17:18	11:18:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
27	ATE VITARTE	01/08/2016	11:17:56	11:20:46	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
28	ATE VITARTE	01/08/2016	11:44:26	11:46:13	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
29	ATE VITARTE	01/08/2016	11:48:35	11:51:37	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
30	ATE VITARTE	01/08/2016	11:52:54	11:54:49	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
31	ATE VITARTE	01/08/2016	12:11:28	12:12:09	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3
32	ATE VITARTE	01/08/2016	12:14:51	12:16:24	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
33	ATE VITARTE	01/08/2016	12:41:28	12:42:35	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
34	ATE VITARTE	01/08/2016	12:42:03	12:44:41	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
35	ATE VITARTE	01/08/2016	12:45:33	12:47:00	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
36	ATE VITARTE	01/08/2016	13:35:31	13:37:52	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
37	ATE VITARTE	01/08/2016	13:36:21	13:39:10	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
38	ATE VITARTE	01/08/2016	13:45:31	13:48:48	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
39	ATE VITARTE	01/08/2016	14:04:29	14:06:02	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
40	ATE VITARTE	01/08/2016	14:07:32	14:08:59	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
41	ATE VITARTE	01/08/2016	14:07:36	14:09:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
42	ATE VITARTE	01/08/2016	14:10:04	14:12:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
43	ATE VITARTE	01/08/2016	14:42:50	14:46:16	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
44	ATE VITARTE	01/08/2016	15:03:11	15:03:59	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
45	ATE VITARTE	01/08/2016	15:20:53	15:22:54	OPERATIVO	DESAGUE	3	1	2
46	ATE VITARTE	01/08/2016	15:22:58	15:26:56	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
47	ATE VITARTE	01/08/2016	15:27:02	15:28:27	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	3
48	ATE VITARTE	01/08/2016	15:36:21	15:37:11	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
49	ATE VITARTE	01/08/2016	16:13:23	16:17:37	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
50	ATE VITARTE	01/08/2016	16:13:26	16:17:21	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
51	ATE VITARTE	01/08/2016	16:43:32	16:45:13	OPERATIVO	DESAGUE	2	2	3
52	ATE VITARTE	01/08/2016	17:24:03	17:24:55	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
53	ATE VITARTE	01/08/2016	17:28:57	17:30:51	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
54	ATE VITARTE	01/08/2016	17:37:51	17:40:28	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
55	ATE VITARTE	01/08/2016	17:49:18	17:50:22	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
56	ATE VITARTE	01/08/2016	17:49:45	17:51:02	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
57	ATE VITARTE	01/08/2016	17:52:03	17:53:50	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
58	ATE VITARTE	01/08/2016	17:55:41	17:57:21	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
59	ATE VITARTE	01/08/2016	18:05:42	18:06:54	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
60	ATE VITARTE	01/08/2016	18:07:13	18:09:14	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
61	ATE VITARTE	01/08/2016	18:17:20	18:23:29	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	5	3
62	ATE VITARTE	01/08/2016	18:30:06	18:32:19	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
63	ATE VITARTE	01/08/2016	18:54:23	18:56:18	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
64	ATE VITARTE	01/08/2016	18:59:04	18:59:51	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
65	ATE VITARTE	01/08/2016	20:10:16	20:11:14	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
66	ATE VITARTE	01/08/2016	23:05:37	23:07:21	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
67	ATE VITARTE	02/08/2016	6:23:20	6:25:29	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
68	ATE VITARTE	02/08/2016	8:34:23	8:36:45	OPERATIVO	DESAGUE	3	2	1
69	ATE VITARTE	02/08/2016	8:43:39	8:50:53	OPERATIVO	DESAGUE	1	2	3
70	ATE VITARTE	02/08/2016	8:52:18	8:55:16	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
71	ATE VITARTE	02/08/2016	8:55:20	8:58:14	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
72	ATE VITARTE	02/08/2016	9:05:00	9:07:18	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
73	ATE VITARTE	02/08/2016	9:08:45	9:11:00	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
74	ATE VITARTE	02/08/2016	9:22:09	9:23:22	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
75	ATE VITARTE	02/08/2016	9:30:43	9:38:19	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	5	3	4
76	ATE VITARTE	02/08/2016	10:15:24	10:21:29	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	3
77	ATE VITARTE	02/08/2016	10:32:45	10:34:03	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
78	ATE VITARTE	02/08/2016	10:36:31	10:38:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
79	ATE VITARTE	02/08/2016	10:38:42	10:43:54	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
80	ATE VITARTE	02/08/2016	10:48:44	10:49:56	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
81	ATE VITARTE	02/08/2016	11:27:43	11:33:24	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	4	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
82	ATE VITARTE	02/08/2016	11:31:15	11:33:02	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
83	ATE VITARTE	02/08/2016	11:35:32	11:36:28	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
84	ATE VITARTE	02/08/2016	11:42:38	11:45:11	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
85	ATE VITARTE	02/08/2016	11:47:21	11:49:59	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
86	ATE VITARTE	02/08/2016	11:49:11	11:54:16	OPERATIVO	DESAGUE	1	3	2
87	ATE VITARTE	02/08/2016	12:37:29	12:42:44	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
88	ATE VITARTE	02/08/2016	12:51:58	12:55:45	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
89	ATE VITARTE	02/08/2016	13:01:29	13:04:17	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
90	ATE VITARTE	02/08/2016	13:15:34	13:17:27	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
91	ATE VITARTE	02/08/2016	13:36:41	13:37:37	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
92	ATE VITARTE	02/08/2016	14:04:38	14:09:16	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	3	4
93	ATE VITARTE	02/08/2016	14:07:21	14:08:50	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
94	ATE VITARTE	02/08/2016	14:29:22	14:31:05	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
95	ATE VITARTE	02/08/2016	14:40:24	14:42:48	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
96	ATE VITARTE	02/08/2016	15:02:22	15:05:07	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
97	ATE VITARTE	02/08/2016	15:18:05	15:19:25	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
98	ATE VITARTE	02/08/2016	15:34:44	15:36:41	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
99	ATE VITARTE	02/08/2016	15:39:33	15:41:05	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
100	ATE VITARTE	02/08/2016	15:54:37	15:56:16	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
101	ATE VITARTE	02/08/2016	16:05:31	16:07:01	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	3
102	ATE VITARTE	02/08/2016	16:13:19	16:14:31	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
103	ATE VITARTE	02/08/2016	16:15:02	16:18:18	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
104	ATE VITARTE	02/08/2016	16:15:07	16:21:41	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
105	ATE VITARTE	02/08/2016	16:25:25	16:27:41	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	4
106	ATE VITARTE	02/08/2016	16:29:16	16:31:44	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	4
107	ATE VITARTE	02/08/2016	16:41:23	16:44:01	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	3
108	ATE VITARTE	02/08/2016	16:44:28	16:45:49	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
109	ATE VITARTE	02/08/2016	16:46:14	16:49:01	COMERCIAL	CONSULTAS	1	1	2
110	ATE VITARTE	02/08/2016	16:48:55	16:50:02	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
111	ATE VITARTE	02/08/2016	16:57:23	16:58:24	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
112	ATE VITARTE	02/08/2016	17:16:57	17:18:21	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
113	ATE VITARTE	02/08/2016	17:21:20	17:23:45	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
114	ATE VITARTE	02/08/2016	18:22:45	18:25:22	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
115	ATE VITARTE	02/08/2016	18:28:15	18:30:26	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
116	ATE VITARTE	02/08/2016	19:22:47	19:24:30	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	4
117	ATE VITARTE	02/08/2016	19:26:25	19:28:31	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
118	ATE VITARTE	02/08/2016	19:51:18	19:52:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
119	ATE VITARTE	02/08/2016	21:31:05	21:32:07	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
120	ATE VITARTE	02/08/2016	21:55:52	21:57:35	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
121	ATE VITARTE	02/08/2016	23:02:10	23:04:35	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
122	ATE VITARTE	03/08/2016	3:19:39	3:23:03	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
123	ATE VITARTE	03/08/2016	5:42:47	5:44:43	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
124	ATE VITARTE	03/08/2016	8:22:17	8:24:12	OFICINA VIRTUAL	AQUANET	4	4	3
125	ATE VITARTE	03/08/2016	8:27:24	8:30:00	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
126	ATE VITARTE	03/08/2016	8:45:01	8:46:25	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
127	ATE VITARTE	03/08/2016	9:24:59	9:26:32	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
128	ATE VITARTE	03/08/2016	9:29:49	9:34:57	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	2
129	ATE VITARTE	03/08/2016	9:38:32	9:41:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
130	ATE VITARTE	03/08/2016	9:54:08	9:56:08	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
131	ATE VITARTE	03/08/2016	10:17:00	10:26:39	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
132	ATE VITARTE	03/08/2016	10:29:44	10:35:01	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	4	4
133	ATE VITARTE	03/08/2016	10:33:17	10:34:10	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	2
134	ATE VITARTE	03/08/2016	10:37:23	10:38:38	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
135	ATE VITARTE	03/08/2016	10:48:14	10:54:07	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	2	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
136	ATE VITARTE	03/08/2016	10:49:34	10:52:09	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
137	ATE VITARTE	03/08/2016	10:51:30	10:53:00	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
138	ATE VITARTE	03/08/2016	11:04:14	11:05:30	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
139	ATE VITARTE	03/08/2016	11:08:40	11:11:53	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
140	ATE VITARTE	03/08/2016	11:12:58	11:14:12	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
141	ATE VITARTE	03/08/2016	11:13:05	11:15:55	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	5
142	ATE VITARTE	03/08/2016	11:33:20	11:42:19	COMERCIAL	RECLAMOS COMERCIALES	4	3	3
143	ATE VITARTE	03/08/2016	11:34:48	11:36:31	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
144	ATE VITARTE	03/08/2016	11:34:51	11:38:21	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
145	ATE VITARTE	03/08/2016	11:35:04	11:42:47	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
146	ATE VITARTE	03/08/2016	11:39:51	11:42:55	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	3
147	ATE VITARTE	03/08/2016	11:42:40	11:44:30	OPERATIVO	ANULAR SOLICITUD	3	3	3
148	ATE VITARTE	03/08/2016	11:46:05	11:48:08	OPERATIVO	DESAGUE	4	3	2
149	ATE VITARTE	03/08/2016	11:48:19	11:49:47	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
150	ATE VITARTE	03/08/2016	11:49:49	11:51:09	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
151	ATE VITARTE	03/08/2016	11:51:00	11:52:08	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
152	ATE VITARTE	03/08/2016	12:10:45	12:17:02	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	2	3
153	ATE VITARTE	03/08/2016	12:20:40	12:22:46	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
154	ATE VITARTE	03/08/2016	12:40:56	12:42:07	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
155	ATE VITARTE	03/08/2016	12:49:02	12:50:15	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
156	ATE VITARTE	03/08/2016	12:58:50	13:04:47	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
157	ATE VITARTE	03/08/2016	13:15:51	13:17:43	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
158	ATE VITARTE	03/08/2016	13:19:07	13:20:25	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
159	ATE VITARTE	03/08/2016	13:27:37	13:30:55	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
160	ATE VITARTE	03/08/2016	13:34:26	13:38:22	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
161	ATE VITARTE	03/08/2016	13:42:50	13:43:43	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
162	ATE VITARTE	03/08/2016	13:43:23	13:44:45	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
163	ATE VITARTE	03/08/2016	13:45:19	13:47:33	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
164	ATE VITARTE	03/08/2016	13:48:42	13:51:27	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	4
165	ATE VITARTE	03/08/2016	14:19:28	14:23:30	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
166	ATE VITARTE	03/08/2016	14:57:31	15:01:08	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
167	ATE VITARTE	03/08/2016	15:11:56	15:13:47	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
168	ATE VITARTE	03/08/2016	15:31:45	15:32:43	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	2
169	ATE VITARTE	03/08/2016	15:54:58	15:57:48	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
170	ATE VITARTE	03/08/2016	16:31:05	16:32:11	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
171	ATE VITARTE	03/08/2016	17:08:18	17:09:25	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
172	ATE VITARTE	03/08/2016	17:23:23	17:24:59	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
173	ATE VITARTE	03/08/2016	17:48:52	17:53:06	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
174	ATE VITARTE	03/08/2016	18:22:58	18:24:26	OPERATIVO	DESAGUE	3	3	1
175	ATE VITARTE	03/08/2016	18:50:03	18:52:00	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
176	ATE VITARTE	03/08/2016	19:18:40	19:20:01	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
177	ATE VITARTE	03/08/2016	20:39:45	20:43:21	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
178	ATE VITARTE	03/08/2016	21:31:52	21:35:10	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	4
179	ATE VITARTE	03/08/2016	21:37:48	21:40:31	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	3
180	ATE VITARTE	04/08/2016	8:07:53	8:09:49	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
181	ATE VITARTE	04/08/2016	8:39:37	8:40:14	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
182	ATE VITARTE	04/08/2016	8:50:59	8:53:06	GASFITERO EN EL HOGAR	CONSULTAS	4	4	4
183	ATE VITARTE	04/08/2016	9:08:11	9:09:49	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
184	ATE VITARTE	04/08/2016	9:11:22	9:19:20	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
185	ATE VITARTE	04/08/2016	9:13:10	9:20:54	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	4	5
186	ATE VITARTE	04/08/2016	9:34:47	9:37:05	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
187	ATE VITARTE	04/08/2016	9:39:50	9:44:36	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
188	ATE VITARTE	04/08/2016	9:51:50	9:56:13	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	3
189	ATE VITARTE	04/08/2016	10:03:04	10:04:38	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
190	ATE VITARTE	04/08/2016	10:05:03	10:07:17	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
191	ATE VITARTE	04/08/2016	10:20:42	10:28:20	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
192	ATE VITARTE	04/08/2016	10:23:33	10:25:33	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
193	ATE VITARTE	04/08/2016	10:49:28	10:58:10	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
194	ATE VITARTE	04/08/2016	10:49:41	10:57:08	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
195	ATE VITARTE	04/08/2016	11:04:26	11:07:37	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
196	ATE VITARTE	04/08/2016	11:06:34	11:08:44	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
197	ATE VITARTE	04/08/2016	11:07:45	11:09:27	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
198	ATE VITARTE	04/08/2016	11:49:59	11:53:29	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
199	ATE VITARTE	04/08/2016	11:54:48	11:56:11	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
200	ATE VITARTE	04/08/2016	12:05:35	12:06:25	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
201	ATE VITARTE	04/08/2016	12:24:01	12:29:17	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
202	ATE VITARTE	04/08/2016	12:26:12	12:28:06	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
203	ATE VITARTE	04/08/2016	12:54:28	12:55:55	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
204	ATE VITARTE	04/08/2016	12:58:57	13:00:38	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
205	ATE VITARTE	04/08/2016	13:01:43	13:05:37	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
206	ATE VITARTE	04/08/2016	13:10:25	13:12:43	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
207	ATE VITARTE	04/08/2016	13:17:15	13:20:38	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
208	ATE VITARTE	04/08/2016	13:50:18	13:52:19	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
209	ATE VITARTE	04/08/2016	14:25:07	14:27:28	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
210	ATE VITARTE	04/08/2016	14:30:50	14:32:43	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
211	ATE VITARTE	04/08/2016	14:34:58	14:37:45	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
212	ATE VITARTE	04/08/2016	15:24:45	15:28:33	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
213	ATE VITARTE	04/08/2016	15:31:32	15:33:44	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
214	ATE VITARTE	04/08/2016	15:35:32	15:37:01	OPERATIVO	DESAGUE	2	3	2
215	ATE VITARTE	04/08/2016	16:46:22	16:47:20	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
216	ATE VITARTE	04/08/2016	17:01:08	17:04:47	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
217	ATE VITARTE	04/08/2016	17:26:10	17:28:53	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
218	ATE VITARTE	04/08/2016	17:35:46	17:37:05	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
219	ATE VITARTE	04/08/2016	18:00:00	18:01:22	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
220	ATE VITARTE	04/08/2016	18:39:42	18:40:23	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
221	ATE VITARTE	04/08/2016	18:54:55	18:57:02	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
222	ATE VITARTE	04/08/2016	21:39:42	21:45:15	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	2
223	ATE VITARTE	04/08/2016	22:50:13	22:55:06	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
224	ATE VITARTE	05/08/2016	0:26:43	0:28:00	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
225	ATE VITARTE	05/08/2016	6:35:42	6:40:14	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
226	ATE VITARTE	05/08/2016	7:13:47	7:15:42	COMERCIAL	CONSULTAS	5	2	4
227	ATE VITARTE	05/08/2016	7:51:06	7:54:11	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
228	ATE VITARTE	05/08/2016	9:03:37	9:04:32	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
229	ATE VITARTE	05/08/2016	9:04:47	9:09:24	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
230	ATE VITARTE	05/08/2016	9:17:46	9:18:33	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
231	ATE VITARTE	05/08/2016	9:17:50	9:22:32	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
232	ATE VITARTE	05/08/2016	9:41:58	9:45:25	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
233	ATE VITARTE	05/08/2016	9:51:32	9:54:02	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
234	ATE VITARTE	05/08/2016	9:53:16	9:54:40	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
235	ATE VITARTE	05/08/2016	9:53:41	9:57:25	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	3	3
236	ATE VITARTE	05/08/2016	10:03:02	10:04:48	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
237	ATE VITARTE	05/08/2016	10:21:01	10:24:25	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	3
238	ATE VITARTE	05/08/2016	10:21:12	10:22:46	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
239	ATE VITARTE	05/08/2016	10:43:45	10:45:49	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
240	ATE VITARTE	05/08/2016	10:49:22	10:55:12	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
241	ATE VITARTE	05/08/2016	11:02:54	11:06:11	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	4
242	ATE VITARTE	05/08/2016	11:06:34	11:09:01	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
243	ATE VITARTE	05/08/2016	11:17:57	11:19:14	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
244	ATE VITARTE	05/08/2016	11:25:10	11:27:04	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
245	ATE VITARTE	05/08/2016	11:34:49	11:37:37	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
246	ATE VITARTE	05/08/2016	11:48:55	11:57:03	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
247	ATE VITARTE	05/08/2016	11:50:05	11:51:59	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
248	ATE VITARTE	05/08/2016	11:57:32	11:59:08	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
249	ATE VITARTE	05/08/2016	13:05:11	13:09:35	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	5	4	5
250	ATE VITARTE	05/08/2016	13:21:25	13:22:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
251	ATE VITARTE	05/08/2016	13:53:49	13:57:59	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
252	ATE VITARTE	05/08/2016	13:56:41	13:58:26	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	3
253	ATE VITARTE	05/08/2016	14:21:10	14:23:50	OPERATIVO	DESAGUE	3	2	1
254	ATE VITARTE	05/08/2016	14:34:24	14:35:58	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
255	ATE VITARTE	05/08/2016	14:43:26	14:45:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	5
256	ATE VITARTE	05/08/2016	14:47:30	14:48:47	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
257	ATE VITARTE	05/08/2016	15:02:40	15:06:15	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
258	ATE VITARTE	05/08/2016	15:06:07	15:07:37	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
259	ATE VITARTE	05/08/2016	15:26:30	15:31:48	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
260	ATE VITARTE	05/08/2016	15:29:19	15:31:52	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
261	ATE VITARTE	05/08/2016	16:05:08	16:06:37	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
262	ATE VITARTE	05/08/2016	16:16:25	16:22:00	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
263	ATE VITARTE	05/08/2016	16:34:32	16:36:44	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
264	ATE VITARTE	05/08/2016	16:53:24	16:56:27	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
265	ATE VITARTE	05/08/2016	17:00:28	17:03:39	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
266	ATE VITARTE	05/08/2016	17:07:19	17:10:45	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
267	ATE VITARTE	05/08/2016	17:45:36	17:47:04	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
268	ATE VITARTE	05/08/2016	18:31:09	18:33:27	OPERATIVO	DESAGUE	1	2	3
269	ATE VITARTE	05/08/2016	20:46:38	20:49:59	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
270	ATE VITARTE	05/08/2016	21:23:38	21:26:49	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	5	2
271	ATE VITARTE	05/08/2016	22:56:54	23:02:45	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
272	ATE VITARTE	05/08/2016	23:02:47	23:05:37	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
273	ATE VITARTE	06/08/2016	3:19:11	3:31:01	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
274	ATE VITARTE	06/08/2016	7:27:09	7:28:05	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
275	ATE VITARTE	06/08/2016	8:39:48	8:44:01	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
276	ATE VITARTE	06/08/2016	8:42:21	8:47:11	COMERCIAL	CONSULTAS	4	2	2
277	ATE VITARTE	06/08/2016	9:02:36	9:05:24	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3
278	ATE VITARTE	06/08/2016	9:06:48	9:09:10	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
279	ATE VITARTE	06/08/2016	9:13:43	9:19:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	4
280	ATE VITARTE	06/08/2016	9:34:49	9:37:11	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
281	ATE VITARTE	06/08/2016	10:02:34	10:04:17	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
282	ATE VITARTE	06/08/2016	10:17:10	10:28:41	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
283	ATE VITARTE	06/08/2016	10:23:29	10:25:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
284	ATE VITARTE	06/08/2016	10:47:46	10:50:01	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	3	2
285	ATE VITARTE	06/08/2016	11:10:11	11:12:13	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
286	ATE VITARTE	06/08/2016	11:37:08	11:41:56	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
287	ATE VITARTE	06/08/2016	11:37:46	11:53:07	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
288	ATE VITARTE	06/08/2016	12:11:02	12:12:53	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
289	ATE VITARTE	06/08/2016	13:47:29	13:50:49	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
290	ATE VITARTE	06/08/2016	13:50:08	13:52:05	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
291	ATE VITARTE	06/08/2016	14:20:24	14:21:34	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
292	ATE VITARTE	06/08/2016	14:21:19	14:24:06	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
293	ATE VITARTE	06/08/2016	14:26:09	14:29:04	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	2	2
294	ATE VITARTE	06/08/2016	14:31:46	14:34:45	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	3
295	ATE VITARTE	06/08/2016	14:32:06	14:34:28	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
296	ATE VITARTE	06/08/2016	14:49:40	14:51:34	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
297	ATE VITARTE	06/08/2016	14:57:28	14:59:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
298	ATE VITARTE	06/08/2016	15:09:27	15:11:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
299	ATE VITARTE	06/08/2016	16:26:56	16:28:18	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
300	ATE VITARTE	06/08/2016	16:46:27	16:48:25	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
301	ATE VITARTE	06/08/2016	16:47:16	16:49:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
302	ATE VITARTE	06/08/2016	17:07:31	17:09:02	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
303	ATE VITARTE	06/08/2016	17:43:15	17:44:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
304	ATE VITARTE	06/08/2016	18:32:24	18:34:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	5	4
305	ATE VITARTE	06/08/2016	18:52:26	18:56:22	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
306	ATE VITARTE	06/08/2016	19:27:37	19:28:48	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
307	ATE VITARTE	06/08/2016	20:31:30	20:35:50	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
308	ATE VITARTE	06/08/2016	20:33:58	20:38:10	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
309	ATE VITARTE	06/08/2016	20:44:20	20:46:50	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
310	ATE VITARTE	06/08/2016	20:55:33	20:57:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
311	ATE VITARTE	06/08/2016	21:01:26	21:03:44	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
312	ATE VITARTE	06/08/2016	21:10:31	21:12:36	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
313	ATE VITARTE	06/08/2016	21:22:49	21:25:08	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
314	ATE VITARTE	06/08/2016	21:32:06	21:35:50	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
315	ATE VITARTE	06/08/2016	22:09:25	22:12:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
316	ATE VITARTE	07/08/2016	12:57:11	12:59:05	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
317	ATE VITARTE	07/08/2016	13:10:17	13:14:03	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
318	ATE VITARTE	07/08/2016	18:22:54	18:25:40	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
319	ATE VITARTE	07/08/2016	18:31:00	18:32:44	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
320	ATE VITARTE	07/08/2016	21:44:06	21:50:19	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
321	ATE VITARTE	07/08/2016	22:36:56	22:38:31	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
322	ATE VITARTE	08/08/2016	6:58:40	6:59:56	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
323	ATE VITARTE	08/08/2016	7:21:29	7:24:08	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	5
324	ATE VITARTE	08/08/2016	7:57:10	7:58:43	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	2	2
325	ATE VITARTE	08/08/2016	8:06:44	8:08:23	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
326	ATE VITARTE	08/08/2016	9:03:29	9:04:19	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
327	ATE VITARTE	08/08/2016	9:16:57	9:20:38	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	3	5

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
328	ATE VITARTE	08/08/2016	9:39:27	9:40:38	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
329	ATE VITARTE	08/08/2016	9:53:32	10:01:03	OPERATIVO	DESAGUE	4	4	3
330	ATE VITARTE	08/08/2016	9:58:10	10:00:21	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
331	ATE VITARTE	08/08/2016	10:58:32	11:00:19	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
332	ATE VITARTE	08/08/2016	11:03:47	11:16:46	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
333	ATE VITARTE	08/08/2016	11:11:23	11:13:24	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	3
334	ATE VITARTE	08/08/2016	11:14:33	11:25:07	COMERCIAL	RECLAMOS COMERCIALES	2	4	3
335	ATE VITARTE	08/08/2016	11:32:00	11:33:45	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
336	ATE VITARTE	08/08/2016	11:35:08	11:36:55	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
337	ATE VITARTE	08/08/2016	11:36:23	11:39:47	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
338	ATE VITARTE	08/08/2016	11:37:19	11:40:05	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	4
339	ATE VITARTE	08/08/2016	11:48:05	11:50:09	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
340	ATE VITARTE	08/08/2016	12:33:33	12:36:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	5	5
341	ATE VITARTE	08/08/2016	12:36:55	12:38:54	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
342	ATE VITARTE	08/08/2016	12:45:25	12:47:50	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
343	ATE VITARTE	08/08/2016	12:57:09	13:00:37	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
344	ATE VITARTE	08/08/2016	13:06:40	13:07:38	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
345	ATE VITARTE	08/08/2016	13:10:47	13:13:35	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
346	ATE VITARTE	08/08/2016	13:11:03	13:12:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
347	ATE VITARTE	08/08/2016	13:11:13	13:16:47	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
348	ATE VITARTE	08/08/2016	13:21:11	13:22:17	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
349	ATE VITARTE	08/08/2016	13:43:58	13:46:55	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
350	ATE VITARTE	08/08/2016	13:58:55	14:01:38	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
351	ATE VITARTE	08/08/2016	14:20:05	14:24:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
352	ATE VITARTE	08/08/2016	14:23:46	14:29:09	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
353	ATE VITARTE	08/08/2016	14:32:03	14:36:44	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
354	ATE VITARTE	08/08/2016	14:34:26	14:38:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
355	ATE VITARTE	08/08/2016	14:34:50	14:36:42	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	3
356	ATE VITARTE	08/08/2016	14:38:26	14:42:01	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
357	ATE VITARTE	08/08/2016	14:39:39	14:41:22	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
358	ATE VITARTE	08/08/2016	14:50:34	14:53:44	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
359	ATE VITARTE	08/08/2016	15:20:44	15:23:35	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
360	ATE VITARTE	08/08/2016	15:39:08	15:40:38	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
361	ATE VITARTE	08/08/2016	15:41:56	15:42:55	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	3
362	ATE VITARTE	08/08/2016	15:58:59	16:00:12	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
363	ATE VITARTE	08/08/2016	16:13:48	16:17:11	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
364	ATE VITARTE	08/08/2016	16:33:40	16:34:29	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	4
365	ATE VITARTE	08/08/2016	16:43:12	16:45:10	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
366	ATE VITARTE	08/08/2016	16:50:03	16:50:52	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
367	ATE VITARTE	08/08/2016	17:05:04	17:08:33	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
368	ATE VITARTE	08/08/2016	17:11:33	17:12:44	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
369	ATE VITARTE	08/08/2016	17:11:47	17:13:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	4
370	ATE VITARTE	08/08/2016	17:14:18	17:15:53	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
371	ATE VITARTE	08/08/2016	17:20:37	17:23:12	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
372	ATE VITARTE	08/08/2016	17:50:07	17:54:22	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
373	ATE VITARTE	08/08/2016	18:02:34	18:03:27	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
374	ATE VITARTE	08/08/2016	18:03:55	18:07:37	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
375	ATE VITARTE	08/08/2016	18:09:40	18:11:26	COMERCIAL	CONSULTAS	1	2	2
376	ATE VITARTE	08/08/2016	18:22:28	18:23:40	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
377	ATE VITARTE	08/08/2016	18:35:54	18:37:52	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
378	ATE VITARTE	08/08/2016	20:13:16	20:18:27	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
379	ATE VITARTE	08/08/2016	20:24:49	20:28:01	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
380	ATE VITARTE	08/08/2016	20:42:10	20:44:44	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
381	ATE VITARTE	08/08/2016	20:46:08	20:48:02	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
382	ATE VITARTE	08/08/2016	20:59:05	21:00:34	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
383	ATE VITARTE	08/08/2016	21:28:40	21:34:09	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
384	ATE VITARTE	08/08/2016	23:02:54	23:06:27	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
385	ATE VITARTE	09/08/2016	7:56:51	7:58:00	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
386	ATE VITARTE	09/08/2016	8:09:11	8:10:58	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
387	ATE VITARTE	09/08/2016	8:49:39	9:00:26	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
388	ATE VITARTE	09/08/2016	9:09:56	9:13:13	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
389	ATE VITARTE	09/08/2016	9:19:43	9:20:57	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
390	ATE VITARTE	09/08/2016	9:21:15	9:22:58	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
391	ATE VITARTE	09/08/2016	9:24:10	9:26:37	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
392	ATE VITARTE	09/08/2016	9:28:53	9:30:41	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
393	ATE VITARTE	09/08/2016	9:28:56	9:30:50	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3
394	ATE VITARTE	09/08/2016	9:34:39	9:36:44	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
395	ATE VITARTE	09/08/2016	9:38:14	9:42:15	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	4
396	ATE VITARTE	09/08/2016	9:43:30	9:46:43	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	1	2	2
397	ATE VITARTE	09/08/2016	9:49:00	9:52:08	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
398	ATE VITARTE	09/08/2016	10:10:56	10:14:50	GASFITERO EN EL HOGAR	CONSULTAS	3	4	4
399	ATE VITARTE	09/08/2016	10:30:32	10:33:15	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	5	5
400	ATE VITARTE	09/08/2016	10:38:57	10:40:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	4
401	ATE VITARTE	09/08/2016	10:47:34	10:50:55	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
402	ATE VITARTE	09/08/2016	10:50:50	10:54:02	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
403	ATE VITARTE	09/08/2016	11:09:47	11:15:22	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	3
404	ATE VITARTE	09/08/2016	11:18:09	11:20:00	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
405	ATE VITARTE	09/08/2016	11:47:09	11:50:00	OFICINA VIRTUAL	AQUANET	4	4	4
406	ATE VITARTE	09/08/2016	12:03:56	12:06:49	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
407	ATE VITARTE	09/08/2016	12:04:39	12:06:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
408	ATE VITARTE	09/08/2016	12:07:26	12:09:45	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
409	ATE VITARTE	09/08/2016	12:15:26	12:17:46	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
410	ATE VITARTE	09/08/2016	12:21:17	12:25:25	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	5	4
411	ATE VITARTE	09/08/2016	12:37:23	12:38:42	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
412	ATE VITARTE	09/08/2016	12:53:16	12:55:00	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
413	ATE VITARTE	09/08/2016	13:05:01	13:07:05	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	5
414	ATE VITARTE	09/08/2016	13:05:47	13:09:13	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	5
415	ATE VITARTE	09/08/2016	13:21:32	13:27:21	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
416	ATE VITARTE	09/08/2016	13:53:38	13:58:43	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
417	ATE VITARTE	09/08/2016	14:23:36	14:26:09	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
418	ATE VITARTE	09/08/2016	14:27:24	14:33:18	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
419	ATE VITARTE	09/08/2016	14:48:22	14:53:56	GASFITERO EN EL HOGAR	CONSULTAS	3	4	4
420	ATE VITARTE	09/08/2016	14:53:25	14:54:49	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
421	ATE VITARTE	09/08/2016	15:03:27	15:04:32	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
422	ATE VITARTE	09/08/2016	15:34:04	15:36:43	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
423	ATE VITARTE	09/08/2016	15:44:23	15:50:16	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
424	ATE VITARTE	09/08/2016	16:04:30	16:07:44	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	2
425	ATE VITARTE	09/08/2016	16:14:41	16:16:39	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
426	ATE VITARTE	09/08/2016	16:48:25	16:50:08	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
427	ATE VITARTE	09/08/2016	16:58:36	16:59:23	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
428	ATE VITARTE	09/08/2016	17:06:37	17:08:30	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
429	ATE VITARTE	09/08/2016	17:10:35	17:13:31	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
430	ATE VITARTE	09/08/2016	17:11:28	17:13:01	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
431	ATE VITARTE	09/08/2016	17:23:15	17:27:04	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
432	ATE VITARTE	09/08/2016	17:39:18	17:42:08	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
433	ATE VITARTE	09/08/2016	17:59:29	18:02:43	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
434	ATE VITARTE	09/08/2016	18:03:29	18:07:49	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
435	ATE VITARTE	09/08/2016	18:23:52	18:29:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
436	ATE VITARTE	09/08/2016	19:12:56	19:14:03	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
437	ATE VITARTE	09/08/2016	19:13:42	19:15:40	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
438	ATE VITARTE	09/08/2016	20:18:19	20:19:30	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
439	ATE VITARTE	09/08/2016	21:03:26	21:05:01	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
440	ATE VITARTE	09/08/2016	21:59:32	22:00:36	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
441	ATE VITARTE	10/08/2016	7:38:07	7:39:09	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
442	ATE VITARTE	10/08/2016	8:07:24	8:10:25	OPERATIVO	DESAGUE	1	1	1
443	ATE VITARTE	10/08/2016	8:22:11	8:28:34	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
444	ATE VITARTE	10/08/2016	9:04:39	9:07:20	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
445	ATE VITARTE	10/08/2016	9:28:24	9:29:46	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
446	ATE VITARTE	10/08/2016	9:48:07	9:49:29	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
447	ATE VITARTE	10/08/2016	9:50:49	9:52:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
448	ATE VITARTE	10/08/2016	10:07:34	10:09:26	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
449	ATE VITARTE	10/08/2016	10:32:35	10:34:36	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	5
450	ATE VITARTE	10/08/2016	10:54:36	10:57:49	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	5	2
451	ATE VITARTE	10/08/2016	11:09:11	11:15:42	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
452	ATE VITARTE	10/08/2016	11:23:24	11:26:11	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
453	ATE VITARTE	10/08/2016	11:38:02	11:39:30	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
454	ATE VITARTE	10/08/2016	11:56:41	12:03:33	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
455	ATE VITARTE	10/08/2016	12:14:19	12:20:58	COMERCIAL	RECLAMOS COMERCIALES	3	2	2
456	ATE VITARTE	10/08/2016	12:22:25	12:28:24	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
457	ATE VITARTE	10/08/2016	12:23:59	12:28:48	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
458	ATE VITARTE	10/08/2016	12:27:41	12:32:04	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
459	ATE VITARTE	10/08/2016	12:37:57	12:44:52	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	3	5
460	ATE VITARTE	10/08/2016	13:06:09	13:10:09	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
461	ATE VITARTE	10/08/2016	13:15:12	13:17:59	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
462	ATE VITARTE	10/08/2016	13:15:55	13:17:47	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
463	ATE VITARTE	10/08/2016	13:19:08	13:23:10	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
464	ATE VITARTE	10/08/2016	13:34:01	13:37:39	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
465	ATE VITARTE	10/08/2016	13:34:20	13:36:33	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
466	ATE VITARTE	10/08/2016	13:56:19	13:57:30	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
467	ATE VITARTE	10/08/2016	14:10:40	14:16:55	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
468	ATE VITARTE	10/08/2016	14:52:45	14:53:39	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
469	ATE VITARTE	10/08/2016	15:14:38	15:14:57	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
470	ATE VITARTE	10/08/2016	15:21:43	15:23:35	OPERATIVO	DESAGUE	1	2	1
471	ATE VITARTE	10/08/2016	15:43:02	15:48:51	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
472	ATE VITARTE	10/08/2016	15:58:15	16:02:47	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
473	ATE VITARTE	10/08/2016	16:12:25	16:15:11	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
474	ATE VITARTE	10/08/2016	16:26:27	16:27:54	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
475	ATE VITARTE	10/08/2016	16:35:07	16:36:50	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
476	ATE VITARTE	10/08/2016	16:40:27	16:42:57	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
477	ATE VITARTE	10/08/2016	16:41:40	16:42:34	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
478	ATE VITARTE	10/08/2016	16:54:15	16:58:46	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
479	ATE VITARTE	10/08/2016	17:10:11	17:11:32	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
480	ATE VITARTE	10/08/2016	17:26:24	17:30:07	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
481	ATE VITARTE	10/08/2016	17:27:36	17:30:08	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
482	ATE VITARTE	10/08/2016	18:01:13	18:03:32	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	2
483	ATE VITARTE	10/08/2016	20:24:14	20:25:22	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
484	ATE VITARTE	10/08/2016	20:56:54	20:57:57	COMERCIAL	CONSULTAS	4	2	2
485	ATE VITARTE	10/08/2016	21:04:57	21:07:13	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
486	ATE VITARTE	10/08/2016	21:21:10	21:23:04	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
487	ATE VITARTE	11/08/2016	8:22:17	8:24:17	OPERATIVO	DESAGUE	3	3	3
488	ATE VITARTE	11/08/2016	8:31:38	8:35:10	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
489	ATE VITARTE	11/08/2016	8:45:23	8:49:27	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
490	ATE VITARTE	11/08/2016	8:49:44	8:54:32	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
491	ATE VITARTE	11/08/2016	9:02:43	9:07:23	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
492	ATE VITARTE	11/08/2016	9:20:38	9:24:14	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
493	ATE VITARTE	11/08/2016	9:24:48	9:26:26	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
494	ATE VITARTE	11/08/2016	9:35:18	9:41:46	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	2	2	4
495	ATE VITARTE	11/08/2016	9:42:54	9:44:28	COMERCIAL	CONSULTAS	2	1	1
496	ATE VITARTE	11/08/2016	10:06:20	10:07:41	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
497	ATE VITARTE	11/08/2016	10:11:52	10:16:27	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
498	ATE VITARTE	11/08/2016	10:16:38	10:18:09	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
499	ATE VITARTE	11/08/2016	10:25:28	10:26:36	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
500	ATE VITARTE	11/08/2016	10:27:00	10:29:22	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
501	ATE VITARTE	11/08/2016	10:27:22	10:29:12	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
502	ATE VITARTE	11/08/2016	10:38:33	10:41:41	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
503	ATE VITARTE	11/08/2016	11:01:04	11:02:59	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
504	ATE VITARTE	11/08/2016	11:03:37	11:05:46	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
505	ATE VITARTE	11/08/2016	11:10:35	11:13:14	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
506	ATE VITARTE	11/08/2016	11:22:41	11:24:55	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
507	ATE VITARTE	11/08/2016	11:28:56	11:30:20	COMERCIAL	CONSULTAS	1	1	1
508	ATE VITARTE	11/08/2016	12:24:06	12:27:16	OFICINA VIRTUAL	AQUANET	4	4	4
509	ATE VITARTE	11/08/2016	13:03:37	13:04:58	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	4
510	ATE VITARTE	11/08/2016	13:10:58	13:13:55	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
511	ATE VITARTE	11/08/2016	13:21:24	13:22:26	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
512	ATE VITARTE	11/08/2016	13:45:13	13:51:51	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
513	ATE VITARTE	11/08/2016	13:47:08	13:48:32	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
514	ATE VITARTE	11/08/2016	14:03:56	14:05:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
515	ATE VITARTE	11/08/2016	14:09:24	14:11:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
516	ATE VITARTE	11/08/2016	14:18:32	14:21:30	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
517	ATE VITARTE	11/08/2016	14:20:35	14:22:45	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
518	ATE VITARTE	11/08/2016	14:23:46	14:25:49	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
519	ATE VITARTE	11/08/2016	14:46:14	14:47:21	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
520	ATE VITARTE	11/08/2016	14:58:56	15:03:22	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
521	ATE VITARTE	11/08/2016	15:07:10	15:12:21	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
522	ATE VITARTE	11/08/2016	15:12:57	15:14:13	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
523	ATE VITARTE	11/08/2016	15:24:07	15:26:02	OFICINA VIRTUAL	AQUANET	4	3	3
524	ATE VITARTE	11/08/2016	15:25:23	15:26:23	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
525	ATE VITARTE	11/08/2016	15:31:50	15:35:55	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	4
526	ATE VITARTE	11/08/2016	15:37:13	15:41:44	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	5
527	ATE VITARTE	11/08/2016	15:44:09	15:46:34	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
528	ATE VITARTE	11/08/2016	15:46:42	15:49:34	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
529	ATE VITARTE	11/08/2016	16:01:30	16:02:22	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
530	ATE VITARTE	11/08/2016	16:10:23	16:12:17	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
531	ATE VITARTE	11/08/2016	16:31:40	16:35:02	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	4
532	ATE VITARTE	11/08/2016	16:55:06	16:56:54	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
533	ATE VITARTE	11/08/2016	17:08:06	17:09:02	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
534	ATE VITARTE	11/08/2016	17:28:25	17:29:50	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
535	ATE VITARTE	11/08/2016	17:47:04	17:50:35	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
536	ATE VITARTE	11/08/2016	17:53:31	17:56:04	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
537	ATE VITARTE	11/08/2016	17:57:34	17:58:29	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
538	ATE VITARTE	11/08/2016	17:59:06	18:01:13	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	5
539	ATE VITARTE	11/08/2016	18:01:47	18:03:02	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
540	ATE VITARTE	11/08/2016	18:14:02	18:15:05	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
541	ATE VITARTE	11/08/2016	18:14:19	18:15:19	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
542	ATE VITARTE	11/08/2016	18:15:30	18:16:27	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
543	ATE VITARTE	11/08/2016	18:16:27	18:19:48	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
544	ATE VITARTE	11/08/2016	18:20:59	18:21:57	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
545	ATE VITARTE	11/08/2016	18:21:21	18:23:21	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
546	ATE VITARTE	11/08/2016	18:28:08	18:29:28	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
547	ATE VITARTE	11/08/2016	18:30:32	18:32:01	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
548	ATE VITARTE	11/08/2016	18:34:57	18:36:16	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
549	ATE VITARTE	11/08/2016	18:38:08	18:39:25	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
550	ATE VITARTE	11/08/2016	18:40:28	18:43:05	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
551	ATE VITARTE	11/08/2016	18:42:25	18:43:16	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
552	ATE VITARTE	11/08/2016	18:42:54	18:44:20	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
553	ATE VITARTE	11/08/2016	18:44:15	18:45:13	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
554	ATE VITARTE	11/08/2016	18:50:52	18:52:13	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
555	ATE VITARTE	11/08/2016	18:51:56	18:54:40	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
556	ATE VITARTE	11/08/2016	18:54:24	18:55:24	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
557	ATE VITARTE	11/08/2016	18:55:19	18:57:35	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
558	ATE VITARTE	11/08/2016	18:56:56	18:57:35	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
559	ATE VITARTE	11/08/2016	18:57:04	18:58:10	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
560	ATE VITARTE	11/08/2016	18:58:40	18:59:16	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
561	ATE VITARTE	11/08/2016	18:59:06	18:59:59	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
562	ATE VITARTE	11/08/2016	18:59:12	19:00:15	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
563	ATE VITARTE	11/08/2016	19:00:32	19:02:23	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
564	ATE VITARTE	11/08/2016	19:05:14	19:06:11	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
565	ATE VITARTE	11/08/2016	19:15:46	19:16:44	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
566	ATE VITARTE	11/08/2016	19:18:58	19:19:43	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
567	ATE VITARTE	11/08/2016	19:19:35	19:21:03	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
568	ATE VITARTE	11/08/2016	19:23:14	19:24:06	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
569	ATE VITARTE	11/08/2016	19:29:11	19:30:31	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
570	ATE VITARTE	11/08/2016	19:29:32	19:30:34	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
571	ATE VITARTE	11/08/2016	19:29:46	19:30:40	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
572	ATE VITARTE	11/08/2016	19:32:28	19:33:54	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
573	ATE VITARTE	11/08/2016	19:37:06	19:38:08	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
574	ATE VITARTE	11/08/2016	19:40:02	19:41:00	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
575	ATE VITARTE	11/08/2016	19:42:52	19:43:53	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
576	ATE VITARTE	11/08/2016	19:51:05	19:51:53	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
577	ATE VITARTE	11/08/2016	19:51:57	19:55:31	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
578	ATE VITARTE	11/08/2016	19:53:33	19:56:28	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	4
579	ATE VITARTE	11/08/2016	19:55:09	19:55:26	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
580	ATE VITARTE	11/08/2016	19:55:10	19:56:19	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
581	ATE VITARTE	11/08/2016	19:56:18	19:57:48	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
582	ATE VITARTE	11/08/2016	19:57:55	19:58:53	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
583	ATE VITARTE	11/08/2016	20:04:11	20:05:34	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
584	ATE VITARTE	11/08/2016	20:13:59	20:15:29	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	3
585	ATE VITARTE	11/08/2016	20:15:05	20:17:19	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
586	ATE VITARTE	11/08/2016	20:23:25	20:24:58	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	4
587	ATE VITARTE	11/08/2016	22:23:19	22:25:38	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
588	ATE VITARTE	11/08/2016	22:29:37	22:31:06	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
589	ATE VITARTE	11/08/2016	22:34:10	22:34:55	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
590	ATE VITARTE	11/08/2016	22:52:52	22:54:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	2
591	ATE VITARTE	11/08/2016	23:08:11	23:13:15	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
592	ATE VITARTE	11/08/2016	23:21:39	23:23:36	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
593	ATE VITARTE	12/08/2016	0:12:15	0:14:07	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
594	ATE VITARTE	12/08/2016	5:51:49	5:53:55	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
595	ATE VITARTE	12/08/2016	5:59:02	6:02:22	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
596	ATE VITARTE	12/08/2016	6:01:45	6:04:15	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
597	ATE VITARTE	12/08/2016	6:59:49	7:03:05	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
598	ATE VITARTE	12/08/2016	8:01:27	8:04:56	GASFITERO EN EL HOGAR	CONSULTAS	3	3	3
599	ATE VITARTE	12/08/2016	8:44:17	8:47:10	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
600	ATE VITARTE	12/08/2016	8:50:36	8:53:20	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
601	ATE VITARTE	12/08/2016	10:14:58	10:16:23	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
602	ATE VITARTE	12/08/2016	10:15:21	10:18:34	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
603	ATE VITARTE	12/08/2016	10:35:14	10:46:12	COMERCIAL	CONSULTAS			
604	ATE VITARTE	12/08/2016	10:59:05	11:02:06	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	3
605	ATE VITARTE	12/08/2016	11:14:51	11:16:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
606	ATE VITARTE	12/08/2016	11:21:42	11:28:55	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
607	ATE VITARTE	12/08/2016	11:36:55	11:39:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
608	ATE VITARTE	12/08/2016	11:38:52	11:40:16	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
609	ATE VITARTE	12/08/2016	11:47:06	11:52:07	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	2
610	ATE VITARTE	12/08/2016	11:54:54	11:56:37	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
611	ATE VITARTE	12/08/2016	11:56:30	11:59:35	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
612	ATE VITARTE	12/08/2016	11:59:27	12:03:56	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	3
613	ATE VITARTE	12/08/2016	12:00:46	12:03:20	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
614	ATE VITARTE	12/08/2016	12:36:32	12:40:02	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
615	ATE VITARTE	12/08/2016	12:40:52	12:48:21	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	4
616	ATE VITARTE	12/08/2016	12:44:24	12:46:43	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	4
617	ATE VITARTE	12/08/2016	13:03:30	13:04:40	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
618	ATE VITARTE	12/08/2016	13:39:34	13:41:27	OPERATIVO	DESAGUE	2	2	2
619	ATE VITARTE	12/08/2016	13:58:38	14:03:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
620	ATE VITARTE	12/08/2016	14:01:00	14:03:33	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
621	ATE VITARTE	12/08/2016	14:07:09	14:11:05	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	4	2
622	ATE VITARTE	12/08/2016	14:17:15	14:21:01	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
623	ATE VITARTE	12/08/2016	14:21:26	14:23:46	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
624	ATE VITARTE	12/08/2016	15:14:11	15:16:13	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
625	ATE VITARTE	12/08/2016	15:18:23	15:22:43	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	2	4	2
626	ATE VITARTE	12/08/2016	15:28:27	15:33:36	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
627	ATE VITARTE	12/08/2016	15:38:53	15:41:36	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
628	ATE VITARTE	12/08/2016	15:58:54	16:00:51	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
629	ATE VITARTE	12/08/2016	16:09:18	16:10:59	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
630	ATE VITARTE	12/08/2016	16:25:04	16:27:10	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	5
631	ATE VITARTE	12/08/2016	16:28:57	16:36:57	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
632	ATE VITARTE	12/08/2016	16:32:32	16:33:40	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
633	ATE VITARTE	12/08/2016	16:35:13	16:36:43	OPERATIVO	DESAGUE	2	3	3
634	ATE VITARTE	12/08/2016	16:41:52	16:43:53	OPERATIVO	DESAGUE	2	1	3
635	ATE VITARTE	12/08/2016	16:45:48	16:49:19	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
636	ATE VITARTE	12/08/2016	16:53:20	16:55:31	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
637	ATE VITARTE	12/08/2016	17:00:45	17:02:16	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	5	3
638	ATE VITARTE	12/08/2016	17:11:31	17:14:25	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
639	ATE VITARTE	12/08/2016	17:27:06	17:30:44	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
640	ATE VITARTE	12/08/2016	17:55:56	17:59:01	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
641	ATE VITARTE	12/08/2016	18:04:41	18:05:38	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
642	ATE VITARTE	12/08/2016	18:18:43	18:21:00	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	5
643	ATE VITARTE	12/08/2016	18:31:30	18:33:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
644	ATE VITARTE	12/08/2016	18:42:00	18:43:50	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
645	ATE VITARTE	12/08/2016	18:45:44	18:47:52	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
646	ATE VITARTE	12/08/2016	19:15:50	19:19:12	OPERATIVO	DESAGUE	3	3	3
647	ATE VITARTE	12/08/2016	19:29:16	19:32:48	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3
648	ATE VITARTE	12/08/2016	19:46:27	19:47:29	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
649	ATE VITARTE	12/08/2016	21:30:27	21:33:35	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
650	ATE VITARTE	12/08/2016	23:36:47	23:41:23	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
651	ATE VITARTE	12/08/2016	23:41:29	23:43:12	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
652	ATE VITARTE	13/08/2016	4:27:20	4:29:43	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3
653	ATE VITARTE	13/08/2016	7:20:00	7:24:27	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	2
654	ATE VITARTE	13/08/2016	7:36:39	7:40:11	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	5	3
655	ATE VITARTE	13/08/2016	7:54:19	7:56:00	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
656	ATE VITARTE	13/08/2016	8:43:27	8:46:00	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
657	ATE VITARTE	13/08/2016	9:08:31	9:14:39	COMERCIAL	CONSULTAS	3	1	1
658	ATE VITARTE	13/08/2016	9:30:54	9:37:56	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	2	4	4
659	ATE VITARTE	13/08/2016	9:34:18	9:38:31	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
660	ATE VITARTE	13/08/2016	9:36:32	9:39:46	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
661	ATE VITARTE	13/08/2016	9:51:59	9:56:47	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
662	ATE VITARTE	13/08/2016	10:11:43	10:14:52	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
663	ATE VITARTE	13/08/2016	10:21:10	10:28:25	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
664	ATE VITARTE	13/08/2016	10:27:56	10:32:07	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
665	ATE VITARTE	13/08/2016	10:29:02	10:31:28	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
666	ATE VITARTE	13/08/2016	10:33:23	10:36:01	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
667	ATE VITARTE	13/08/2016	11:12:57	11:14:05	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
668	ATE VITARTE	13/08/2016	11:42:05	11:44:01	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
669	ATE VITARTE	13/08/2016	11:54:24	11:57:19	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
670	ATE VITARTE	13/08/2016	11:57:43	12:00:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
671	ATE VITARTE	13/08/2016	12:29:17	12:29:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	4
672	ATE VITARTE	13/08/2016	12:36:41	12:39:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	5
673	ATE VITARTE	13/08/2016	14:19:49	14:21:15	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
674	ATE VITARTE	13/08/2016	15:35:36	15:40:41	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
675	ATE VITARTE	13/08/2016	15:37:58	15:40:04	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
676	ATE VITARTE	13/08/2016	16:16:43	16:18:19	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
677	ATE VITARTE	13/08/2016	16:47:34	16:50:45	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	3
678	ATE VITARTE	13/08/2016	16:55:43	16:58:31	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	3
679	ATE VITARTE	13/08/2016	17:15:02	17:17:15	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
680	ATE VITARTE	13/08/2016	17:55:31	17:57:32	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
681	ATE VITARTE	13/08/2016	18:04:20	18:07:21	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	2
682	ATE VITARTE	13/08/2016	22:10:20	22:11:57	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
683	ATE VITARTE	14/08/2016	10:05:24	10:08:03	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	3
684	ATE VITARTE	14/08/2016	10:15:15	10:19:20	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
685	ATE VITARTE	14/08/2016	11:01:10	11:03:44	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
686	ATE VITARTE	14/08/2016	11:08:36	11:10:57	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
687	ATE VITARTE	14/08/2016	11:10:51	11:12:21	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
688	ATE VITARTE	14/08/2016	11:25:52	11:33:11	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
689	ATE VITARTE	14/08/2016	11:49:16	11:50:43	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
690	ATE VITARTE	14/08/2016	12:01:38	12:03:05	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
691	ATE VITARTE	14/08/2016	12:03:23	12:04:38	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
692	ATE VITARTE	14/08/2016	12:12:31	12:14:10	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
693	ATE VITARTE	14/08/2016	12:15:18	12:17:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
694	ATE VITARTE	14/08/2016	12:37:04	12:39:29	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
695	ATE VITARTE	14/08/2016	13:17:18	13:19:32	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
696	ATE VITARTE	14/08/2016	13:37:44	13:40:10	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
697	ATE VITARTE	14/08/2016	14:11:36	14:13:28	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
698	ATE VITARTE	14/08/2016	14:42:41	14:47:02	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
699	ATE VITARTE	14/08/2016	16:13:56	16:16:14	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	5
700	ATE VITARTE	14/08/2016	17:11:05	17:13:31	OPERATIVO	DESAGUE	2	1	2
701	ATE VITARTE	14/08/2016	19:29:04	19:31:33	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	3
702	ATE VITARTE	14/08/2016	20:07:56	20:12:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
703	ATE VITARTE	14/08/2016	20:33:50	20:37:11	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	4
704	ATE VITARTE	14/08/2016	21:05:52	21:07:29	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	4
705	ATE VITARTE	14/08/2016	21:17:58	21:21:06	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
706	ATE VITARTE	14/08/2016	21:31:16	21:32:56	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
707	ATE VITARTE	14/08/2016	21:51:23	21:52:18	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
708	ATE VITARTE	15/08/2016	5:46:31	5:48:25	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
709	ATE VITARTE	15/08/2016	6:01:31	6:05:47	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
710	ATE VITARTE	15/08/2016	6:19:36	6:23:11	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
711	ATE VITARTE	15/08/2016	7:35:15	7:36:54	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
712	ATE VITARTE	15/08/2016	7:54:53	7:56:45	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
713	ATE VITARTE	15/08/2016	8:14:35	8:15:44	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
714	ATE VITARTE	15/08/2016	9:00:14	9:04:31	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
715	ATE VITARTE	15/08/2016	9:07:26	9:10:08	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
716	ATE VITARTE	15/08/2016	9:15:06	9:20:37	OPERATIVO	DESAGUE	4	3	4
717	ATE VITARTE	15/08/2016	9:43:09	9:44:18	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
718	ATE VITARTE	15/08/2016	9:44:11	9:48:59	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
719	ATE VITARTE	15/08/2016	9:47:07	9:49:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
720	ATE VITARTE	15/08/2016	9:47:14	9:50:26	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
721	ATE VITARTE	15/08/2016	9:49:19	9:50:26	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
722	ATE VITARTE	15/08/2016	10:23:11	10:25:41	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
723	ATE VITARTE	15/08/2016	10:29:18	10:31:30	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	2
724	ATE VITARTE	15/08/2016	10:37:01	10:38:21	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
725	ATE VITARTE	15/08/2016	10:38:58	10:41:27	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
726	ATE VITARTE	15/08/2016	10:58:09	11:01:51	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
727	ATE VITARTE	15/08/2016	11:03:04	11:04:31	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	2
728	ATE VITARTE	15/08/2016	11:05:43	11:07:27	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
729	ATE VITARTE	15/08/2016	11:10:12	11:14:26	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
730	ATE VITARTE	15/08/2016	11:45:40	11:47:29	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
731	ATE VITARTE	15/08/2016	11:52:54	11:55:46	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	3
732	ATE VITARTE	15/08/2016	11:55:49	11:58:10	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	2
733	ATE VITARTE	15/08/2016	12:03:08	12:04:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
734	ATE VITARTE	15/08/2016	12:35:02	12:37:03	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
735	ATE VITARTE	15/08/2016	12:35:52	12:38:31	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
736	ATE VITARTE	15/08/2016	12:47:31	12:55:47	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	5	5	5
737	ATE VITARTE	15/08/2016	12:47:55	12:50:21	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
738	ATE VITARTE	15/08/2016	12:49:48	12:52:55	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
739	ATE VITARTE	15/08/2016	12:59:40	13:01:24	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
740	ATE VITARTE	15/08/2016	13:05:55	13:08:45	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
741	ATE VITARTE	15/08/2016	13:23:15	13:27:22	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
742	ATE VITARTE	15/08/2016	13:32:14	13:36:36	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	5
743	ATE VITARTE	15/08/2016	13:32:24	13:34:20	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	2
744	ATE VITARTE	15/08/2016	13:32:24	13:34:24	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
745	ATE VITARTE	15/08/2016	13:38:16	13:40:35	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	5	4
746	ATE VITARTE	15/08/2016	14:17:01	14:20:58	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
747	ATE VITARTE	15/08/2016	14:18:55	14:22:05	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	4
748	ATE VITARTE	15/08/2016	14:47:25	14:51:22	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
749	ATE VITARTE	15/08/2016	15:16:03	15:17:48	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
750	ATE VITARTE	15/08/2016	15:19:23	15:21:28	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
751	ATE VITARTE	15/08/2016	15:39:28	15:40:36	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
752	ATE VITARTE	15/08/2016	15:50:05	15:51:06	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
753	ATE VITARTE	15/08/2016	15:55:20	16:00:00	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
754	ATE VITARTE	15/08/2016	15:59:37	16:13:09	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
755	ATE VITARTE	15/08/2016	16:03:42	16:04:29	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
756	ATE VITARTE	15/08/2016	16:19:09	16:20:26	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
757	ATE VITARTE	15/08/2016	16:21:23	16:24:01	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
758	ATE VITARTE	15/08/2016	16:24:21	16:29:56	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
759	ATE VITARTE	15/08/2016	17:06:55	17:08:20	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
760	ATE VITARTE	15/08/2016	17:07:58	17:10:37	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
761	ATE VITARTE	15/08/2016	17:08:36	17:11:25	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
762	ATE VITARTE	15/08/2016	17:12:13	17:15:26	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
763	ATE VITARTE	15/08/2016	17:53:26	17:56:08	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	4
764	ATE VITARTE	15/08/2016	17:58:28	17:59:54	GASFITERO EN EL HOGAR	CONSULTAS	3	3	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
765	ATE VITARTE	15/08/2016	20:43:30	20:45:07	OPERATIVO	DESAGUE	1	2	3
766	ATE VITARTE	15/08/2016	20:44:37	20:55:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
767	ATE VITARTE	15/08/2016	21:24:08	21:25:14	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
768	ATE VITARTE	15/08/2016	22:29:09	22:31:57	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
769	ATE VITARTE	16/08/2016	6:55:23	7:01:51	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
770	ATE VITARTE	16/08/2016	7:15:06	7:16:17	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
771	ATE VITARTE	16/08/2016	7:40:03	7:42:27	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
772	ATE VITARTE	16/08/2016	8:25:41	8:27:24	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	5
773	ATE VITARTE	16/08/2016	8:30:59	8:32:51	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
774	ATE VITARTE	16/08/2016	8:32:58	8:48:29	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	2	4	4
775	ATE VITARTE	16/08/2016	8:42:23	8:43:43	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
776	ATE VITARTE	16/08/2016	8:45:37	8:47:05	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
777	ATE VITARTE	16/08/2016	9:27:47	9:31:40	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
778	ATE VITARTE	16/08/2016	9:39:22	9:40:01	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
779	ATE VITARTE	16/08/2016	9:47:38	9:49:44	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
780	ATE VITARTE	16/08/2016	10:03:43	10:05:06	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
781	ATE VITARTE	16/08/2016	10:23:30	10:25:01	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
782	ATE VITARTE	16/08/2016	10:44:17	10:56:51	COMERCIAL	RECLAMOS COMERCIALES	2	4	3
783	ATE VITARTE	16/08/2016	11:01:44	11:02:53	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
784	ATE VITARTE	16/08/2016	11:16:49	11:18:33	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
785	ATE VITARTE	16/08/2016	11:22:37	11:26:51	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
786	ATE VITARTE	16/08/2016	11:40:29	11:42:48	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
787	ATE VITARTE	16/08/2016	11:41:48	11:44:16	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
788	ATE VITARTE	16/08/2016	11:47:59	11:49:53	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
789	ATE VITARTE	16/08/2016	11:55:53	12:01:02	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
790	ATE VITARTE	16/08/2016	12:11:30	12:12:36	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
791	ATE VITARTE	16/08/2016	12:27:50	12:30:01	OPERATIVO	DESAGUE	1	1	1

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
792	ATE VITARTE	16/08/2016	12:29:39	12:30:38	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
793	ATE VITARTE	16/08/2016	12:38:35	12:43:52	COMERCIAL	CONSULTAS	4	2	2
794	ATE VITARTE	16/08/2016	12:40:33	12:41:20	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
795	ATE VITARTE	16/08/2016	12:53:39	12:54:02	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	5
796	ATE VITARTE	16/08/2016	12:55:58	12:56:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
797	ATE VITARTE	16/08/2016	13:05:46	13:07:28	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
798	ATE VITARTE	16/08/2016	13:11:23	13:13:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
799	ATE VITARTE	16/08/2016	13:13:23	13:16:10	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
800	ATE VITARTE	16/08/2016	13:19:25	13:22:40	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
801	ATE VITARTE	16/08/2016	13:38:49	13:42:43	OPERATIVO	DESAGUE	3	1	3
802	ATE VITARTE	16/08/2016	13:44:28	13:46:00	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
803	ATE VITARTE	16/08/2016	14:03:22	14:08:24	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	3	3
804	ATE VITARTE	16/08/2016	14:20:22	14:21:09	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
805	ATE VITARTE	16/08/2016	15:05:51	15:08:31	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
806	ATE VITARTE	16/08/2016	15:25:29	15:26:48	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
807	ATE VITARTE	16/08/2016	15:26:19	15:31:07	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
808	ATE VITARTE	16/08/2016	15:39:11	15:41:32	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
809	ATE VITARTE	16/08/2016	15:55:35	15:57:29	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
810	ATE VITARTE	16/08/2016	16:45:46	16:47:21	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
811	ATE VITARTE	16/08/2016	17:38:52	17:43:15	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
812	ATE VITARTE	16/08/2016	17:50:56	17:53:43	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	4
813	ATE VITARTE	16/08/2016	18:02:03	18:03:17	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
814	ATE VITARTE	16/08/2016	18:04:12	18:06:27	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
815	ATE VITARTE	16/08/2016	20:23:22	20:36:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
816	ATE VITARTE	16/08/2016	20:57:21	20:59:47	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
817	ATE VITARTE	16/08/2016	21:11:04	21:13:15	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
818	ATE VITARTE	16/08/2016	21:47:09	21:48:25	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
819	ATE VITARTE	16/08/2016	22:22:59	22:24:51	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
820	ATE VITARTE	16/08/2016	22:30:13	22:35:09	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
821	ATE VITARTE	16/08/2016	22:50:46	22:55:10	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	3
822	ATE VITARTE	16/08/2016	23:37:39	23:39:36	OPERATIVO	DESAGUE	3	4	3
823	ATE VITARTE	17/08/2016	0:10:25	0:12:13	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	3
824	ATE VITARTE	17/08/2016	6:24:10	6:30:41	COMERCIAL	CONSULTAS	4	2	2
825	ATE VITARTE	17/08/2016	7:07:07	7:13:02	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	3
826	ATE VITARTE	17/08/2016	8:26:17	8:34:45	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	3	4
827	ATE VITARTE	17/08/2016	8:47:10	8:49:09	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
828	ATE VITARTE	17/08/2016	9:08:37	9:12:41	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
829	ATE VITARTE	17/08/2016	9:24:39	9:28:44	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
830	ATE VITARTE	17/08/2016	9:37:41	9:41:04	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
831	ATE VITARTE	17/08/2016	9:42:03	9:43:40	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
832	ATE VITARTE	17/08/2016	9:48:41	9:49:48	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
833	ATE VITARTE	17/08/2016	9:58:00	10:01:39	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
834	ATE VITARTE	17/08/2016	10:12:31	10:14:41	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
835	ATE VITARTE	17/08/2016	10:22:46	10:25:16	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
836	ATE VITARTE	17/08/2016	10:24:50	10:25:39	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
837	ATE VITARTE	17/08/2016	10:30:24	10:34:42	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
838	ATE VITARTE	17/08/2016	10:37:51	10:41:47	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
839	ATE VITARTE	17/08/2016	10:41:02	10:43:49	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	3
840	ATE VITARTE	17/08/2016	10:41:17	10:46:16	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
841	ATE VITARTE	17/08/2016	10:44:53	10:45:37	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
842	ATE VITARTE	17/08/2016	10:55:28	10:59:34	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
843	ATE VITARTE	17/08/2016	11:35:20	11:38:20	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
844	ATE VITARTE	17/08/2016	11:35:21	11:38:13	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
845	ATE VITARTE	17/08/2016	12:07:20	12:09:59	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
846	ATE VITARTE	17/08/2016	12:29:20	12:31:56	COMERCIAL	CONSULTAS	4	2	2
847	ATE VITARTE	17/08/2016	13:02:58	13:11:50	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
848	ATE VITARTE	17/08/2016	13:41:46	13:46:25	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
849	ATE VITARTE	17/08/2016	13:42:38	13:45:37	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
850	ATE VITARTE	17/08/2016	13:56:30	13:58:00	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
851	ATE VITARTE	17/08/2016	14:01:29	14:02:48	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	4
852	ATE VITARTE	17/08/2016	14:15:33	14:17:14	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
853	ATE VITARTE	17/08/2016	14:50:07	14:53:52	COMERCIAL	CONSULTAS	1	1	3
854	ATE VITARTE	17/08/2016	15:14:05	15:18:00	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
855	ATE VITARTE	17/08/2016	15:24:17	15:25:28	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
856	ATE VITARTE	17/08/2016	15:25:12	15:27:56	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
857	ATE VITARTE	17/08/2016	15:25:52	15:27:41	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
858	ATE VITARTE	17/08/2016	15:33:29	15:38:09	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
859	ATE VITARTE	17/08/2016	15:34:59	15:38:50	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
860	ATE VITARTE	17/08/2016	15:38:41	15:40:11	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
861	ATE VITARTE	17/08/2016	15:48:19	15:51:34	COMERCIAL	CONSULTAS	1	2	1
862	ATE VITARTE	17/08/2016	15:50:41	15:52:55	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
863	ATE VITARTE	17/08/2016	16:51:05	16:54:26	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
864	ATE VITARTE	17/08/2016	17:21:48	17:23:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
865	ATE VITARTE	17/08/2016	17:34:13	17:36:30	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
866	ATE VITARTE	17/08/2016	17:52:42	17:54:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
867	ATE VITARTE	17/08/2016	18:18:37	18:20:27	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
868	ATE VITARTE	17/08/2016	18:22:15	18:27:30	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
869	ATE VITARTE	17/08/2016	18:27:47	18:28:46	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
870	ATE VITARTE	17/08/2016	18:37:02	18:38:53	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	4
871	ATE VITARTE	17/08/2016	18:50:18	18:51:05	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
872	ATE VITARTE	17/08/2016	18:50:22	18:51:15	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
873	ATE VITARTE	17/08/2016	18:55:01	18:57:09	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
874	ATE VITARTE	17/08/2016	19:00:06	19:01:37	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
875	ATE VITARTE	17/08/2016	19:38:44	19:39:58	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
876	ATE VITARTE	17/08/2016	20:10:28	20:11:46	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
877	ATE VITARTE	17/08/2016	20:17:40	20:19:29	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
878	ATE VITARTE	17/08/2016	21:03:25	21:06:49	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
879	ATE VITARTE	17/08/2016	21:13:07	21:13:52	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
880	ATE VITARTE	17/08/2016	21:17:16	21:18:38	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
881	ATE VITARTE	17/08/2016	21:35:14	21:37:39	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	4
882	ATE VITARTE	17/08/2016	21:41:55	21:44:02	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
883	ATE VITARTE	17/08/2016	21:44:35	21:45:45	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
884	ATE VITARTE	17/08/2016	22:19:48	22:22:23	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
885	ATE VITARTE	18/08/2016	1:33:19	1:36:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
886	ATE VITARTE	18/08/2016	7:11:29	7:15:24	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
887	ATE VITARTE	18/08/2016	7:37:07	7:41:34	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	2
888	ATE VITARTE	18/08/2016	8:09:35	8:12:46	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
889	ATE VITARTE	18/08/2016	8:12:54	8:15:32	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
890	ATE VITARTE	18/08/2016	8:13:28	8:17:48	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	4
891	ATE VITARTE	18/08/2016	8:20:32	8:22:26	OPERATIVO	DESAGUE	2	3	3
892	ATE VITARTE	18/08/2016	8:29:04	8:30:29	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
893	ATE VITARTE	18/08/2016	8:53:24	8:56:33	COMERCIAL	CONSULTAS	4	2	4
894	ATE VITARTE	18/08/2016	9:21:35	9:23:40	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
895	ATE VITARTE	18/08/2016	9:34:07	9:37:56	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
896	ATE VITARTE	18/08/2016	9:54:28	9:56:25	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
897	ATE VITARTE	18/08/2016	9:59:38	10:02:29	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
898	ATE VITARTE	18/08/2016	10:02:05	10:04:36	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
899	ATE VITARTE	18/08/2016	10:21:31	10:23:23	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
900	ATE VITARTE	18/08/2016	10:22:39	10:25:20	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
901	ATE VITARTE	18/08/2016	10:30:16	10:32:16	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
902	ATE VITARTE	18/08/2016	10:39:20	10:41:00	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
903	ATE VITARTE	18/08/2016	10:41:37	10:42:28	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
904	ATE VITARTE	18/08/2016	10:56:06	10:58:22	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
905	ATE VITARTE	18/08/2016	10:59:47	11:00:38	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
906	ATE VITARTE	18/08/2016	11:20:26	11:26:13	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
907	ATE VITARTE	18/08/2016	11:20:48	11:24:59	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
908	ATE VITARTE	18/08/2016	11:54:49	11:56:36	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3
909	ATE VITARTE	18/08/2016	12:01:45	12:05:45	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
910	ATE VITARTE	18/08/2016	12:07:51	12:10:46	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
911	ATE VITARTE	18/08/2016	12:09:52	12:13:57	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
912	ATE VITARTE	18/08/2016	12:15:25	12:17:22	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
913	ATE VITARTE	18/08/2016	12:17:27	12:19:59	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
914	ATE VITARTE	18/08/2016	12:32:31	12:43:17	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
915	ATE VITARTE	18/08/2016	13:02:29	13:06:24	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
916	ATE VITARTE	18/08/2016	13:15:10	13:16:41	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
917	ATE VITARTE	18/08/2016	13:29:07	13:30:00	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
918	ATE VITARTE	18/08/2016	13:39:59	13:41:39	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
919	ATE VITARTE	18/08/2016	13:42:35	13:44:30	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
920	ATE VITARTE	18/08/2016	13:44:58	13:47:00	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
921	ATE VITARTE	18/08/2016	13:45:50	13:47:34	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
922	ATE VITARTE	18/08/2016	14:04:19	14:08:50	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
923	ATE VITARTE	18/08/2016	14:14:37	14:19:22	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
924	ATE VITARTE	18/08/2016	14:15:49	14:17:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
925	ATE VITARTE	18/08/2016	14:18:06	14:19:54	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
926	ATE VITARTE	18/08/2016	14:30:57	14:32:21	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
927	ATE VITARTE	18/08/2016	14:31:52	14:33:22	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
928	ATE VITARTE	18/08/2016	14:36:48	14:44:09	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
929	ATE VITARTE	18/08/2016	15:24:36	15:26:40	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
930	ATE VITARTE	18/08/2016	15:26:44	15:28:47	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
931	ATE VITARTE	18/08/2016	15:37:43	15:40:05	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
932	ATE VITARTE	18/08/2016	15:38:12	15:39:35	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
933	ATE VITARTE	18/08/2016	15:39:50	15:43:32	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
934	ATE VITARTE	18/08/2016	15:42:38	15:43:39	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
935	ATE VITARTE	18/08/2016	15:50:41	15:55:08	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
936	ATE VITARTE	18/08/2016	16:20:04	16:22:02	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
937	ATE VITARTE	18/08/2016	16:20:20	16:24:37	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	2
938	ATE VITARTE	18/08/2016	16:50:54	16:53:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
939	ATE VITARTE	18/08/2016	17:00:07	17:02:24	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
940	ATE VITARTE	18/08/2016	17:02:02	17:03:29	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
941	ATE VITARTE	18/08/2016	17:08:42	17:11:54	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
942	ATE VITARTE	18/08/2016	17:15:05	17:17:08	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
943	ATE VITARTE	18/08/2016	17:15:08	17:16:26	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
944	ATE VITARTE	18/08/2016	17:20:58	17:22:06	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
945	ATE VITARTE	18/08/2016	17:26:34	17:27:59	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
946	ATE VITARTE	18/08/2016	17:30:05	17:33:36	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
947	ATE VITARTE	18/08/2016	17:31:59	17:33:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
948	ATE VITARTE	18/08/2016	17:35:34	17:39:29	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
949	ATE VITARTE	18/08/2016	17:36:11	17:38:36	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
950	ATE VITARTE	18/08/2016	17:37:14	17:39:28	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	2
951	ATE VITARTE	18/08/2016	17:39:04	17:42:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
952	ATE VITARTE	18/08/2016	17:51:47	17:54:02	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
953	ATE VITARTE	18/08/2016	18:24:29	18:25:03	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
954	ATE VITARTE	18/08/2016	18:32:25	18:33:49	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
955	ATE VITARTE	18/08/2016	18:34:45	18:37:07	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
956	ATE VITARTE	18/08/2016	18:36:12	18:39:11	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
957	ATE VITARTE	18/08/2016	18:47:55	18:51:07	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	5	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
958	ATE VITARTE	18/08/2016	18:55:47	18:57:36	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
959	ATE VITARTE	18/08/2016	22:31:38	22:35:07	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
960	ATE VITARTE	18/08/2016	22:40:58	22:42:04	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
961	ATE VITARTE	18/08/2016	22:53:36	22:54:52	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
962	ATE VITARTE	19/08/2016	2:35:52	2:38:38	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	5
963	ATE VITARTE	19/08/2016	6:17:38	6:19:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
964	ATE VITARTE	19/08/2016	6:35:28	6:38:29	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	4
965	ATE VITARTE	19/08/2016	6:59:50	7:01:13	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
966	ATE VITARTE	19/08/2016	7:19:01	7:20:50	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	3
967	ATE VITARTE	19/08/2016	7:48:03	7:49:21	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
968	ATE VITARTE	19/08/2016	8:39:07	8:42:31	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	2	3
969	ATE VITARTE	19/08/2016	8:39:39	8:41:42	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
970	ATE VITARTE	19/08/2016	8:52:24	8:54:14	COMERCIAL	CONSULTAS	5	2	2
971	ATE VITARTE	19/08/2016	9:05:39	9:07:32	OFICINA VIRTUAL	AQUANET	3	4	3
972	ATE VITARTE	19/08/2016	9:10:31	9:15:29	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	3	3
973	ATE VITARTE	19/08/2016	9:25:02	9:27:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	4
974	ATE VITARTE	19/08/2016	9:40:32	9:42:53	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
975	ATE VITARTE	19/08/2016	9:48:28	9:50:59	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
976	ATE VITARTE	19/08/2016	10:11:57	10:14:43	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
977	ATE VITARTE	19/08/2016	10:16:15	10:17:13	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
978	ATE VITARTE	19/08/2016	10:44:57	10:48:11	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	2
979	ATE VITARTE	19/08/2016	10:54:32	10:58:14	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
980	ATE VITARTE	19/08/2016	10:54:46	10:56:04	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	2
981	ATE VITARTE	19/08/2016	10:58:33	11:02:50	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	2	2
982	ATE VITARTE	19/08/2016	10:59:00	11:00:34	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
983	ATE VITARTE	19/08/2016	11:10:42	11:11:59	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
984	ATE VITARTE	19/08/2016	11:13:14	11:17:26	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
985	ATE VITARTE	19/08/2016	11:28:03	11:29:25	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
986	ATE VITARTE	19/08/2016	11:28:59	11:31:10	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
987	ATE VITARTE	19/08/2016	11:58:08	12:00:08	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
988	ATE VITARTE	19/08/2016	11:58:30	12:01:04	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	5
989	ATE VITARTE	19/08/2016	12:11:17	12:13:57	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
990	ATE VITARTE	19/08/2016	12:21:43	12:23:37	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
991	ATE VITARTE	19/08/2016	12:22:51	12:23:47	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
992	ATE VITARTE	19/08/2016	12:25:13	12:27:51	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
993	ATE VITARTE	19/08/2016	12:25:14	12:27:20	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
994	ATE VITARTE	19/08/2016	12:25:55	12:27:41	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
995	ATE VITARTE	19/08/2016	12:26:28	12:27:29	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
996	ATE VITARTE	19/08/2016	12:34:21	12:36:15	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
997	ATE VITARTE	19/08/2016	12:37:38	12:42:32	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
998	ATE VITARTE	19/08/2016	12:42:49	12:45:30	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
999	ATE VITARTE	19/08/2016	12:43:24	12:46:54	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1000	ATE VITARTE	19/08/2016	12:44:48	12:46:32	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1001	ATE VITARTE	19/08/2016	12:47:08	12:50:48	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
1002	ATE VITARTE	19/08/2016	12:50:03	12:51:23	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1003	ATE VITARTE	19/08/2016	12:51:03	12:54:01	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1004	ATE VITARTE	19/08/2016	12:54:50	12:55:57	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
1005	ATE VITARTE	19/08/2016	12:56:09	12:59:04	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
1006	ATE VITARTE	19/08/2016	13:02:36	13:07:44	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1007	ATE VITARTE	19/08/2016	13:03:22	13:06:50	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
1008	ATE VITARTE	19/08/2016	13:04:12	13:05:24	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1009	ATE VITARTE	19/08/2016	13:06:18	13:08:28	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
1010	ATE VITARTE	19/08/2016	13:13:03	13:17:10	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1011	ATE VITARTE	19/08/2016	13:15:00	13:16:25	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
1012	ATE VITARTE	19/08/2016	13:29:29	13:30:06	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1013	ATE VITARTE	19/08/2016	13:30:32	13:33:48	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
1014	ATE VITARTE	19/08/2016	13:44:41	13:46:12	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1015	ATE VITARTE	19/08/2016	13:45:22	13:46:47	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1016	ATE VITARTE	19/08/2016	13:46:02	13:47:17	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
1017	ATE VITARTE	19/08/2016	13:48:16	13:50:56	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1018	ATE VITARTE	19/08/2016	14:05:04	14:06:54	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1019	ATE VITARTE	19/08/2016	14:05:35	14:07:47	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
1020	ATE VITARTE	19/08/2016	14:05:44	14:07:32	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
1021	ATE VITARTE	19/08/2016	14:07:00	14:08:13	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
1022	ATE VITARTE	19/08/2016	14:12:33	14:13:49	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1023	ATE VITARTE	19/08/2016	14:14:50	14:15:30	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	3
1024	ATE VITARTE	19/08/2016	14:20:21	14:21:51	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
1025	ATE VITARTE	19/08/2016	14:28:22	14:30:29	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1026	ATE VITARTE	19/08/2016	14:38:13	14:38:27	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1027	ATE VITARTE	19/08/2016	14:49:47	14:51:04	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	3
1028	ATE VITARTE	19/08/2016	14:52:57	14:54:09	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1029	ATE VITARTE	19/08/2016	15:03:30	15:05:56	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1030	ATE VITARTE	19/08/2016	15:04:22	15:08:38	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	3
1031	ATE VITARTE	19/08/2016	15:05:38	15:10:31	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	3
1032	ATE VITARTE	19/08/2016	15:06:03	15:07:55	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1033	ATE VITARTE	19/08/2016	15:06:24	15:08:17	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1034	ATE VITARTE	19/08/2016	15:07:25	15:08:52	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
1035	ATE VITARTE	19/08/2016	15:08:44	15:10:37	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
1036	ATE VITARTE	19/08/2016	15:10:18	15:12:55	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
1037	ATE VITARTE	19/08/2016	15:20:36	15:23:36	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1038	ATE VITARTE	19/08/2016	15:21:54	15:23:18	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
1039	ATE VITARTE	19/08/2016	15:32:15	15:33:37	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1040	ATE VITARTE	19/08/2016	15:33:35	15:36:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1041	ATE VITARTE	19/08/2016	15:35:06	15:36:46	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1042	ATE VITARTE	19/08/2016	15:35:54	15:37:43	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1043	ATE VITARTE	19/08/2016	15:40:37	15:42:47	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
1044	ATE VITARTE	19/08/2016	15:41:44	15:43:23	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	4
1045	ATE VITARTE	19/08/2016	15:48:02	15:48:35	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1046	ATE VITARTE	19/08/2016	15:49:06	15:50:24	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1047	ATE VITARTE	19/08/2016	15:49:29	15:50:51	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
1048	ATE VITARTE	19/08/2016	15:49:32	15:50:23	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1049	ATE VITARTE	19/08/2016	15:51:24	15:53:55	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
1050	ATE VITARTE	19/08/2016	15:58:16	15:59:47	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
1051	ATE VITARTE	19/08/2016	16:01:12	16:03:21	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1052	ATE VITARTE	19/08/2016	16:02:14	16:03:04	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1053	ATE VITARTE	19/08/2016	16:16:03	16:17:22	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	4
1054	ATE VITARTE	19/08/2016	16:24:17	16:25:22	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1055	ATE VITARTE	19/08/2016	16:25:29	16:28:48	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
1056	ATE VITARTE	19/08/2016	16:33:14	16:35:32	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
1057	ATE VITARTE	19/08/2016	16:34:32	16:36:37	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1058	ATE VITARTE	19/08/2016	16:35:43	16:41:10	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1059	ATE VITARTE	19/08/2016	16:38:20	16:39:15	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1060	ATE VITARTE	19/08/2016	16:43:48	16:44:28	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	4
1061	ATE VITARTE	19/08/2016	16:50:36	16:52:51	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
1062	ATE VITARTE	19/08/2016	16:51:49	16:54:24	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1063	ATE VITARTE	19/08/2016	16:52:35	16:54:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	5	5
1064	ATE VITARTE	19/08/2016	16:52:39	16:53:47	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
1065	ATE VITARTE	19/08/2016	16:53:29	16:56:33	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1066	ATE VITARTE	19/08/2016	16:54:14	16:55:38	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1067	ATE VITARTE	19/08/2016	16:56:00	16:58:47	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
1068	ATE VITARTE	19/08/2016	16:57:21	16:58:58	COMERCIAL	CONSULTAS	5	2	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1069	ATE VITARTE	19/08/2016	16:57:53	16:58:53	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	4
1070	ATE VITARTE	19/08/2016	16:59:12	17:00:11	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
1071	ATE VITARTE	19/08/2016	17:03:56	17:10:53	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1072	ATE VITARTE	19/08/2016	17:27:10	17:34:28	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	5	5
1073	ATE VITARTE	19/08/2016	17:31:29	17:32:23	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
1074	ATE VITARTE	19/08/2016	17:32:51	17:36:03	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
1075	ATE VITARTE	19/08/2016	17:33:55	17:35:36	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
1076	ATE VITARTE	19/08/2016	17:34:18	17:36:49	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
1077	ATE VITARTE	19/08/2016	17:40:58	17:44:51	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
1078	ATE VITARTE	19/08/2016	17:51:03	17:53:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
1079	ATE VITARTE	19/08/2016	17:56:36	17:57:36	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
1080	ATE VITARTE	19/08/2016	17:59:09	18:01:09	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
1081	ATE VITARTE	19/08/2016	18:03:50	18:04:58	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1082	ATE VITARTE	19/08/2016	18:05:30	18:06:59	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
1083	ATE VITARTE	19/08/2016	18:08:14	18:10:13	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
1084	ATE VITARTE	19/08/2016	18:20:11	18:22:18	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1085	ATE VITARTE	19/08/2016	18:21:34	18:23:03	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
1086	ATE VITARTE	19/08/2016	18:22:19	18:25:03	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
1087	ATE VITARTE	19/08/2016	18:32:58	18:35:01	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
1088	ATE VITARTE	19/08/2016	18:33:25	18:37:17	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1089	ATE VITARTE	19/08/2016	18:34:04	18:35:13	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1090	ATE VITARTE	19/08/2016	18:36:50	18:39:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
1091	ATE VITARTE	19/08/2016	18:40:38	18:41:37	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1092	ATE VITARTE	19/08/2016	18:51:09	18:52:29	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1093	ATE VITARTE	19/08/2016	18:58:39	18:59:44	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1094	ATE VITARTE	19/08/2016	19:02:03	19:09:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	3
1095	ATE VITARTE	19/08/2016	19:03:29	19:06:56	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1096	ATE VITARTE	19/08/2016	19:08:03	19:09:50	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
1097	ATE VITARTE	19/08/2016	19:19:40	19:20:40	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
1098	ATE VITARTE	19/08/2016	19:21:20	19:23:44	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1099	ATE VITARTE	19/08/2016	19:25:02	19:27:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1100	ATE VITARTE	19/08/2016	19:55:16	19:57:26	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
1101	ATE VITARTE	19/08/2016	20:00:28	20:02:02	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1102	ATE VITARTE	19/08/2016	20:15:13	20:18:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1103	ATE VITARTE	19/08/2016	20:36:13	20:38:37	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
1104	ATE VITARTE	19/08/2016	20:41:21	20:44:31	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1105	ATE VITARTE	19/08/2016	20:44:08	20:46:24	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
1106	ATE VITARTE	19/08/2016	21:13:20	21:15:49	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
1107	ATE VITARTE	19/08/2016	21:28:00	21:29:23	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1108	ATE VITARTE	19/08/2016	21:30:24	21:31:45	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
1109	ATE VITARTE	19/08/2016	21:59:34	22:00:54	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
1110	ATE VITARTE	19/08/2016	22:04:12	22:05:21	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
1111	ATE VITARTE	19/08/2016	23:23:36	23:24:16	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	2
1112	ATE VITARTE	19/08/2016	23:56:14	0:00:15	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
1113	ATE VITARTE	20/08/2016	4:51:36	4:53:51	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1114	ATE VITARTE	20/08/2016	6:30:58	6:32:17	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1115	ATE VITARTE	20/08/2016	6:42:00	6:43:53	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
1116	ATE VITARTE	20/08/2016	7:18:30	7:21:06	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1117	ATE VITARTE	20/08/2016	7:20:34	7:27:36	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
1118	ATE VITARTE	20/08/2016	7:23:25	7:25:29	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1119	ATE VITARTE	20/08/2016	7:30:26	7:32:22	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
1120	ATE VITARTE	20/08/2016	7:49:52	7:50:42	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1121	ATE VITARTE	20/08/2016	7:52:09	7:53:45	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1122	ATE VITARTE	20/08/2016	7:58:08	7:59:14	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1123	ATE VITARTE	20/08/2016	8:13:52	8:17:16	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	3	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1124	ATE VITARTE	20/08/2016	8:15:24	8:17:25	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
1125	ATE VITARTE	20/08/2016	8:17:18	8:18:14	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1126	ATE VITARTE	20/08/2016	8:18:36	8:19:53	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1127	ATE VITARTE	20/08/2016	8:19:50	8:25:55	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	2	4	3
1128	ATE VITARTE	20/08/2016	8:22:06	8:23:19	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1129	ATE VITARTE	20/08/2016	8:32:46	8:44:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	4
1130	ATE VITARTE	20/08/2016	8:34:15	8:35:48	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
1131	ATE VITARTE	20/08/2016	8:34:38	8:37:29	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1132	ATE VITARTE	20/08/2016	8:38:31	8:40:00	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	3
1133	ATE VITARTE	20/08/2016	8:40:24	8:43:12	OPERATIVO	DESAGUE	3	2	1
1134	ATE VITARTE	20/08/2016	8:40:29	8:44:45	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
1135	ATE VITARTE	20/08/2016	8:41:27	8:43:09	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1136	ATE VITARTE	20/08/2016	8:41:43	8:43:31	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1137	ATE VITARTE	20/08/2016	8:50:55	8:52:24	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1138	ATE VITARTE	20/08/2016	8:52:36	8:55:22	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	4
1139	ATE VITARTE	20/08/2016	9:04:22	9:05:18	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1140	ATE VITARTE	20/08/2016	9:06:35	9:07:27	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1141	ATE VITARTE	20/08/2016	9:11:14	9:13:16	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1142	ATE VITARTE	20/08/2016	9:15:24	9:16:02	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1143	ATE VITARTE	20/08/2016	9:17:11	9:18:35	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1144	ATE VITARTE	20/08/2016	9:20:40	9:22:27	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1145	ATE VITARTE	20/08/2016	9:24:24	9:26:45	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
1146	ATE VITARTE	20/08/2016	9:28:09	9:29:35	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1147	ATE VITARTE	20/08/2016	9:30:21	9:31:32	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1148	ATE VITARTE	20/08/2016	9:30:54	9:34:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
1149	ATE VITARTE	20/08/2016	9:33:36	9:34:46	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1150	ATE VITARTE	20/08/2016	9:34:20	9:35:06	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1151	ATE VITARTE	20/08/2016	9:55:55	10:02:16	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
1152	ATE VITARTE	20/08/2016	9:56:00	9:57:12	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1153	ATE VITARTE	20/08/2016	9:56:43	9:58:04	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1154	ATE VITARTE	20/08/2016	10:00:31	10:02:50	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1155	ATE VITARTE	20/08/2016	10:02:17	10:04:40	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1156	ATE VITARTE	20/08/2016	10:07:23	10:08:07	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1157	ATE VITARTE	20/08/2016	10:12:50	10:14:23	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
1158	ATE VITARTE	20/08/2016	10:13:28	10:15:07	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
1159	ATE VITARTE	20/08/2016	10:17:20	10:18:28	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1160	ATE VITARTE	20/08/2016	10:19:08	10:20:24	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1161	ATE VITARTE	20/08/2016	10:22:15	10:23:21	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1162	ATE VITARTE	20/08/2016	10:29:29	10:35:21	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1163	ATE VITARTE	20/08/2016	10:33:39	10:34:52	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1164	ATE VITARTE	20/08/2016	10:40:58	10:44:11	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1165	ATE VITARTE	20/08/2016	10:48:22	10:51:31	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	3
1166	ATE VITARTE	20/08/2016	10:53:41	10:55:15	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1167	ATE VITARTE	20/08/2016	10:54:29	10:59:36	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
1168	ATE VITARTE	20/08/2016	10:57:06	11:00:01	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1169	ATE VITARTE	20/08/2016	10:59:51	11:01:23	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1170	ATE VITARTE	20/08/2016	11:02:26	11:03:55	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1171	ATE VITARTE	20/08/2016	11:07:24	11:09:22	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1172	ATE VITARTE	20/08/2016	11:14:51	11:22:16	COMERCIAL	RECLAMOS COMERCIALES	4	2	4
1173	ATE VITARTE	20/08/2016	11:18:30	11:19:25	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1174	ATE VITARTE	20/08/2016	11:19:14	11:22:30	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
1175	ATE VITARTE	20/08/2016	11:40:19	11:41:39	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
1176	ATE VITARTE	20/08/2016	11:43:44	11:44:59	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1177	ATE VITARTE	20/08/2016	11:46:39	11:48:03	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1178	ATE VITARTE	20/08/2016	11:50:50	11:57:27	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
1179	ATE VITARTE	20/08/2016	11:52:32	11:55:20	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1180	ATE VITARTE	20/08/2016	11:59:09	12:03:10	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1181	ATE VITARTE	20/08/2016	12:04:21	12:06:12	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1182	ATE VITARTE	20/08/2016	12:06:14	12:12:43	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1183	ATE VITARTE	20/08/2016	12:14:50	12:15:50	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1184	ATE VITARTE	20/08/2016	12:20:34	12:23:56	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
1185	ATE VITARTE	20/08/2016	12:22:22	12:23:53	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1186	ATE VITARTE	20/08/2016	12:24:22	12:25:32	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1187	ATE VITARTE	20/08/2016	13:17:12	13:18:20	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	5	2
1188	ATE VITARTE	20/08/2016	13:27:03	13:29:31	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
1189	ATE VITARTE	20/08/2016	13:45:23	13:46:20	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1190	ATE VITARTE	20/08/2016	13:58:19	13:59:17	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1191	ATE VITARTE	20/08/2016	15:06:20	15:07:54	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1192	ATE VITARTE	20/08/2016	15:15:35	15:17:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1193	ATE VITARTE	20/08/2016	15:47:43	15:50:18	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	4
1194	ATE VITARTE	20/08/2016	15:52:41	15:55:14	OPERATIVO	DESAGUE	1	3	2
1195	ATE VITARTE	20/08/2016	16:29:09	16:31:36	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1196	ATE VITARTE	20/08/2016	16:44:20	16:54:50	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1197	ATE VITARTE	20/08/2016	16:50:33	16:52:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA			
1198	ATE VITARTE	20/08/2016	17:24:07	17:28:22	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
1199	ATE VITARTE	20/08/2016	18:36:11	18:42:17	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	5	5	4
1200	ATE VITARTE	20/08/2016	19:23:48	19:27:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1201	ATE VITARTE	20/08/2016	19:28:40	19:31:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
1202	ATE VITARTE	20/08/2016	19:35:57	19:39:04	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	4
1203	ATE VITARTE	20/08/2016	19:41:10	19:44:51	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
1204	ATE VITARTE	20/08/2016	21:05:05	21:20:02	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1205	ATE VITARTE	20/08/2016	21:20:58	21:23:00	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1206	ATE VITARTE	21/08/2016	7:19:44	7:21:33	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1207	ATE VITARTE	21/08/2016	7:50:57	7:54:23	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
1208	ATE VITARTE	21/08/2016	7:54:46	7:58:13	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	5
1209	ATE VITARTE	21/08/2016	8:39:54	8:43:41	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	2
1210	ATE VITARTE	21/08/2016	9:24:16	9:25:51	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1211	ATE VITARTE	21/08/2016	10:07:53	10:10:16	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1212	ATE VITARTE	21/08/2016	10:49:27	10:53:39	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	5	3	3
1213	ATE VITARTE	21/08/2016	11:00:34	11:10:02	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
1214	ATE VITARTE	21/08/2016	11:15:46	11:21:56	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
1215	ATE VITARTE	21/08/2016	11:18:14	11:19:50	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1216	ATE VITARTE	21/08/2016	11:21:35	11:22:08	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1217	ATE VITARTE	21/08/2016	14:09:24	14:12:10	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
1218	ATE VITARTE	21/08/2016	14:37:52	14:42:23	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	2
1219	ATE VITARTE	21/08/2016	18:52:54	18:54:11	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	3
1220	ATE VITARTE	21/08/2016	19:36:15	19:39:59	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	3
1221	ATE VITARTE	21/08/2016	22:26:23	22:28:51	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
1222	ATE VITARTE	22/08/2016	4:49:09	4:51:11	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	5
1223	ATE VITARTE	22/08/2016	7:14:06	7:16:48	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	4
1224	ATE VITARTE	22/08/2016	7:40:32	7:41:44	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1225	ATE VITARTE	22/08/2016	7:40:42	7:43:07	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1226	ATE VITARTE	22/08/2016	8:04:45	8:06:25	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1227	ATE VITARTE	22/08/2016	8:30:17	8:34:09	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1228	ATE VITARTE	22/08/2016	8:32:40	8:33:52	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1229	ATE VITARTE	22/08/2016	8:38:39	8:40:16	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1230	ATE VITARTE	22/08/2016	8:39:50	8:44:15	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
1231	ATE VITARTE	22/08/2016	8:57:33	8:59:18	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1232	ATE VITARTE	22/08/2016	9:07:55	9:10:03	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	2
1233	ATE VITARTE	22/08/2016	9:09:13	9:12:07	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1234	ATE VITARTE	22/08/2016	9:13:13	9:14:55	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1235	ATE VITARTE	22/08/2016	9:14:50	9:16:43	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1236	ATE VITARTE	22/08/2016	9:19:33	9:21:25	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1237	ATE VITARTE	22/08/2016	9:30:29	9:33:35	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1238	ATE VITARTE	22/08/2016	9:50:23	10:05:05	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	5	5	5
1239	ATE VITARTE	22/08/2016	9:51:46	9:53:17	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1240	ATE VITARTE	22/08/2016	10:00:56	10:01:29	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
1241	ATE VITARTE	22/08/2016	10:07:22	10:09:01	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
1242	ATE VITARTE	22/08/2016	10:17:37	10:18:51	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1243	ATE VITARTE	22/08/2016	10:28:36	10:30:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1244	ATE VITARTE	22/08/2016	10:30:37	10:35:02	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1245	ATE VITARTE	22/08/2016	10:39:59	10:41:28	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1246	ATE VITARTE	22/08/2016	10:53:24	10:55:20	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1247	ATE VITARTE	22/08/2016	10:57:30	10:59:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1248	ATE VITARTE	22/08/2016	10:59:56	11:02:03	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
1249	ATE VITARTE	22/08/2016	11:12:03	11:14:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	2
1250	ATE VITARTE	22/08/2016	11:14:48	11:18:24	OPERATIVO	DESAGUE	1	1	1
1251	ATE VITARTE	22/08/2016	11:16:46	11:18:13	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
1252	ATE VITARTE	22/08/2016	11:36:11	11:40:00	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
1253	ATE VITARTE	22/08/2016	11:59:49	12:00:47	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1254	ATE VITARTE	22/08/2016	12:33:10	12:34:15	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
1255	ATE VITARTE	22/08/2016	12:35:35	12:40:37	COMERCIAL	RECLAMOS COMERCIALES	3	2	4
1256	ATE VITARTE	22/08/2016	12:37:41	12:42:32	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
1257	ATE VITARTE	22/08/2016	13:01:16	13:06:15	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	4	3
1258	ATE VITARTE	22/08/2016	13:53:41	13:58:03	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1259	ATE VITARTE	22/08/2016	14:22:02	14:24:42	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
1260	ATE VITARTE	22/08/2016	14:44:44	14:47:01	OPERATIVO	DESAGUE	2	3	1
1261	ATE VITARTE	22/08/2016	14:49:51	14:53:04	OPERATIVO	DESAGUE	3	1	3
1262	ATE VITARTE	22/08/2016	15:16:31	15:20:33	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1263	ATE VITARTE	22/08/2016	16:12:07	16:14:29	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
1264	ATE VITARTE	22/08/2016	16:28:13	16:28:58	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
1265	ATE VITARTE	22/08/2016	16:34:02	16:35:59	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1266	ATE VITARTE	22/08/2016	16:34:34	16:36:16	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1267	ATE VITARTE	22/08/2016	16:54:29	16:55:55	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1268	ATE VITARTE	22/08/2016	16:59:22	17:02:15	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	5	3
1269	ATE VITARTE	22/08/2016	17:04:53	17:08:04	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
1270	ATE VITARTE	22/08/2016	17:40:33	17:42:06	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1271	ATE VITARTE	22/08/2016	17:54:32	17:56:05	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1272	ATE VITARTE	22/08/2016	17:58:36	18:03:30	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
1273	ATE VITARTE	22/08/2016	18:14:28	18:17:42	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1274	ATE VITARTE	22/08/2016	18:37:12	18:37:58	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1275	ATE VITARTE	22/08/2016	19:10:28	19:12:00	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1276	ATE VITARTE	22/08/2016	20:29:33	20:30:45	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1277	ATE VITARTE	22/08/2016	21:36:25	21:42:23	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1278	ATE VITARTE	22/08/2016	22:40:28	22:45:19	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	3
1279	ATE VITARTE	23/08/2016	7:26:32	7:27:17	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1280	ATE VITARTE	23/08/2016	8:18:34	8:19:40	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
1281	ATE VITARTE	23/08/2016	8:22:57	8:25:03	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1282	ATE VITARTE	23/08/2016	8:36:06	8:38:27	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	4
1283	ATE VITARTE	23/08/2016	8:38:14	8:41:02	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1284	ATE VITARTE	23/08/2016	8:42:02	8:45:07	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
1285	ATE VITARTE	23/08/2016	8:45:18	8:52:03	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	4	2

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1286	ATE VITARTE	23/08/2016	8:46:56	8:49:57	OPERATIVO	DESAGUE	3	3	2
1287	ATE VITARTE	23/08/2016	8:58:16	8:59:52	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1288	ATE VITARTE	23/08/2016	8:58:50	9:00:04	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1289	ATE VITARTE	23/08/2016	9:06:00	9:11:06	COMERCIAL	CONSULTAS	1	2	1
1290	ATE VITARTE	23/08/2016	9:42:17	9:44:31	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	2
1291	ATE VITARTE	23/08/2016	9:48:04	9:50:22	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
1292	ATE VITARTE	23/08/2016	9:51:12	9:52:43	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	3
1293	ATE VITARTE	23/08/2016	10:16:05	10:17:30	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1294	ATE VITARTE	23/08/2016	10:21:48	10:23:39	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1295	ATE VITARTE	23/08/2016	10:27:44	10:33:55	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1296	ATE VITARTE	23/08/2016	10:30:03	10:30:56	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1297	ATE VITARTE	23/08/2016	10:34:43	10:36:24	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1298	ATE VITARTE	23/08/2016	10:40:17	10:41:54	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
1299	ATE VITARTE	23/08/2016	10:43:07	10:50:26	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	5	4	3
1300	ATE VITARTE	23/08/2016	10:48:52	10:50:06	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
1301	ATE VITARTE	23/08/2016	11:03:04	11:09:04	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	4	4
1302	ATE VITARTE	23/08/2016	11:13:41	11:17:19	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	5	3	5
1303	ATE VITARTE	23/08/2016	11:40:01	11:41:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
1304	ATE VITARTE	23/08/2016	11:46:44	11:48:34	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
1305	ATE VITARTE	23/08/2016	12:01:46	12:04:30	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1306	ATE VITARTE	23/08/2016	12:04:07	12:06:34	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
1307	ATE VITARTE	23/08/2016	12:05:42	12:10:49	OPERATIVO	DESAGUE	2	1	2
1308	ATE VITARTE	23/08/2016	12:06:08	12:08:59	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1309	ATE VITARTE	23/08/2016	12:10:50	12:12:32	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1310	ATE VITARTE	23/08/2016	12:49:27	12:51:26	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1311	ATE VITARTE	23/08/2016	13:44:26	13:47:04	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
1312	ATE VITARTE	23/08/2016	13:52:24	13:59:43	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1313	ATE VITARTE	23/08/2016	13:58:04	14:02:56	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
1314	ATE VITARTE	23/08/2016	14:23:15	14:24:10	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1315	ATE VITARTE	23/08/2016	14:23:41	14:25:10	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1316	ATE VITARTE	23/08/2016	14:46:12	14:50:36	OPERATIVO	DESAGUE	1	1	3
1317	ATE VITARTE	23/08/2016	15:14:33	15:15:22	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
1318	ATE VITARTE	23/08/2016	15:17:45	15:18:33	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
1319	ATE VITARTE	23/08/2016	15:30:59	15:34:25	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	4
1320	ATE VITARTE	23/08/2016	15:36:11	15:39:00	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	2
1321	ATE VITARTE	23/08/2016	15:37:21	15:39:09	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
1322	ATE VITARTE	23/08/2016	15:42:53	15:44:19	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1323	ATE VITARTE	23/08/2016	16:35:46	16:38:21	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
1324	ATE VITARTE	23/08/2016	16:44:51	16:46:19	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1325	ATE VITARTE	23/08/2016	16:44:56	16:47:07	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1326	ATE VITARTE	23/08/2016	16:49:39	16:54:42	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
1327	ATE VITARTE	23/08/2016	16:53:53	16:55:35	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
1328	ATE VITARTE	23/08/2016	17:07:55	17:10:18	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1329	ATE VITARTE	23/08/2016	17:12:24	17:15:55	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
1330	ATE VITARTE	23/08/2016	18:07:19	18:08:59	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1331	ATE VITARTE	23/08/2016	18:27:14	18:32:55	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
1332	ATE VITARTE	23/08/2016	18:54:29	18:56:02	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1333	ATE VITARTE	23/08/2016	19:49:33	19:51:15	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
1334	ATE VITARTE	23/08/2016	20:24:40	20:31:07	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	4	4
1335	ATE VITARTE	23/08/2016	21:13:30	21:19:03	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
1336	ATE VITARTE	23/08/2016	21:47:37	21:50:21	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
1337	ATE VITARTE	23/08/2016	23:41:03	23:45:19	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1338	ATE VITARTE	24/08/2016	0:52:38	0:54:40	OPERATIVO	DESAGUE	3	1	3
1339	ATE VITARTE	24/08/2016	4:18:13	4:20:23	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1340	ATE VITARTE	24/08/2016	6:53:36	6:55:31	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
1341	ATE VITARTE	24/08/2016	7:01:31	7:04:03	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
1342	ATE VITARTE	24/08/2016	7:04:23	7:10:29	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
1343	ATE VITARTE	24/08/2016	7:27:39	7:35:44	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
1344	ATE VITARTE	24/08/2016	7:48:09	7:52:50	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
1345	ATE VITARTE	24/08/2016	9:05:40	9:07:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	3
1346	ATE VITARTE	24/08/2016	9:47:44	9:49:55	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
1347	ATE VITARTE	24/08/2016	10:06:23	10:10:37	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	3
1348	ATE VITARTE	24/08/2016	10:14:56	10:16:41	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
1349	ATE VITARTE	24/08/2016	11:13:42	11:18:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
1350	ATE VITARTE	24/08/2016	11:19:06	11:20:26	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1351	ATE VITARTE	24/08/2016	11:20:00	11:22:14	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1352	ATE VITARTE	24/08/2016	11:20:12	11:22:26	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1353	ATE VITARTE	24/08/2016	11:26:25	11:30:41	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
1354	ATE VITARTE	24/08/2016	11:27:44	11:35:29	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
1355	ATE VITARTE	24/08/2016	11:54:47	11:56:35	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1356	ATE VITARTE	24/08/2016	11:58:10	12:01:18	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
1357	ATE VITARTE	24/08/2016	12:04:17	12:06:50	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1358	ATE VITARTE	24/08/2016	12:14:55	12:18:08	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
1359	ATE VITARTE	24/08/2016	12:24:57	12:26:44	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1360	ATE VITARTE	24/08/2016	12:51:57	12:59:45	COMERCIAL	CONSULTAS	2	4	3
1361	ATE VITARTE	24/08/2016	12:52:57	12:55:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
1362	ATE VITARTE	24/08/2016	12:59:52	13:21:44	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1363	ATE VITARTE	24/08/2016	13:18:51	13:21:47	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	3
1364	ATE VITARTE	24/08/2016	13:37:25	13:39:51	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
1365	ATE VITARTE	24/08/2016	13:39:10	13:40:05	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1366	ATE VITARTE	24/08/2016	13:39:22	13:41:00	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
1367	ATE VITARTE	24/08/2016	14:16:51	14:20:57	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1368	ATE VITARTE	24/08/2016	14:18:25	14:20:15	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1369	ATE VITARTE	24/08/2016	14:52:37	14:53:53	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
1370	ATE VITARTE	24/08/2016	15:05:07	15:08:20	COMERCIAL	RECLAMOS COMERCIALES	3	4	3
1371	ATE VITARTE	24/08/2016	15:09:39	15:11:31	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1372	ATE VITARTE	24/08/2016	15:13:04	15:15:51	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
1373	ATE VITARTE	24/08/2016	15:17:13	15:19:25	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
1374	ATE VITARTE	24/08/2016	15:18:20	15:21:12	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1375	ATE VITARTE	24/08/2016	15:20:01	15:24:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	4	4
1376	ATE VITARTE	24/08/2016	15:20:53	15:22:21	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
1377	ATE VITARTE	24/08/2016	15:23:08	15:25:16	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
1378	ATE VITARTE	24/08/2016	15:26:24	15:31:18	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1379	ATE VITARTE	24/08/2016	15:28:27	15:29:18	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
1380	ATE VITARTE	24/08/2016	17:15:42	17:17:34	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	4
1381	ATE VITARTE	24/08/2016	17:19:43	17:22:27	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
1382	ATE VITARTE	24/08/2016	17:48:13	17:51:18	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1383	ATE VITARTE	24/08/2016	18:12:14	18:14:03	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1384	ATE VITARTE	24/08/2016	18:23:21	18:27:25	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
1385	ATE VITARTE	24/08/2016	18:26:36	18:28:03	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1386	ATE VITARTE	24/08/2016	18:42:23	18:45:22	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
1387	ATE VITARTE	24/08/2016	18:44:28	18:48:22	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
1388	ATE VITARTE	24/08/2016	20:06:15	20:07:32	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1389	ATE VITARTE	24/08/2016	22:19:27	22:20:43	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1390	ATE VITARTE	24/08/2016	23:05:02	23:08:05	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	4
1391	ATE VITARTE	25/08/2016	0:15:21	0:16:35	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
1392	ATE VITARTE	25/08/2016	7:50:59	7:51:59	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	4
1393	ATE VITARTE	25/08/2016	8:13:38	8:16:02	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
1394	ATE VITARTE	25/08/2016	8:19:09	8:22:22	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	2	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1395	ATE VITARTE	25/08/2016	8:27:37	8:30:28	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	2	5
1396	ATE VITARTE	25/08/2016	8:44:57	8:50:34	COMERCIAL	RECLAMOS COMERCIALES	3	4	4
1397	ATE VITARTE	25/08/2016	9:21:42	9:24:14	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
1398	ATE VITARTE	25/08/2016	10:01:54	10:05:20	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	4
1399	ATE VITARTE	25/08/2016	10:02:15	10:08:09	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1400	ATE VITARTE	25/08/2016	10:23:09	10:25:26	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
1401	ATE VITARTE	25/08/2016	10:30:23	10:32:13	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1402	ATE VITARTE	25/08/2016	10:53:07	10:55:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
1403	ATE VITARTE	25/08/2016	10:58:01	11:00:16	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3
1404	ATE VITARTE	25/08/2016	11:09:58	11:15:49	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
1405	ATE VITARTE	25/08/2016	11:35:37	11:39:06	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
1406	ATE VITARTE	25/08/2016	11:36:48	11:40:16	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1407	ATE VITARTE	25/08/2016	11:49:40	11:56:50	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1408	ATE VITARTE	25/08/2016	12:16:52	12:20:04	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	5
1409	ATE VITARTE	25/08/2016	12:38:47	12:40:24	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
1410	ATE VITARTE	25/08/2016	13:54:23	14:04:20	COMERCIAL	CONSULTAS	4	2	2
1411	ATE VITARTE	25/08/2016	14:09:39	14:10:23	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	5
1412	ATE VITARTE	25/08/2016	14:58:44	15:02:19	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	4
1413	ATE VITARTE	25/08/2016	15:39:13	15:42:16	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1414	ATE VITARTE	25/08/2016	15:49:19	15:52:24	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1415	ATE VITARTE	25/08/2016	16:40:19	16:43:23	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1416	ATE VITARTE	25/08/2016	16:43:06	16:44:31	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1417	ATE VITARTE	25/08/2016	16:44:16	16:48:33	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
1418	ATE VITARTE	25/08/2016	17:27:11	17:28:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1419	ATE VITARTE	25/08/2016	18:38:17	18:40:46	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1420	ATE VITARTE	25/08/2016	20:20:32	20:22:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1421	ATE VITARTE	25/08/2016	20:23:26	20:26:57	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	2

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1422	ATE VITARTE	25/08/2016	22:46:38	22:48:24	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1423	ATE VITARTE	26/08/2016	8:49:05	8:51:28	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
1424	ATE VITARTE	26/08/2016	9:01:35	9:04:31	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1425	ATE VITARTE	26/08/2016	9:03:10	9:05:08	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1426	ATE VITARTE	26/08/2016	9:42:27	9:44:00	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	3
1427	ATE VITARTE	26/08/2016	10:58:33	11:00:12	COMERCIAL	CONSULTAS	2	5	3
1428	ATE VITARTE	26/08/2016	11:22:57	11:24:48	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
1429	ATE VITARTE	26/08/2016	11:40:15	11:42:27	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
1430	ATE VITARTE	26/08/2016	13:03:50	13:06:30	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
1431	ATE VITARTE	26/08/2016	13:27:31	13:29:11	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
1432	ATE VITARTE	26/08/2016	15:12:47	15:15:09	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1433	ATE VITARTE	26/08/2016	16:07:34	16:10:46	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
1434	ATE VITARTE	26/08/2016	16:18:47	16:22:42	COMERCIAL	CONSULTAS	1	2	3
1435	ATE VITARTE	26/08/2016	16:42:10	16:50:57	COMERCIAL	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	4	2	4
1436	ATE VITARTE	26/08/2016	16:45:06	16:46:12	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1437	ATE VITARTE	26/08/2016	17:41:36	17:42:54	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	3
1438	ATE VITARTE	26/08/2016	18:19:07	18:21:48	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
1439	ATE VITARTE	26/08/2016	19:35:41	19:37:27	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
1440	ATE VITARTE	26/08/2016	21:32:29	21:33:18	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	2
1441	ATE VITARTE	27/08/2016	4:44:01	4:51:42	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	2
1442	ATE VITARTE	27/08/2016	6:37:55	6:41:03	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	3
1443	ATE VITARTE	27/08/2016	7:06:10	7:09:46	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1444	ATE VITARTE	27/08/2016	8:04:11	8:07:46	COMERCIAL	CONSULTAS	3	2	3
1445	ATE VITARTE	27/08/2016	8:28:48	8:30:20	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
1446	ATE VITARTE	27/08/2016	8:29:43	8:32:15	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1447	ATE VITARTE	27/08/2016	8:46:18	8:48:21	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
1448	ATE VITARTE	27/08/2016	8:50:10	8:52:41	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1449	ATE VITARTE	27/08/2016	8:54:46	8:56:23	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
1450	ATE VITARTE	27/08/2016	9:19:46	9:28:47	COMERCIAL	RECLAMOS COMERCIALES	4	3	3
1451	ATE VITARTE	27/08/2016	9:23:18	9:28:09	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1452	ATE VITARTE	27/08/2016	9:29:23	9:31:26	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
1453	ATE VITARTE	27/08/2016	9:56:19	9:58:41	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1454	ATE VITARTE	27/08/2016	9:58:11	9:59:21	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
1455	ATE VITARTE	27/08/2016	10:17:05	10:17:57	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1456	ATE VITARTE	27/08/2016	10:17:35	10:19:10	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	4
1457	ATE VITARTE	27/08/2016	10:39:19	10:43:25	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
1458	ATE VITARTE	27/08/2016	11:01:53	11:06:35	COMERCIAL	CONSULTAS	2	2	5
1459	ATE VITARTE	27/08/2016	11:16:38	11:18:51	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	4
1460	ATE VITARTE	27/08/2016	11:53:58	11:56:23	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	4
1461	ATE VITARTE	27/08/2016	12:02:50	12:09:09	OPERATIVO	DESAGUE	1	3	2
1462	ATE VITARTE	27/08/2016	12:12:27	12:14:13	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1463	ATE VITARTE	27/08/2016	12:22:29	12:24:12	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
1464	ATE VITARTE	27/08/2016	12:32:29	12:36:01	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	3	2
1465	ATE VITARTE	27/08/2016	13:03:48	13:09:49	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	3
1466	ATE VITARTE	27/08/2016	14:18:08	14:19:36	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
1467	ATE VITARTE	27/08/2016	15:52:02	15:53:54	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1468	ATE VITARTE	27/08/2016	16:15:07	16:17:13	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	5
1469	ATE VITARTE	27/08/2016	18:20:51	18:24:07	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	3
1470	ATE VITARTE	27/08/2016	18:39:29	18:40:10	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1471	ATE VITARTE	27/08/2016	18:47:28	18:49:29	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
1472	ATE VITARTE	27/08/2016	18:58:52	19:02:02	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
1473	ATE VITARTE	27/08/2016	20:04:36	20:05:48	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
1474	ATE VITARTE	27/08/2016	21:00:28	21:01:49	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
1475	ATE VITARTE	27/08/2016	22:17:14	22:17:42	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1476	ATE VITARTE	28/08/2016	5:16:04	5:18:32	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	5	2
1477	ATE VITARTE	28/08/2016	7:15:44	7:23:34	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	3	3	4
1478	ATE VITARTE	28/08/2016	8:32:21	8:34:41	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3
1479	ATE VITARTE	28/08/2016	8:44:20	8:46:22	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1480	ATE VITARTE	28/08/2016	9:07:37	9:11:19	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	3
1481	ATE VITARTE	28/08/2016	9:44:23	9:57:30	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
1482	ATE VITARTE	28/08/2016	9:49:13	9:51:39	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
1483	ATE VITARTE	28/08/2016	9:59:06	10:03:21	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
1484	ATE VITARTE	28/08/2016	10:06:07	10:08:33	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	2
1485	ATE VITARTE	28/08/2016	10:20:17	10:22:28	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	3	4
1486	ATE VITARTE	28/08/2016	11:31:26	11:33:26	OPERATIVO	DESAGUE	1	1	3
1487	ATE VITARTE	28/08/2016	12:51:08	12:53:13	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
1488	ATE VITARTE	28/08/2016	13:22:33	13:23:35	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
1489	ATE VITARTE	28/08/2016	13:43:50	13:45:19	OPERATIVO	DESAGUE	2	2	2
1490	ATE VITARTE	28/08/2016	14:11:09	14:12:15	OPERATIVO	CONSULTAS	2	4	3
1491	ATE VITARTE	28/08/2016	15:56:59	15:58:47	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
1492	ATE VITARTE	28/08/2016	16:31:51	16:32:16	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
1493	ATE VITARTE	28/08/2016	17:03:01	17:05:20	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
1494	ATE VITARTE	28/08/2016	17:31:16	17:34:04	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	3
1495	ATE VITARTE	28/08/2016	17:42:03	17:42:59	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	4
1496	ATE VITARTE	28/08/2016	18:49:50	18:51:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
1497	ATE VITARTE	29/08/2016	4:47:24	4:52:33	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	4	2
1498	ATE VITARTE	29/08/2016	6:09:33	6:13:26	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	4
1499	ATE VITARTE	29/08/2016	6:59:37	7:02:53	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
1500	ATE VITARTE	29/08/2016	7:13:16	7:15:58	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	4
1501	ATE VITARTE	29/08/2016	7:13:27	7:15:19	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1502	ATE VITARTE	29/08/2016	7:16:10	7:19:40	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1503	ATE VITARTE	29/08/2016	7:56:13	7:58:39	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
1504	ATE VITARTE	29/08/2016	8:06:42	8:08:17	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	5
1505	ATE VITARTE	29/08/2016	8:18:20	8:20:57	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1506	ATE VITARTE	29/08/2016	8:19:22	8:21:10	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1507	ATE VITARTE	29/08/2016	8:22:37	8:25:05	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
1508	ATE VITARTE	29/08/2016	8:54:52	8:56:48	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
1509	ATE VITARTE	29/08/2016	8:55:55	9:00:14	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
1510	ATE VITARTE	29/08/2016	9:00:06	9:03:12	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	2
1511	ATE VITARTE	29/08/2016	9:08:12	9:12:31	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	2
1512	ATE VITARTE	29/08/2016	10:19:09	10:22:41	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1513	ATE VITARTE	29/08/2016	11:17:38	11:30:12	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
1514	ATE VITARTE	29/08/2016	11:18:43	11:19:56	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
1515	ATE VITARTE	29/08/2016	11:26:22	11:28:22	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	3
1516	ATE VITARTE	29/08/2016	12:07:31	12:09:10	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1517	ATE VITARTE	29/08/2016	12:08:16	12:11:15	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	4
1518	ATE VITARTE	29/08/2016	13:47:51	13:48:15	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
1519	ATE VITARTE	29/08/2016	13:51:57	13:53:38	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1520	ATE VITARTE	29/08/2016	13:55:17	13:58:40	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	4
1521	ATE VITARTE	29/08/2016	15:51:42	15:56:57	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
1522	ATE VITARTE	29/08/2016	17:04:03	17:06:57	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1523	ATE VITARTE	29/08/2016	17:13:25	17:14:50	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3
1524	ATE VITARTE	29/08/2016	17:27:25	17:29:55	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	5
1525	ATE VITARTE	29/08/2016	17:38:10	17:40:43	OPERATIVO	DESAGUE	2	1	2
1526	ATE VITARTE	29/08/2016	19:11:46	19:13:28	OPERATIVO	DESAGUE	3	2	1
1527	ATE VITARTE	29/08/2016	19:49:37	19:51:34	GASFITERO EN EL HOGAR	CONSULTAS	3	3	3
1528	ATE VITARTE	29/08/2016	20:23:09	20:24:11	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	4
1529	ATE VITARTE	29/08/2016	20:25:51	20:27:22	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1530	ATE VITARTE	29/08/2016	20:44:59	20:48:06	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
1531	ATE VITARTE	30/08/2016	7:26:02	7:29:59	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
1532	ATE VITARTE	30/08/2016	7:29:28	7:33:49	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	5	4	3
1533	ATE VITARTE	30/08/2016	9:47:54	9:49:32	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
1534	ATE VITARTE	30/08/2016	10:39:53	10:42:25	COMERCIAL	CONSULTAS	3	4	3
1535	ATE VITARTE	30/08/2016	10:41:32	10:43:31	OPERATIVO	DESAGUE	1	3	1
1536	ATE VITARTE	30/08/2016	10:52:39	10:55:51	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1537	ATE VITARTE	30/08/2016	10:54:52	10:57:38	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
1538	ATE VITARTE	30/08/2016	11:25:42	11:27:16	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	4	2
1539	ATE VITARTE	30/08/2016	11:44:56	11:47:55	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	4	2	4
1540	ATE VITARTE	30/08/2016	12:26:05	12:32:19	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
1541	ATE VITARTE	30/08/2016	12:35:10	12:36:46	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	4
1542	ATE VITARTE	30/08/2016	12:46:31	12:50:54	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1543	ATE VITARTE	30/08/2016	14:52:19	14:54:30	OPERATIVO	DESAGUE	2	3	1
1544	ATE VITARTE	30/08/2016	14:57:40	14:59:47	OPERATIVO	DESAGUE	1	2	2
1545	ATE VITARTE	30/08/2016	16:00:34	16:02:56	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	4
1546	ATE VITARTE	30/08/2016	16:11:19	16:13:31	OPERATIVO	DESAGUE	1	1	1
1547	ATE VITARTE	30/08/2016	17:17:05	17:21:40	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
1548	ATE VITARTE	30/08/2016	20:36:58	20:39:39	OPERATIVO	DESAGUE	3	1	3
1549	ATE VITARTE	30/08/2016	21:24:21	21:31:11	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	5
1550	ATE VITARTE	30/08/2016	22:12:16	22:15:11	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1551	ATE VITARTE	30/08/2016	22:34:40	22:37:19	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1552	ATE VITARTE	31/08/2016	8:34:37	8:37:25	COMERCIAL	CONSULTAS	5	4	5
1553	ATE VITARTE	31/08/2016	8:58:15	9:00:52	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	2
1554	ATE VITARTE	31/08/2016	9:22:03	9:25:07	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	3
1555	ATE VITARTE	31/08/2016	10:06:55	10:10:00	COMERCIAL	CONSULTAS	3	5	3
1556	ATE VITARTE	31/08/2016	10:45:05	10:47:13	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	3
1557	ATE VITARTE	31/08/2016	10:47:19	10:49:24	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	3

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1558	ATE VITARTE	31/08/2016	11:11:31	11:12:50	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	3
1559	ATE VITARTE	31/08/2016	12:14:02	12:15:20	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1560	ATE VITARTE	31/08/2016	12:30:38	12:33:50	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	5
1561	ATE VITARTE	31/08/2016	13:38:54	13:44:49	GASFITERO EN EL HOGAR	SOLICITUDES DE ATENCIÓN	2	2	2
1562	ATE VITARTE	31/08/2016	13:42:56	13:44:39	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	4
1563	ATE VITARTE	31/08/2016	14:11:52	14:13:26	OPERATIVO	CONSULTAS	4	4	3
1564	ATE VITARTE	31/08/2016	14:17:38	14:21:45	COMERCIAL	CONSULTAS	4	3	4
1565	ATE VITARTE	31/08/2016	15:04:11	15:08:02	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
1566	ATE VITARTE	31/08/2016	15:04:23	15:06:21	OPERATIVO	DESAGUE	1	3	1
1567	ATE VITARTE	31/08/2016	15:08:43	15:10:32	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
1568	ATE VITARTE	31/08/2016	15:47:04	15:48:22	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	5
1569	ATE VITARTE	31/08/2016	15:47:28	15:52:16	COMERCIAL	CONSULTAS	3	3	5
1570	ATE VITARTE	31/08/2016	15:50:27	15:54:39	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	2
1571	ATE VITARTE	31/08/2016	16:12:06	16:16:38	COMERCIAL	CONSULTAS	4	5	4
1572	ATE VITARTE	31/08/2016	16:16:55	16:20:05	COMERCIAL	CONSULTAS	5	5	3
1573	ATE VITARTE	31/08/2016	16:18:21	16:19:49	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
1574	ATE VITARTE	31/08/2016	16:21:13	16:23:22	OPERATIVO	DESAGUE	3	2	3
1575	ATE VITARTE	31/08/2016	16:31:56	16:34:26	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
1576	ATE VITARTE	31/08/2016	16:42:59	16:44:01	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	4
1577	ATE VITARTE	31/08/2016	16:50:22	16:52:01	COMERCIAL	CONSULTAS	4	4	5
1578	ATE VITARTE	31/08/2016	17:02:11	17:04:07	COMERCIAL	CONSULTAS	5	3	3
1579	ATE VITARTE	31/08/2016	18:18:41	18:20:55	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	2	4
1580	ATE VITARTE	31/08/2016	19:05:02	19:07:46	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	3	3	4
1581	ATE VITARTE	31/08/2016	19:42:01	19:45:17	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	2	4
1582	ATE VITARTE	31/08/2016	20:06:48	20:08:06	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
1583	ATE VITARTE	31/08/2016	20:09:14	20:10:56	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
1584	ATE VITARTE	31/08/2016	20:13:26	20:14:08	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4

Nro	Centro_de_Servicio	Fecha	Hora_Inicio	Hora_Fin	NIVEL1	NIVEL2	Consulta1	Consulta2	Consulta3
1585	ATE VITARTE	31/08/2016	20:21:54	20:23:39	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	4
1586	ATE VITARTE	31/08/2016	20:24:53	20:26:01	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
1587	ATE VITARTE	31/08/2016	20:45:39	20:46:28	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	4
1588	ATE VITARTE	31/08/2016	20:46:27	20:47:30	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
1589	ATE VITARTE	31/08/2016	20:57:57	21:00:55	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
1590	ATE VITARTE	31/08/2016	21:12:20	21:13:48	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
1591	ATE VITARTE	31/08/2016	21:20:17	21:21:46	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4
1592	ATE VITARTE	31/08/2016	21:22:55	21:24:14	OPERATIVO	CONSULTAS	3	4	3
1593	ATE VITARTE	31/08/2016	21:41:02	21:41:54	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	3
1594	ATE VITARTE	31/08/2016	21:50:26	21:53:08	COMERCIAL	CONSULTAS	2	3	2
1595	ATE VITARTE	31/08/2016	22:04:44	22:06:02	OPERATIVO	CONSULTAS	1	4	3
1596	ATE VITARTE	31/08/2016	22:22:45	22:25:09	OPERATIVO	FALTA DE AGUA	2	3	2
1597	ATE VITARTE	31/08/2016	22:48:56	22:50:47	OPERATIVO	CONSULTAS	3	3	3
1598	ATE VITARTE	31/08/2016	22:56:56	22:59:25	OPERATIVO	CONSULTAS	2	3	3
1599	ATE VITARTE	31/08/2016	23:30:16	23:31:11	OPERATIVO	CONSULTAS	4	3	3
1600	ATE VITARTE	31/08/2016	23:45:35	23:46:20	OPERATIVO	CONSULTAS	1	3	4

ANEXO 5

Validación del Instrumento que mide la Satisfacción el Cliente

ATENTO

Av. La Molina 190, Ate
Lima 3 - Perú

Tel.: (511) 311-6400

Lima, 21 de Julio 2016

Señores

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima – SEDAPAL

Autopista Ramiro Prialé N° 210

El Agustino

Presente.-

Atención: David Chong Silva
Jefe Equipo Gestión Comercial y Micromedición

Asunto: Calidad del Servicio

De nuestra consideración:

Sírvase la presente para saludarlos e informarles que en relación a las consultas efectuadas, le comentamos que Atento es la compañía líder en BPO (Business process Outsourcing) y CEM (Customer Experience Management) en América Latina y España y la única en su sector reconocida como unas de las 25 mejores multinacionales para trabajar, según Great Place to Work.

Estamos convencidos que la única fórmula para sostener esta posición tan relevante de mercado, es a través de convertirnos realmente en un socio de negocio con nuestros clientes. En Atento logramos esto a través de un profundo diagnóstico con enfoque metodológico, una impecable implementación de soluciones verticales de clase mundial fortalecidas a través de experiencias Omni y Multi Canal. Consistentemente entregamos niveles óptimos de servicio con tecnología de punta y trazabilidad completa de la operación para su registro y análisis en beneficio del negocio de nuestros clientes.

En Perú, comenzamos operaciones en el 1999 y hoy somos la empresa más importante de la industria en el país, con 3 centrales de relacionamiento, más de 8.000 posiciones de atención y 14,500 empleados.

Trabajamos con un importante número de compañías en diferentes sectores entre los cuales destacan: telecomunicaciones, banca y servicios financieros, aseguradoras, salud, retail y administración pública. Desde el 2005 somos parte del ranking de Great Place to Work Institute y hoy somos considerados la número 1 del país.



ATENTO:

Av. La Molina 190, Ate
Lima 3 - Perú



Tel.: (511) 311-6400

Nuestros procesos de calidad son certificados con el Premio de Calidad Ibero-Americano y con COPC. Esto se debe gracias a que medimos de manera permanente la calidad del servicio no solo a los asesores telefónicos (Escucha de llamadas) sino también de los usuarios finales (clientes de Sedapal) realizándoles encuestas de satisfacción las cuales constan de 3 preguntas divididas por categorías:

- Satisfacción general de la atención
- Atención al motivo de la llamada
- Amabilidad del asesor

Sin otro en particular quedamos a ustedes.

Atentamente



 TELEATENTO DEL PERÚ S.A.S.
 Juan Pablo Mendiola Romero
 Jefe de Operaciones Gerencia Multisector I



Anexo 6 Constancia

ATENTO

Av. La Molina 190, Ate
Lima 3 - Perú

Tel.: (51) 311-6400

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, informamos que la empresa Teleatento Del Perú S.A.C., autoriza al Sr. David Chong Silva a hacer uso de la información relacionada al Servicio de Call Center Aquafono, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su investigación.

Dicha información, ha sido recopilada para posteriormente ser registrada en su Trabajo de Investigación con fines netamente académicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Lima, 04 de Octubre de 2016


ATENTO PERÚ
VºBº
JUAN PABLO MENDIOLA ROMERO
 Jefe de Operaciones
 MS1 - SEDAPAL

TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C.
 Juan Pablo Mendiola Romero
 Jefe de Operaciones Gerencia Multisector I



ANEXO 7

Artículo Científico

1. TÍTULO

Satisfacción del cliente servicio de Call Center y bienestar laboral-Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal 2016.

2. AUTOR

David Salomón Chong Silva

salomonchong@hotmail.com

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada; constituido por una población de 1600 usuarios administrados por el Centro de Servicios Ate Vitarte SEDAPAL, la muestra considera 100 usuarios, en los cuales se han empleado las variables: Satisfacción del Cliente y Bienestar Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Bienestar Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y Encuesta de Satisfacción del cliente en la escala de Likert (totalmente satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho, totalmente insatisfecho) que brindó información acerca de la satisfacción del cliente y el bienestar laboral en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

4. PALABRAS CLAVE

Satisfacción del Cliente y Bienestar Laboral.

5. ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the relationship that exists between the Customer Satisfaction of the Call Center Service of Ate Vitarte Sedapal and the Worker Well-Being of the call operator; Consisting of a population of 1600 users managed by the Ate Vitarte SEDAPAL Service Center, the sample considers 100 users, in which the following variables have been used: Customer Satisfaction and Work Well-being.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument: Labor Welfare Survey in the scale of Likert (always satisfied, almost always, sometimes, almost never, never) and Likert Customer Satisfaction Survey (fully satisfied, satisfied, moderately satisfied, unsatisfied, totally dissatisfied) that provided information about customer satisfaction And labor welfare in its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: there is a significant relationship between Customer Satisfaction of the Call Center Service of Ate Vitarte Sedapal and the Worker Well-Being of the call.

6. KEYWORDS

Customer Satisfaction and Work Well-Being.

7. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del cliente servicio de Call Center y bienestar laboral-Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal 2016”. Fue desarrollado con un diseño no experimental de nivel correlacional, tuvo como punto de partida relación entre la satisfacción del cliente y el bienestar laboral en los usuarios administrativos. La presente investigación consta de VI capítulos los cuales son detallados a continuación. Estos son: Capítulo I Constituido por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la fundamentación científica, el marco conceptual, el planteamiento del problema, que comprende el problema de investigación, formulación del problema, que son interrogantes a los cuales responde la investigación; Hipótesis; objetivos de la investigación; En el Capítulo 2: Se presenta el marco metodológico, que comprende las variable, la opercionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y los aspectos éticos. En el Capítulo 3: Se presentan los resultados de la investigación, los

mismos que dan cuenta de los hallazgos logrados con sus respectivos análisis. En el Capítulo 4: Se procede a la discusión de los resultados de la investigación. En el Capítulo 5: Se exponen a las conclusiones a las cuales arribó investigación. En el Capítulo 6: Se detallan las recomendaciones que se brindan. En el Capítulo 7: Se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Bienestar Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y Encuesta de Satisfacción del cliente en la escala de Likert (totalmente satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho, totalmente insatisfecho) que brindó información acerca de la satisfacción del cliente y el bienestar laboral en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Hipótesis Nula

No existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

Tabla 1

Prueba Chi cuadrado del bienestar laboral de los trabajadores y satisfacción del cliente en Ate Vitarte Sedapal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,947 ^a	4	,003*
Razón de verosimilitudes	19,719	4	,001
Asociación lineal por lineal	14,658	1	,000
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración en SPSS

Tabla 2

Distribución de operadores de llamada según sexo en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	19	19.0	19.0
Femenino	81	81.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Tabla 3

Distribución de operadores de llamada según opinión sobre su bienestar laboral en el Call Center de Ate Vitarte Sedapal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	64	64.0	64.0
Medio	34	34.0	98.0
Alto	2	2.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Tabla 4

Distribución de usuarios según comparación de dimensiones de satisfacción del cliente en el centro de servicios de Ate Vitarte Sedapal

Dimensiones	Totalmente Insatisfecho		Poco satisfecho		Medianamente satisfecho		satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n ₄	%	n ₅	%	n	%
Satisfacción general	74	4.6	283	17.7	593	37.1	410	25.6	240	15.0	1600	100
Satisfacción con la atención al motivo	30	1.9	219	13.7	642	40.1	474	29.6	235	14.7	1600	100
Satisfacción con la amabilidad del asesor	27	1.7	192	12.0	592	37.0	538	33.6	251	15.7	1600	100

Fuente: Ate Vitarte Sedapal

Tabla 5

Tabla de contingencia trabajadores según bienestar laboral y sexo en Call Center de Ate Vitarte Sedapal

Bienestar Laboral		Sexo		Total
		F	M	
Bajo		58	6	64
		58,0%	6,0%	64,0%
	Medio	22	12	34
		22,0%	12,0%	34,0%
Alto		1	1	2
		1,0%	1,0%	2,0%
	Total	81	19	100
		81,0%	19,0%	100,0%

Fuente: Elaboración en SPSS

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Urbina, (2011), puesto que coincide en afirmar que “actualmente, la productividad de los trabajadores está ligada a las compensaciones e incentivos que ofrece la organización, lo cual genera

espacios de crecimiento en todos los aspectos y, a su vez, redonda en mejores resultados para el negocio; esta tendencia está enmarcada en el plan de bienestar laboral que cada empresa estipula desde el área de recursos humanos, donde se establecen puntos clave para contribuir con jornadas recreativas, deportivas y culturales que no generan mayor costo, pero sí estimulan en el empleado sentido de pertenencia y gusto por su tarea diaria.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Salazar (2012), puesto que coincide en afirmar que existe una cierta estandarización del habla en los Call Centers lo que implica una pérdida de calidad en el uso del lenguaje, la banalización y es valorización de su contenido y también de su propia existencia. Este despojo del habla de sus cualidades más significativas da cuenta de las nuevas formas que asume el extrañamiento en el capitalismo contemporáneo.

11. CONCLUSIONES

En cuanto a la Hipótesis general, se demuestra que existe una relación significativa entre la Satisfacción del Cliente del Servicio de Call Center de Ate Vitarte Sedapal y el Bienestar Laboral del Operador de la llamada.

12. REFERENCIAS

- Quezada, L. (2010). Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la Investigación. Lima, Perú: Editora Macro.
- Sánchez, M. (2016). Bienestar laboral y su influencia en las organizaciones. Recuperado de: <http://www.gerencie.com/bienestar-laboral-y-su-influencia-en-las-organizaciones.html>
- Varo, J. (2013) Gestión estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un modelo de Gestión Hospitalaria; Ed. Díaz de Santos.
- Villacorta, S. (2015) Incidencia del Servicio de Atención al Cliente en la Gestión Comercial y Operacional de la Entidad Prestadora de Saneamiento Chavín S.A. Sede Huaráz Periodo 2012. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/50/TESES_MAESTRIA_SIMON_VILLACORTA_07_02_2015_CONTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, David Salomón Chong Silva, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 00839329, con el artículo titulado: “Satisfacción del cliente servicio de Call Center y bienestar laboral-Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Los Olivos 24 de mayo de 2017

Nombres y apellidos: David Salomón Chong