

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda

Parte 1. Idealización de problemáticas.

Problemáticas alineadas a los planes estratégicos

1. Identificar el aumento en el número de clientes no regulados desde una óptica estratégica, planes de misión, visión y observar si este aumento está alineado con los objetivos estratégicos de Electro Dunas. ¿Cómo puede el crecimiento de este segmento beneficiar a la organización desde una óptica de planes estratégicos? ¿Se están cumpliendo las metas estratégicas incluyendo los apartes de la misión y visión?
2. Diversificación de los servicios: desde una óptica de los planes estratégicos de la compañía podría estar la cobertura de otro tipo de servicios además de ser proveedores de servicios de gas y eléctricos, ¿Sería posible diversificar los servicios a través de clientes no regulados? ¿Cómo podría hacerse?
3. Expansión geográfica: ¿Cómo podría Electro Dunas expandirse a otras geografías manteniendo sus planes estratégicos enfocándose particularmente en los clientes no regulados?, ¿Qué características podrían tener los clientes no regulados?, ¿Qué anomalías se presentan en cuanto a sus características que se puedan ligar a la geografía?

Problemáticas de Análisis Financiero

4. Identificar qué porción de los ingresos de la compañía está relacionada con los clientes no regulados, se evidencia un aumento en los ingresos del 13.3% en 2022 con respecto a 2021, es interesante abordar un análisis sobre las características de los clientes no regulados, sus anomalías y ver cómo estos elementos se relacionan a los aumentos en los ingresos y en qué medida, ¿qué características de estos podrían estar relacionadas con comportamientos relacionados?
5. Identificar qué porción de los gastos de la compañía está relacionada con los clientes no regulados, se evidencia un aumento en los gastos del 16.4% en 2022 con respecto a 2021, es interesante abordar un análisis sobre las características de los clientes no regulados, sus anomalías y ver cómo estos elementos se relacionan a los aumentos en los ingresos y en qué medida, ¿qué características de estos podrían estar relacionadas con comportamientos relacionados?
6. Identificar los indicadores financieros clave de Electro Dunas y relacionarlos con los datos, como los ingresos operativos, costos de ventas y márgenes, ¿Existen oportunidades para mejorar la rentabilidad y la eficiencia financiera a través de la gestión de clientes no regulados?
7. Se evidencia un aumento en los ingresos del 13.3% en 2022 con respecto a 2021 y un aumento en la facturación de 14,5% en el mismo año. Desde un análisis de gestión de características de clientes no regulados y sus anomalías, ¿Existen oportunidades para mejorar la rentabilidad a través de este análisis?

Problemáticas derivadas de métricas de desempeño.

8. Con respecto a la retención de clientes, ¿cuáles son los comportamientos de deserción de clientes no regulados?, ¿qué características o comportamientos de estos podrían abordarse para mejorar la retención?

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda

9. Una de las características dentro de la misión de Electro Dunas es contribuir significativamente con el desarrollo económico y social de la región, ¿Afecta en alguna medida este desarrollo si los clientes son regulados o no regulados?, ¿Qué características de los clientes podrían afectar los indicadores de la compañía en estos apartes?
10. Con respecto a la eficiencia operativa y estrategias de calidad, ¿es posible optimizar estos apartes para brindar un mejor servicio a los clientes no regulados?
11. ¿Existen discrepancias entre el desempeño real y los objetivos establecidos? ¿Cómo se pueden abordar estas discrepancias para mejorar el servicio y la rentabilidad en Electro Dunas?

Problemáticas orgánicas.

12. ¿Se puede a través de los datos y las anomalías de clientes no regulados crear mejoras en la atención de estos últimos con el fin de aumentar su satisfacción?, ¿Podría generarse un plan de innovación enfocado al bienestar de clientes no regulados?
13. Automatización de procesos, ¿A través del análisis de características de clientes no regulados y sus anomalías podrían identificarse procesos sujetos a ser automatizados tanto de cara de Electro Dunas como de cara al cliente (por ejemplo, facturación), con el fin de generar mayor eficiencia de cara a Electro Dunas y mayor satisfacción de cara a los clientes?

Problemática	Enfoque basado en la satisfacción del cliente	Métricas disponibles	Se cuenta con Champion - dueño del proceso	Eventos recurrentes	Ligado a los objetivos	Beneficios financieros trazables	Solución desconocida
1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
2	Sí	Sí	?	Sí	?	Sí	Sí
3	Sí	Sí	?	No	?	Sí	Sí
4	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
5	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
6	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
7	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
8	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
9	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
10	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
11	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
12	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
13	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Se puede concluir que las problemáticas 2, 3, 5 y 6 no cumplen con alguna de las características, por lo tanto, se descartan, dejando entonces las siguientes problemáticas:

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda

1. Identificar el aumento en el número de clientes no regulados desde una óptica estratégica, planes de misión, visión y observar si este aumento está alineado con los objetivos estratégicos de Electro Dunas. ¿Cómo puede el crecimiento de este segmento beneficiar a la organización desde una óptica de planes estratégicos? ¿Se están cumpliendo las metas estratégicas incluyendo los apartes de la misión y visión?
2. Identificar qué porción de los ingresos de la compañía está relacionada con los clientes no regulados, se evidencia un aumento en los ingresos del 13.3% en 2022 con respecto a 2021, es interesante abordar un análisis sobre las características de los clientes no regulados, sus anomalías y ver cómo estos elementos se relacionan a los aumentos en los ingresos y en qué medida, ¿qué características de estos podrían estar relacionadas con comportamientos relacionados?
3. Se evidencia un aumento en los ingresos del 13.3% en 2022 con respecto a 2021 y un aumento en la facturación de 14,5% en el mismo año. Desde un análisis de gestión de características de clientes no regulados y sus anomalías, ¿Existen oportunidades para mejorar la rentabilidad a través de este análisis?
4. Con respecto a la retención de clientes, ¿cuáles son los comportamientos de deserción de clientes no regulados?, ¿qué características o comportamientos de estos podrían abordarse para mejorar la retención?
5. Una de las características dentro de la misión de Electro Dunas es contribuir significativamente con el desarrollo económico y social de la región, ¿Afecta en alguna medida este desarrollo si los clientes son regulados o no regulados?, ¿Qué características de los clientes podrían afectar los indicadores de la compañía en estos apartes?
6. Con respecto a la eficiente operativa y estrategias de calidad, ¿es posible optimizar estos apartes para brindar un mejor servicio a los clientes no regulados?
7. ¿Existen discrepancias entre el desempeño real y los objetivos establecidos? ¿Cómo se pueden abordar estas discrepancias para mejorar el servicio y la rentabilidad en Electro Dunas?
8. ¿Se puede a través de los datos y las anomalías de clientes no regulados crear mejoras en la atención de estos últimos con el fin de aumentar su satisfacción?, ¿Podría generarse un plan de innovación enfocado al bienestar de clientes no regulados?
9. Automatización de procesos, ¿A través del análisis de características de clientes no regulados y sus anomalías podrían identificarse procesos sujetos a ser automatizados tanto de cara de Electro Dunas como de cara al cliente (por ejemplo facturación), con el fin de generar mayor eficiente de cara a Electro Dunas y mayor satisfacción de cara a los clientes?

Parte 2. Jerarquización, selección y descripción.

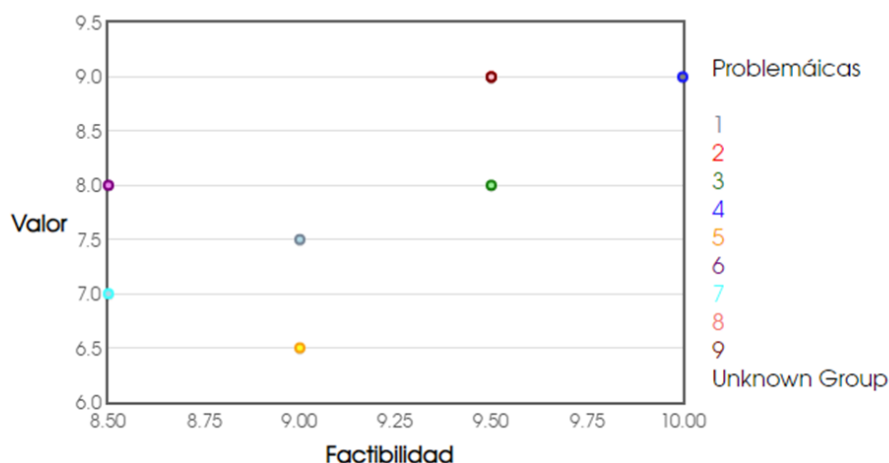
Se elabora a través de una metodología teniendo en cuenta las preguntas guía un cuadro donde se asignará y ponderará la media de la calificación acorde a los siguientes apartes asignando una calificación del 1 al 10:

Factibilidad: Se evalúan los aspectos de recursos, tiempo disponible y se pondera la media como factor de factibilidad.

Valor: Se evalúan los aspectos de oportunidad de negocio, prioridad para la compañía y se pondera la media como factor de generación de valor.

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda

Problemática	Recursos	Tiempo	Factibilidad	Oportunidad de negocio	Prioridad compañía	Valor
1	10	8	9	8	7	7.5
2	10	9	9.5	9	9	9
3	10	9	9.5	7	9	8
4	10	10	10	9	9	9
5	10	8	9	6	7	6.5
6	10	7	8.5	6	10	8
7	10	7	8.5	6	8	7
8	10	9	9.5	9	9	9
9	10	9	9.5	10	8	9



Luego de calificar la factibilidad y viabilidad de cada una de las problemáticas, se selecciona la siguiente:

Con respecto a la retención de clientes, ¿cuáles son los comportamientos de deserción de clientes no regulados?, ¿qué características o comportamientos de estos podrían abordarse para mejorar la retención?

Para detallar un poco la problemática se abordará desde la dinámica de las 5w:

¿Quiénes son los interesados (stakeholders o SH)?

Alta gerencia Administrativa y financiera de Electro Dunas, los clientes, el departamento de analítica, departamento de planeación financiera, la gerencia de proyectos, el departamento de calidad, servicio al cliente y producción.

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda

¿Qué problema o qué se busca resolver?

La deserción de clientes es un problema que afecta a la mayoría de las industrias en la actualidad, muchos clientes toman un producto o servicio, pero luego de un tiempo decantan por otro producto o servicio similar de la competencia, esto debido a varios factores como insatisfacción, bajo nivel de servicio, mejoras en la competencia, entre otros. Ya que los clientes no regulados representan el mayor segmento de clientes en crecimiento para Electro Dunas, se plantea hacer un análisis de los comportamientos de estos clientes no regulados, con el fin de a través del análisis de los datos, tratar de entender sus comportamientos, características, anomalías y así, poder de identificar patrones tratando de predecir qué aspectos afectan directamente la posible deserción de clientes o barreras de entrada de nuevos, así, pueden trazarse planes de acción estratégicos en pro de minimizar el porcentaje de deserción de clientes no regulados y maximizar así la inclusión de nuevos en este segmento.

¿Dónde ocurre el problema o qué se busca resolver? ¿Se cuenta con una articulación entre los recursos físicos o elementos que se ven afectados o participan en este problema?

El problema ocurre en diferentes entornos tanto internos como externos. Como se mencionó anteriormente, la deserción de clientes es un fenómeno que ocurre por múltiples motivos, a través del análisis se pretende analizar cuáles son los potenciales motivos de deserción y en qué áreas están ocurriendo ya que estos pueden ser internos (como el departamento de calidad, producción, servicio al cliente, etc) o externos (regulación, competidores, etc) adicionalmente y relacionado con el punto anterior si los múltiples motivos de deserción afectando a la competencia pueden ser ventajas comparativas para la inclusión de potenciales clientes. Con respecto a la articulación de los recursos, debe hacerse un análisis de las causas con el fin de determinar si se cuentan con los recursos afectados en el problema.

¿Cuándo ocurre el problema cuando se presenta la necesidad de realizar acción?, ¿Cuándo se requiere que el problema se resuelva?

El problema de deserción ocurre siempre, de hecho, es un problema que es difícil erradicar de forma completa, por eso el propósito del abordar esta problemática más allá de erradicar el problema, se espera disminuir el porcentaje de deserción de clientes.

Planteamiento de negocio	
Mejoraremos	La retención de clientes no regulados al comprender y abordar los comportamientos de deserción de estos. El problema que se busca abordar es resolver los factores que llevan a perder clientes no regulados a Electro Dunas lo cual impacta el negocio de forma negativa y de esta forma a través de la mitigación de la deserción y así mismo impulsar la captura de nuevos.
Para	La población beneficiada son los clientes no regulados, si bien los planes de acción podrían afectar de forma positiva los clientes regulados, los esfuerzos de la problemática se centran en los clientes no regulados ya

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda
			que representan la mayor parte del segmento de clientes de la compañía.
El usuario o cliente lidia al día de hoy porque			Los clientes no regulados pueden enfrentar problemas como tarifas competitivas de otros proveedores, interrupciones en el servicio, problemas de facturación o incluso experiencias de atención al cliente insatisfactorias, la identificación y resolución de estas problemáticas es clave para mejorar la retención de clientes.
Al resolver esto, se impactará positivamente el negocio porque			Se espera que Electro Dunas experimente un impacto positivo en el negocio a través de varios aspectos, primero, a través de la retención de clientes aumentarán los ingresos a largo plazo al mantener una base de clientes sólida, además de esto, una alta retención de clientes podrá fortalecer la reputación de la empresa y fidelización de clientes. También, al abordar problemas en áreas particulares como por ejemplo interrupciones en los servicios o facturación se reducirían los costos asociados a quejas y reclamaciones de clientes.

Parte 3. Accesibilidad

1. ¿Consideran que los datos potenciales a emplear existen o se pueden generar? ¿Dónde se encuentran estos o como se podrían generar?

La empresa Electro Dunas ya posee dos bases de datos con información relevante para el proyecto de detección de anomalías en el consumo de energía de sus clientes no regulados. Estas bases de datos incluyen datos comerciales, como la ubicación de los clientes, y datos técnicos, como el consumo de energía a lo largo del tiempo. Estos datos son fundamentales para el desarrollo de modelos de detección de anomalías. Para mantener y generar estos datos, es importante continuar registrando y almacenando la información técnica relacionada con el consumo eléctrico de los clientes y considerar la expansión de los datos disponibles para mejorar la precisión en la detección de anomalías. En resumen, los datos necesarios ya están disponibles, y el enfoque debe centrarse en su calidad y uso efectivo.

2. ¿Consideran que el problema antes planteado, en la Parte II de esta guía, se puede modelar y eventualmente solucionar?

La disponibilidad de datos históricos de consumo eléctrico y otras variables relacionadas con los clientes proporciona una base sólida para abordar este problema.

Para resolver este problema, se pueden aplicar diversos enfoques de análisis de datos, como la detección de anomalías, el análisis de tendencias, la segmentación de clientes e implementación de modelos predictivos. Estos enfoques permitirán comprender mejor los

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda

patrones de comportamiento de los clientes no regulados, identificar posibles anomalías en su consumo y, lo más importante, prever qué factores influyen en la deserción de clientes.

Mediante la construcción de modelos predictivos, Electro Duna podría anticipar cuándo un cliente no regulado está en riesgo de desertar y tomar medidas preventivas para retenerlos. Estas medidas podrían incluir mejorar la calidad del servicio, ofrecer incentivos personalizados o implementar estrategias de retención.

3. ¿Consideran que la solución potencialmente formulada será apoyada e implementada por la organización?, ¿Por qué? ¿Qué limitantes vislumbran en este paso?

Posibles Razones de Apoyo:

1. **Beneficios Claros:** Si la solución demuestra proporcionar beneficios tangibles, como la retención de clientes y el aumento de ingresos, es probable que la organización la apoye, ya que existe un interés comercial evidente en mantener a los clientes.
2. **Competitividad:** Dado que la deserción de clientes es un problema común en muchas industrias, la organización podría reconocer la necesidad de abordar este problema para mantenerse competitiva y retener su cuota de mercado.
3. **Disponibilidad de Datos:** La organización ya dispone de datos relevantes, lo que facilita la implementación de la solución sin costos significativos asociados con la adquisición de datos adicionales.

Limitantes Potenciales:

1. **Resistencia al Cambio:** La implementación de una solución basada en análisis de datos puede requerir cambios en los procesos existentes y en la cultura organizacional. Esto puede encontrar resistencia por parte de algunos miembros de la organización.
2. **Requerimientos de Recursos:** La implementación de modelos de análisis de datos y la infraestructura tecnológica necesaria pueden requerir una inversión en recursos, incluyendo tecnología y capacitación del personal.
3. **Calidad de Datos:** Si los datos disponibles no son precisos o están incompletos, la efectividad de la solución se verá comprometida. Esto podría requerir mejoras en la calidad de los datos, lo que puede ser un desafío.
4. **Comunicación y Transparencia:** La organización debe ser transparente en cuanto a cómo se están utilizando los datos de los clientes, lo que puede plantear preocupaciones de privacidad y requerir comunicación efectiva con los clientes.
5. **Resultados Inciertos:** La efectividad de la solución propuesta puede no estar garantizada. Los resultados de los modelos predictivos y de detección de anomalías pueden variar, y no todos los clientes pueden ser retenidos.

Parte 4. Replanteamiento y Limitantes

Descripción del Problema Replanteado:

Electro Duna se puede enfrentar a la pérdida de clientes no regulados y la no expansión de este mercado creciente, lo que afecta su rentabilidad y competitividad en el sector eléctrico. El objetivo es desarrollar una estrategia de retención de clientes no regulados y aumento del segmento basada en el análisis de datos y modelos predictivos. Esto implica identificar a los clientes en riesgo de desertar y tomar medidas para retenerlos.

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda

Limitantes Identificados:

1. **Recursos Financieros:** La implementación de soluciones analíticas y tecnológicas puede requerir una inversión significativa en hardware, software y capacitación del personal. Electro Dunas debe asignar un presupuesto para este proyecto.
2. **Calidad de Datos:** La efectividad de la estrategia depende de la calidad de los datos disponibles. La organización debe garantizar la precisión y la integridad de los datos utilizados para el análisis.
3. **Aceptación Organizacional:** La introducción de nuevos procesos y tecnologías puede encontrar resistencia dentro de la organización. Es necesario obtener el apoyo y la colaboración de los equipos involucrados.
4. **Protección de la Privacidad:** El uso de datos de clientes para análisis debe cumplir con regulaciones de privacidad y asegurar la protección de la información personal de los clientes.
5. **Incertidumbre en los Resultados:** La efectividad de las estrategias de retención no es garantizada. Los modelos predictivos pueden proporcionar probabilidades, pero no certezas.
6. **Ciclo de Desarrollo:** El proyecto requerirá tiempo para la implementación y desarrollo de modelos. Electro Dunas debe ser consciente de los plazos y recursos necesarios.

Enfoque del Proyecto:

El proyecto se enfocará en desarrollar modelos predictivos para identificar a los clientes no regulados en riesgo de deserción y captura de nuevos participantes del segmento. Además, se diseñará una estrategia de retención personalizada basada en los resultados del análisis de datos. La implementación de esta estrategia será un proceso continuo que requerirá seguimiento y ajustes según sea necesario.

La solución se centrará en el uso de técnicas analíticas avanzadas para la retención de clientes, considerando los limitantes mencionados y asegurando la protección de la privacidad de los clientes y el cumplimiento normativo.

Parte 5. Beneficios Esperados

Métrica de Negocio: Mitigación de Tasa de Deserción de Clientes no Regulados y crecimiento sostenido del segmento en un estimado de 10%.

Nivel de Desempeño Actual: Crecimiento año a año de 43.8% de distribución de GWh a segmento no regulado.

Beneficios Potenciales del Proyecto:

1. Mitigación de Tasa de Deserción de Clientes no Regulados y crecimiento sostenido del segmento: Se espera que el proyecto determine el nivel de una tasa de crecimiento sostenida en el tiempo del segmento no regulado teniendo en cuenta que un crecimiento de 43.8% todos los años no es factible y así poder penetrar más en el mercado y aumentar la participación de 3% al 6%. Esta métrica cuantitativa representa una mejora significativa en la tanto en el incremento como en la retención de clientes no regulados.
2. Incremento en los Ingresos: La retención de clientes no regulados puede llevar a un aumento en los ingresos. Si se retiene un mayor número de clientes, se mantendrá un flujo constante de ingresos a lo largo del tiempo.

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda

3. Ahorros en Adquisición de Nuevos Clientes: La adquisición de nuevos clientes suele ser más costosa que retener a los existentes. Al reducir la deserción, se pueden ahorrar costos asociados a la adquisición de nuevos clientes.
4. Cumplimiento de Objetivos Estratégicos: Electro Dunas puede alinear la estrategia del proyecto con sus objetivos estratégicos, como fortalecer su posición en el mercado y mejorar la satisfacción del cliente.
5. Mejora en la Imagen de la Empresa: La capacidad de retener a los clientes puede mejorar la percepción de Electro Dunas en el mercado y entre los consumidores, lo que contribuirá a su reputación.

Parte 6. Criterios de éxito

Para que el proyecto de optimización de la retención y aumento de clientes no regulados en Electro Dunas se considere exitoso, deberá cumplir con una serie de características y criterios de éxito relacionados con los componentes de la triple restricción de los proyectos, es decir, alcance, tiempo y costo. Además, estos criterios de éxito deben estar relacionados con las percepciones tanto de los Stakeholders (SH) como de los clientes. A continuación, se describen estas características y criterios de éxito:

1. Reducción de la Tasa de Deserción e incremento de la base de clientes en el segmento (Alcance):

- **Criterio de Éxito:** Aumento neto de participación del mercado de prestación de servicio de energía en Perú.
- **Métrica de Desempeño:** Aumento en penetración del mercado del 3% al 6% liderado por el incremento de clientes no regulados.

2. Cumplimiento de Plazos (Tiempo):

- **Criterio de Éxito:** El proyecto se desarrolla dentro del plazo programado, sin retrasos significativos.
- **Métrica de Avance:** Seguimiento del progreso en la implementación de modelos y estrategias a lo largo del tiempo.

3. Control de Costos (Costo):

- **Criterio de Éxito:** El proyecto se ajusta al presupuesto asignado para su ejecución.
- **Métrica de Costo:** Comparación de los costos reales con el presupuesto inicial del proyecto.

4. Aumento en los Ingresos (Alcance y Costo):

- **Criterio de Éxito:** El proyecto contribuye a un aumento medible en los ingresos de Electro Dunas.
- **Métrica de Desempeño:** Comparación de los ingresos antes y después de la implementación de la estrategia de incremento y retención.

5. Satisfacción del Cliente (Alcance y Tiempo):

- **Criterio de Éxito:** Los clientes expresan una mayor satisfacción y retención.
- **Métrica de Satisfacción del Cliente:** Encuestas o retroalimentación de los clientes sobre su experiencia con el servicio de Electro Dunas.

Título del Proyecto	Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial		
Encargado del Proyecto	Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda

6. Rentabilidad del Proyecto (Costo):

- **Criterio de Éxito:** El proyecto demuestra un Valor Presente Neto (VPN) positivo.
- **Métrica de Rentabilidad:** Cálculo del VPN del proyecto en relación con los costos y beneficios esperados.

7. Implementación Efectiva (Alcance):

- **Criterio de Éxito:** La estrategia de incremento y retención se implementa con éxito y se mantiene en operación.
- **Métrica de Avance:** Evaluación del estado de implementación y el cumplimiento de hitos clave.

8. Privacidad y Cumplimiento Normativo (Alcance):

- **Criterio de Éxito:** La estrategia respeta las regulaciones de privacidad de los datos del cliente.
- **Métrica de Cumplimiento Normativo:** Auditorías y revisiones para garantizar que se cumplan las regulaciones.

Parte 7. Contexto:

Contexto del Problema de Negocio:

Electro Dunas es una empresa peruana que opera en el sector de la distribución de energía eléctrica en diversas provincias de los departamentos de Ica, Huancavelica y Ayacucho. La compañía se dedica a brindar servicios de suministro de energía eléctrica a clientes residenciales, comerciales y gubernamentales en un área geográfica de aproximadamente 7,108 km². Electro Dunas se esfuerza por proporcionar un servicio de alta calidad que contribuye al desarrollo económico y social de la región en la que opera.

Participación en el Mercado: A finales de 2022, Electro Dunas contaba con aproximadamente 264,400 clientes, lo que representa un crecimiento del 2.1% en comparación con el año anterior. A pesar de su crecimiento, la participación de mercado de Electro Dunas en el sector de energía eléctrica en Perú en 2022 es del 3%, según informes de Osinergmin. Esta cifra destaca la importancia de retener a los clientes existentes para mantener y aumentar su posición en el mercado.

Desafío Empresarial: Uno de los desafíos que enfrenta Electro Dunas es la deserción de clientes no regulados, que representan un segmento importante de su base de clientes. La deserción de clientes no regulados se produce por varios motivos, como insatisfacción, mejora en la competencia, cambios en las preferencias de los consumidores, entre otros. El aumento y la retención de estos clientes es esencial para garantizar ingresos continuos y la competitividad en el sector.

Misión y Visión de Electro Dunas: La misión de Electro Dunas es proporcionar energía eléctrica confiable y de alta calidad para contribuir al desarrollo sostenible de las regiones donde opera. Su visión es ser líder en la distribución de energía eléctrica y brindar un servicio excepcional a sus clientes, cumpliendo con los más altos estándares de eficiencia y sostenibilidad.

Importancia de la Retención de Clientes: La retención de clientes es esencial para cumplir la misión y visión de Electro Dunas. Mantener a los clientes existentes es una estrategia clave para asegurar un flujo constante de ingresos y contribuir al desarrollo económico y social de las regiones a las que sirve.