

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



Análisis del comportamiento empresarial a través del monitoreo de reportes y consultas de usuarios: Estudio de caso del Centro Especial de Monitoreo de Indecopi

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el título profesional de Licenciado en Economía presentado por:

Vasquez Bustamante, Abel

Asesor(es):

Orihuela Paredes, José Carlos

Lima, 2023


## Informe de Similitud

Yo, Orihuela Paredes, Jose Carlos, docente de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado Análisis del comportamiento empresarial a través del monitoreo de reportes y consultas de usuarios: Estudio de caso del Centro Especial de Monitoreo de Indecopi del/de la autor(a)/ de los(as) autores(as) Vasquez Bustamante, Abel

dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 15%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 24/07/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 17 de agosto del 2023

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>Orihuela Paredes, Jose Carlos</u>	
DNI: 06785398	Firma 
ORCID: 0000-0002-2999-5561	

## Resumen

El presente documento contiene mi experiencia laboral como analista económico en el Centro de Especial de Monitoreo del Indecopi (en adelante CEMI) perteneciente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y posteriormente formó parte de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) de la Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). En particular, se expone mi participación en la elaboración del tablero del CEMI en el cual participé directamente en la recopilación, procesamiento, visualización y posterior análisis de los sectores de educación e inmobiliario. Para el cumplimiento de dicho tablero se realizó el procesamiento de bases de datos de distintos canales internos habilitados por el INDECOPI y canales externos sobre reportes y consultas provenientes de consumidores a nivel nacional sobre la vulneración de sus derechos. El objetivo de dicho tablero recae en la posibilidad de detectar presuntos casos de vulneración de derechos del consumidor de manera automática, con la finalidad de generar alertas y dimensionar la problemática que este causando afectación a la ciudadanía.

Este tipo de tablero busca automatizar la información para identificar de manera oportuna los problemas que generen vulneración a los derechos de los consumidores.

Palabras claves: Monitoreo, comportamiento, consumidor, afectación y reportes

## Índice

1.	Introducción .....	1
2.	Contexto profesional .....	2
3.	Etapas del monitoreo .....	3
3.1.	Recojo de información .....	4
3.2.	Procesamiento de la información .....	5
3.2.1.	Sector educación .....	6
3.2.1.1.	Limpieza de la información .....	7
3.2.1.2.	Estandarización de la información .....	9
3.2.2.	Sector inmobiliario .....	11
3.2.2.1.	Limpieza de la información .....	12
3.2.2.2.	Estandarización de la información .....	13
3.3.	Visualización .....	14
4.	Uso de la información .....	16
5.	Conclusiones .....	16
	Bibliografía .....	18
	Anexos .....	19
	Anexo 1: Biografía corta del autor .....	19
	Anexo 2: CV Resumido .....	20

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Evolución de reportes y consultas del sector educación mar 2020 – abr 2022 .....	10
Gráfico 2: Distribución de reportes y consultas por subsector mar 2020 – abr 2022	11
Gráfico 3: Evolución de reportes y consultas del sector inmobiliario mar 2020 – abr 2022 .....	14



## Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Canales internos del Indecopi .....	4
Ilustración 2: Arquitectura del Procesamiento de Información – Sector Educación...	10
Ilustración 3: Arquitectura del Procesamiento de Información – Sector Inmobiliario .	13
Ilustración 4: Dashboard del sector educación marzo 2020 – abril 2022 .....	15
Ilustración 5: Dashboard del sector inmobiliario marzo 2020 – abril 2022.....	15



## 1. Introducción

Desde el inicio del Estado de Emergencia a causa del COVID 19<sup>1</sup>, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi) activó un Plan de Fiscalización de Emergencia<sup>2</sup>, poniendo en marcha el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (en adelante, CEMI) con la finalidad de atender los reportes y consultas de los consumidores frente la probabilidad de la realización de conductas infractoras por parte de los proveedores que afecten a la ciudadanía en una relación de consumo<sup>3</sup> durante esta coyuntura. En este contexto, el CEMI tiene como objetivo principal captar información de los canales internos (canales de comunicación puestos al alcance de los consumidores por el Indecopi) y canales externos (canales de comunicación ajenos al Indecopi como Twitter, Facebook u otros) para conocer los hechos, situaciones y problemas que enfrenta la ciudadanía en una relación de consumo.

Esto permite hacer un diagnóstico de las posibles conductas infractoras de los proveedores que este afectando a la ciudadanía, enfocando las acciones en los casos de mayor gravedad y sensibilidad y, además, permitiendo dar una rápida respuesta de intervención por parte de la autoridad (supervisión, fiscalización o inspección), así como trasladar la información a otras entidades gubernamentales (como Osiptel<sup>4</sup>, Minedu<sup>5</sup>, entre otros) para una mejor gestión de la crisis.

Asimismo, el CEMI busca ampliar la capacidad de escucha del ciudadano consumidor y actuar de manera preventiva mediante la vigilancia ciudadana y actividad colaborativa con los ciudadanos, de quienes reportan sobre lo que les acontece, además de darles herramientas para adoptar mejores decisiones poniendo a su disposición información relevante (a través de los medios de comunicación) como

---

<sup>1</sup> Decreto Supremo N° 016-2022-PCM: Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las circunstancias que afecta la vida y salud de las personas como consecuencia de la COVID 19 y establece nuevas medidas para el restablecimiento de la convivencia social

<sup>2</sup> Resolución N° 000076-2020-GEG/INDECOPI

<sup>3</sup> De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, una relación de consumo es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

<sup>4</sup> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

<sup>5</sup> Ministerio de Educación

son los rankings por sectores económicos, así como las conductas y empresas más reportadas.

Por lo expuesto, en el presente documento se presentan las etapas y canales de información que utiliza el CEMI en los que participé directamente para el respectivo diagnóstico de cada sector económico. Dichas etapas son primordiales para la fiabilidad y consistencia del diagnóstico, que contienen estadísticas y análisis a nivel de sectores económicos, sub sectores económicos, regiones, conductas, empresas, entre otros.

Es importante enfatizar que la publicación de este documento y otros referidos al CEMI por parte del Indecopi permitirán entender el proceso que sigue la información brindada por la ciudadanía y, de esta manera, tomar las acciones correspondientes por parte de la autoridad.

## 2. Contexto profesional

El Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (en adelante, CEMI) cumple el rol de proveer evidencia estadística sobre el comportamiento de las empresas que causan vulneración a los derechos del consumidor en una relación de consumo en el país. En esa línea, semanalmente dicho centro especial remite un informe<sup>6</sup> o reporte<sup>7</sup> (visualización en plataforma informática) a la jefatura que contiene información de las conductas que van en contra del Código de Protección y Defensa del Consumidor realizadas por las empresas reportadas por la ciudadanía según sector económico y ubicación geográfica. El proceso de la obtención de la información detallada pasa por tres etapas: i) Recojo de información, ii) Procesamiento de información y iii) Visualización. Cada etapa es elaborada según sector económico. Para la realización del informe o reporte, los analistas económicos, en los cuales me incluyo, se distribuyen los sectores económicos para posteriormente elaborar y consolidar la información.

Mi aporte a los informes o reportes semanales fue el procesamiento de información de los datos de dos (2) sectores económicos: i) educación e ii) vivienda, los cuales se denominaron en la base del CEMI como educación e inmobiliario

---

<sup>6</sup> Documento técnico como resultado de una investigación o análisis de una situación en particular

<sup>7</sup> Documento que se emite para dar cuenta de las actividades y resultados del CEMI



respectivamente. Asimismo, tuve el rol de consolidar la información de todos los sectores económicos para su posterior visualización que implicó la verificación de los datos a partir de herramientas estadísticas.

Para el procesamiento de la información, se utiliza dos bases de datos denominadas “Reclama\_Virtual” y “Matriz\_Covid” administrada por el equipo legal del CEMI que previamente los/las especialistas legales realizaron la evaluación de conductas de cada reporte y consulta brindado por el ciudadano. Dicha base contiene variables como medio de reclamo, fecha de ingreso del reclamo, región, sector económico, conducta, proveedor (empresa), entre otras variables necesarias para realizar las estadísticas descriptivas y análisis posteriores de los sectores a cargo. En cuanto a la visualización de la información, se utiliza las bases de datos procesadas de cada sector económico asignado a cada analista económico y para su consolidación se hace uso de la herramienta informática *Power Bi* previa verificación.

### 3. Etapas del monitoreo

El monitoreo es un proceso sistemático y continuo que se utiliza para recopilar y analizar información sobre los reportes y consultas de los usuarios con el fin de evaluar la vulneración de derechos del consumidor por presuntos proveedores infractores al Código de Protección y Defensa del Consumidor. A lo largo de este proceso, se lleva a cabo diferentes etapas que permiten recopilar, analizar y utilizar la información para la toma de decisiones informadas y mejorar la eficiencia de las actividades realizadas de fiscalización.

En ese sentido, es importante entender las diferentes etapas del monitoreo y cómo se interrelacionan entre sí para llevar a cabo un proceso de monitoreo efectivo y eficiente

Es preciso mencionar que para proceder con el procesamiento de la información se requiere que previamente se ejecute la fase del recojo de la información, el cual es la primera etapa del monitoreo.

### 3.1. Recojo de información

En esta etapa, se recopila y administra la información de los diversos canales internos con los que cuenta el Indecopi como son: Reclama Virtual, Vigilancia Ciudadana, cuenta correo electrónico Libro de Reclamaciones y cuenta correo electrónico Colegios 2020 y WhatsApp Aeropuerto.

Ilustración 1: Canales internos del Indecopi



Fuente: Indecopi  
Elaboración: Indecopi

Es necesario precisar que las mencionadas fuentes de información tienen diferentes aliados a nivel nacional como son los ciudadanos que remiten sus disconformidades con los servicios y bienes adquiridos en una relación de consumo y se han visto afectados en sus derechos.

Dicha información de las fuentes de información se encuentra a cargo del especialista legal quien recibe y almacena la información.

### 3.2. Procesamiento de la información

En esta etapa, se integra las diversas fuentes de información antes mencionadas y se define los procesos de extracción, transformación y almacenamiento de dichas fuentes. Asimismo, se precisa que se cuenta con programas informáticos (Excel, Stata y Python) para cruzar las diversas fuentes de información para agilizar la interconexión entre ellas. Debido al gran volumen de información que se procesa se almacena en la nube de manera semanal y cada analista económico se encarga de gestionar los back ups de cada sector económico asignado.

Se define los procesos extracción, transformación y almacenamiento:

- i. Extracción: Se realiza la actividad de **sistematización de la información**, lo cual se encarga el analista en ciencia de datos quien sistematiza el sector y proveedor (empresa) en función de los diccionarios y glosarios extraídos de fuentes externas (oficiales) como SUNAT y entre otros, y alimentadas constantemente de manera interna por los analistas económicos del CEMI. Seguidamente, se modifica y almacena en el SharePoint del Indecopi los Datasets, incluyendo la data homogenizada.
- ii. Transformación: Se realiza la actividad de **distribución de la reportes y consultas** para la evaluación correspondiente por parte de los analistas legales, lo cual se encuentra a cargo del especialista legal. Seguidamente, los analistas legales proceden con **la actividad de evaluar reportes y consultas** que consiste en la identificación de la conducta, región de procedencia del reporte y subsector. Posteriormente, los analistas económicos toman conocimiento que está sectorizada, evaluada y almacenada en el SharePoint del Indecopi, se procede a realizar la actividad de **limpieza de la información**, la misma que consiste en la limpieza de fechas en el formato Día/Mes/Año, se elimina duplicados, así como limpieza y consistencia de la variable región. Seguidamente, se continúa con la actividad **estandarización de la información** donde se estandariza las conductas identificadas por el área legal y se estructura la información en un solo Excel, en cuanto a cantidad de columnas, nombre de encabezados, entre otros. Generando nuevos

registros (Datasets) por sector: Bancario, Financiero y Seguros; Comercio e Industria; Educación; Transporte; Inmobiliario; Turismo; y Salud.

En estas dos últimas actividades, es donde me encuentro a cargo para para realizar la limpieza de la información, así como la estandarización de la información respecto al sector educación e inmobiliario.

A continuación, se detallará la limpieza específica que se realiza a los dos sectores que se encuentra a mi cargo.

### 3.2.1. Sector educación

El sector educativo es uno de los sectores donde la población consume recurrentemente el servicio con la finalidad de acceder a una determinada calidad educativa en el Perú, el cual ha sido analizado en función de 6 subsectores, los cuales se detallan a continuación:

- i. Colegios: Instituciones que brindan el servicio educativo de educación básica regular para inicial, primaria y secundaria.
- ii. Universidades: Instituciones que brindan el servicio educativo de educación superior.
- iii. Técnica: Instituciones que brinda el servicio educativo a nivel técnico.
- iv. Técnica Productiva: Instituciones que brinda una educación orientada a la adquisición y desarrollo de competencias laborales y empresariales en una perspectiva de desarrollo sostenible, competitivo y humano
- v. Cunas: Instituciones que brinda una educación recreativa a los menores de 5 años.
- vi. Otros: Instituciones que brinda otro tipo de enseñanza como aprender a conducir, aprender otro idioma entre otros.

En esa línea, en el subsector colegios, se presentan mayores pasos para procesar los datos, los cuales se manifiesta al momento de identificar a los proveedores del servicio, ya que, la información brindada por los padres de familia, apoderados u otros familiares del estudiante únicamente indican el nombre del colegio; sin embargo, los nombres de los colegios a nivel

nacional se repiten en entre regiones y dentro de la misma región, es más, en la misma localidad, por lo cual, la limpieza debe ser más exhaustiva para poder identificar correctamente al proveedor al que hace referencia el ciudadano y no atribuirle erróneamente un acto de conducta inadecuada cuando no le corresponde. En el caso de los demás subsectores (con la excepción de otros), no existen inconvenientes porque las instituciones se encuentran reducido el número, el cual se encuentra el registro en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (en adelante, SUNEDU) para el caso de universidades mientras que, en el Ministerio de Educación, para el caso de técnicas y técnicas productivas. Por último, para el caso de otros, presenta complicaciones porque las empresas no pueden identificarse debido a que no son formales en muchos casos; sin embargo, se hace el análisis respectivo para su identificación parcial.

#### 3.2.1.1. Limpieza de la información

La actividad **limpieza de la información** se inicia cuando los analistas legales culminan con la identificación de conducta, región de procedencia del reporte y subsector. En esa línea, mi persona procede con la extracción de la información de la base consolida y almacenada por el equipo legal en el SharePoint para lo cual se hace uso de la herramienta informática Stata.

En ese sentido, se extrae la información referente al sector educación conforme lo indique la variable sector. Dicha información, es exportada en un archivo Excel para su limpieza correspondiente en donde se hace la desegregación por subsector conforme lo ha establecido los analistas legales para lo cual se procede el inicio de la limpieza con el subsector con colegios por ser considerado como prioridad alta por el contexto de la pandemia donde el servicio educativo se realiza de manera virtual.

Por ello, se observa el nombre de los proveedores del servicio educativo si son conforme a lo manifestado por el consumidor y, además, si guarda relación con los datos brindados como dirección, teléfono, boletas o facturas anexadas u otros medios que permitan tener mayor información sobre el

proveedor a quien se le atribuye una acción que atenta contra los derechos del consumidor al momento de la prestación del servicio educativo.

En esta actividad, se hace uso de fuentes externas<sup>8</sup> para cruzar la información y obtener el nombre exacto, así como la ubicación del colegio que incurre en la probable falta. Dichas fuentes externas, permite tener una alta confiabilidad porque es información que viene de entidades del Estado como SUNAT y MINEDU. En el caso de SUNAT, nos brinda información referente al RUC, dirección legal y si cuenta con otros locales a nivel nacional mientras que, en el MINEDU, cuenta con información de ESCALE que es una herramienta para obtener información de instituciones educativas y localizarlas en el mapa. Con la información que brinda esta última herramienta, permite identificar si que niveles de servicio educativo brinda (inicial, primaria y secundaria) así como la cantidad de alumnos cuenta la institución. De esta manera, se puede estimar la cantidad de ciudadanos potenciales que hayan sido afectados por el probable mal accionar de la institución.

Consideran las fuentes previamente mencionadas para la limpieza, se procede a adecuar cada base de datos con la finalidad de realizar el cruce correspondiente y determinar los colegios mencionados por los ciudadanos. En esa línea, se realiza el cruce con Stata aplicando el *merge* con cada base de datos donde se obtiene un consolidado; sin embargo, la información debe pasar a una parte de verificación manual en Excel, ya que la dificultad también radica en que los usuarios escriben mal los nombres de los colegios.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se procede con la verificación de la información tomando en cuenta la información brindada por el usuario, la evaluación realizada por el analista legal y la información de las fuentes externas, con todo lo expresado se identifica a los colegios

---

<sup>8</sup> Información o datos provenientes externas a la organización, es decir, no pertenecen al Indecopi

con posibles infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Seguidamente, se realiza la homogenización de las posibles conductas infractoras realizadas por los colegios de acuerdo a la evaluación realizada por el analista legal. En esta parte, se realiza dicha tarea, debido a que las conductas suelen estar redactadas de diferentes maneras (usando abreviaturas o colocando sinónimos). En ese sentido, se procede con la estandarización de dichas conductas con la finalidad de tener una consolidación fiable al momento de realizar el análisis correspondiente.

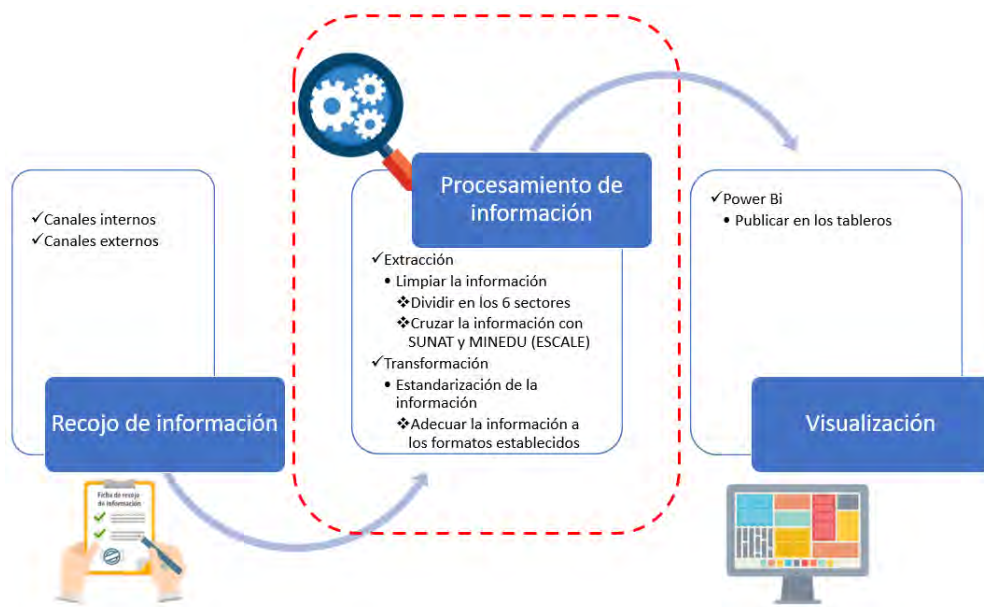
Por último, se procede con la revisión de las regiones, debido a que, en dichas variables, se coloca el distrito o provincia del hecho ocurrido y no la región como debería corresponder. En esa línea, se procede con la limpieza de dicha variable, la cual está acotada a las 25 regiones que cuenta el Perú.

#### 3.2.1.2. Estandarización de la información

La presente actividad permite estructurar la información brindada por los analistas legales en un solo Excel para cada sector económico. En esa línea, para el caso del sector educativo, se nombra los encabezados tomando en cuenta las siguientes variables: día, mes, año, sector, subsector, conducta, proveedor y región.

Dicha información, se carga al SharePoint del CEMI, a fin de que se utilicen como insumo para los tableros web (dashboard).

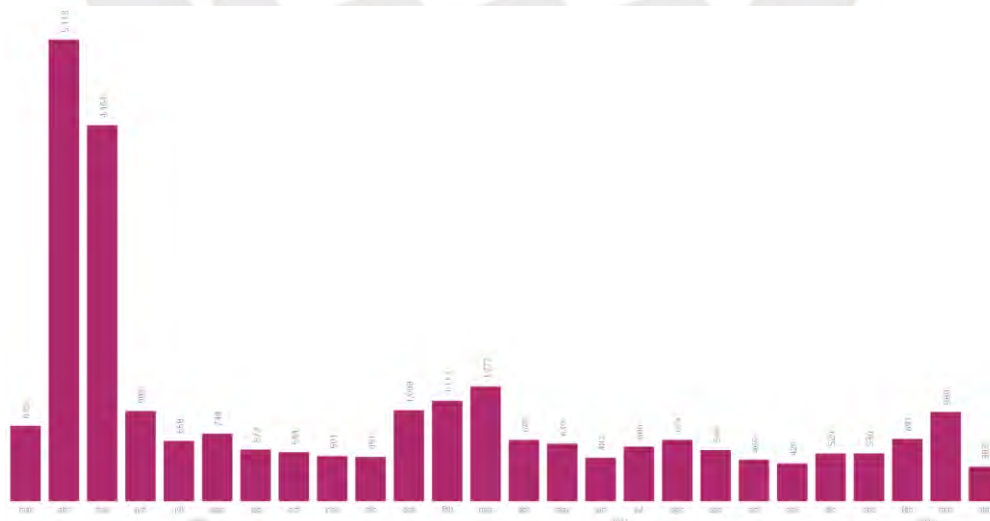
Ilustración 2: Arquitectura del Procesamiento de Información – Sector Educación



Fuente: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi  
 Elaboración: Propia

Con respecto al procesamiento de la información en el sector educativo, se procesó 25,682 reportes y consultas correspondiente de marzo 2020 – abril 2022, donde el mayor volumen se observó en abril del 2022.

Gráfico 1: Evolución de reportes y consultas del sector educación mar 2020 – abr 2022

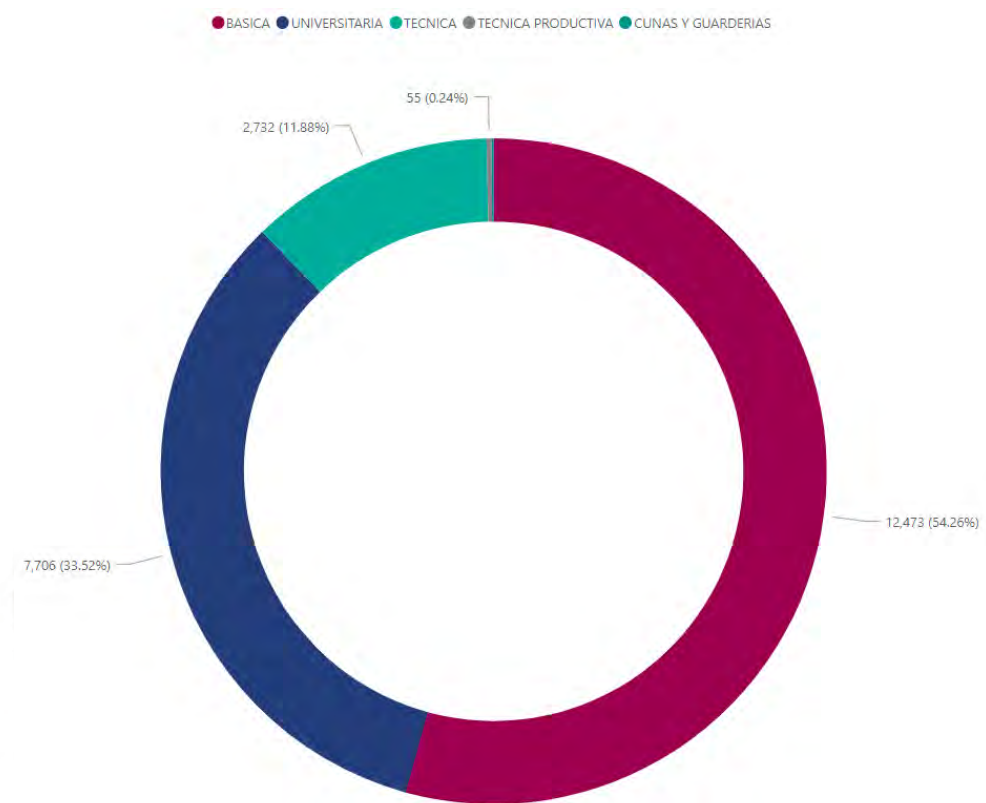


Fuente: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi  
 Elaboración: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi



Asimismo, con respecto a los proveedores más reportados se evidenció que se registraron en la educación básica siendo este el 54.26%, seguido de universidades con el 33.52% y técnica el 11.88%, el resto corresponde a los demás sectores.

Gráfico 2: Distribución de reportes y consultas por subsector  
mar 2020 – abr 2022



Fuente: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi  
Elaboración: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi

### 3.2.2. Sector inmobiliario

El sector inmobiliario es uno de los sectores donde la población incurre en una mayor inversión por el bien que se transa, el cual es la compra o alquiler de una propiedad. En esa línea, es relevante detectar la problemática que aqueja a este sector por los montos económicos que se dan en la transacción.

En esa línea, a diferencia del sector educativo, no existe subsectores debido a que los reclamos y/o consultas se centran en las inmobiliarias quienes no

cubren las expectativas de los consumidores en el momento de la adquisición en forma de alquiler o venta de la propiedad.

#### 3.2.2.1. Limpieza de la información

Una vez culminado con la identificación de conducta y región de procedencia del reporte por parte de los analistas legales, se procede con la extracción de la información de la base consolidada y almacenada por el equipo legal en el SharePoint para lo cual se hace uso de la herramienta informática Stata.

En ese sentido, se extrae la información referente al sector inmobiliario conforme lo indique la variable sector. Dicha información, es exportada en un archivo Excel para su limpieza correspondiente en donde se procederá con la validación del nombre de los proveedores.

En la presente actividad, se hace uso de fuente externa para cruzar la información y obtener el nombre correcto. La fuente externa es la base de datos SUNAT, la cual permite obtener los datos de las inmobiliarias, así como la dirección legal a partir de los números RUC. Con dicha información, se realiza el cruce con la información brindada por el consumidor como el área legal del CEMI, lo cual se hace uso del Stata aplicando el *merge* con la base de datos de SUNAT.

Seguidamente, se procede con la limpieza de las conductas infractores realizadas por las inmobiliarias de acuerdo a la evaluación realizada por el equipo legal. Dicha actividad, se realiza porque las conductas no son homogenizadas y no permite identificar la verdadera problemática del sector.

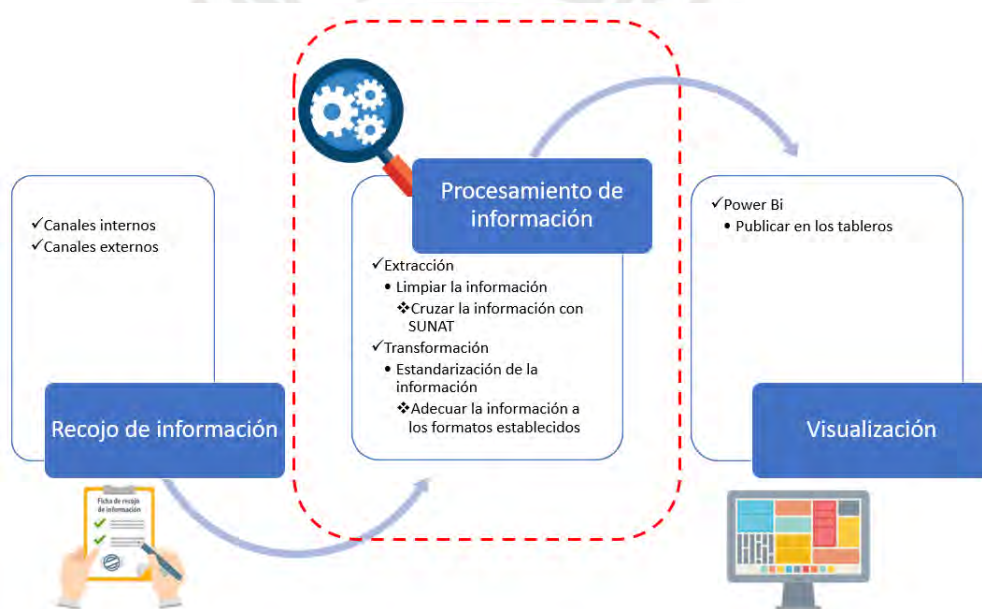
Por último, se hace la revisión de las regiones para poder determinar donde se presenta problemática en el Perú con mayor regularidad.

### 3.2.2.2. Estandarización de la información

La presente actividad permite estructurar la información brindada por los analistas legales en un solo Excel para cada sector económico. En esa línea, para el caso del sector inmobiliario, se nombra los encabezados tomando en cuenta las siguientes las variables de día, mes, año, sector, subsector, conducta, proveedor y región.

Dicha información, se carga al SharePoint del CEMI, a fin de que se utilicen como insumo para los tableros web (dashboard).

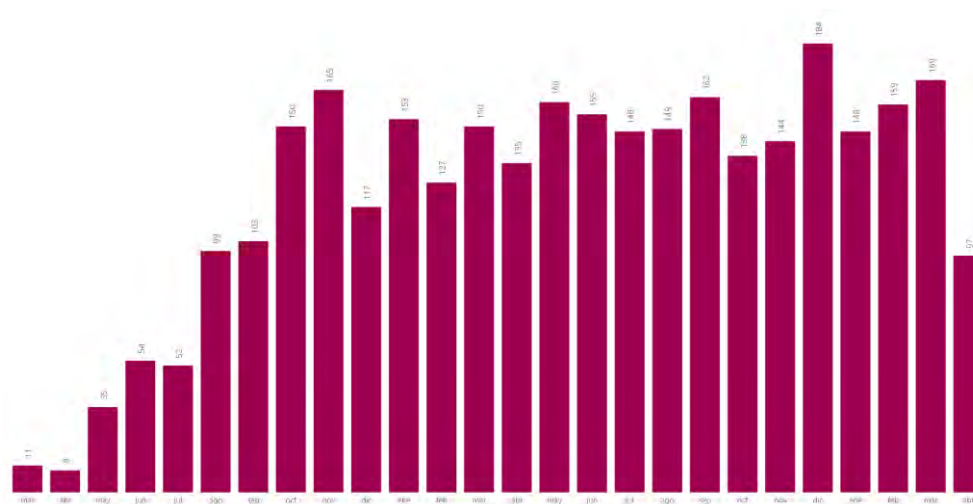
Ilustración 3: Arquitectura del Procesamiento de Información – Sector Inmobiliario



Fuente: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi  
Elaboración: Propia

Con respecto al procesamiento de la información en el sector inmobiliario, se procesó 3,173 reportes y consultas correspondiente de marzo 2020 – abril 2022, donde el mayor volumen se observó en diciembre del 2021.

Gráfico 3: Evolución de reportes y consultas del sector inmobiliario  
mar 2020 – abr 2022



Fuente: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi

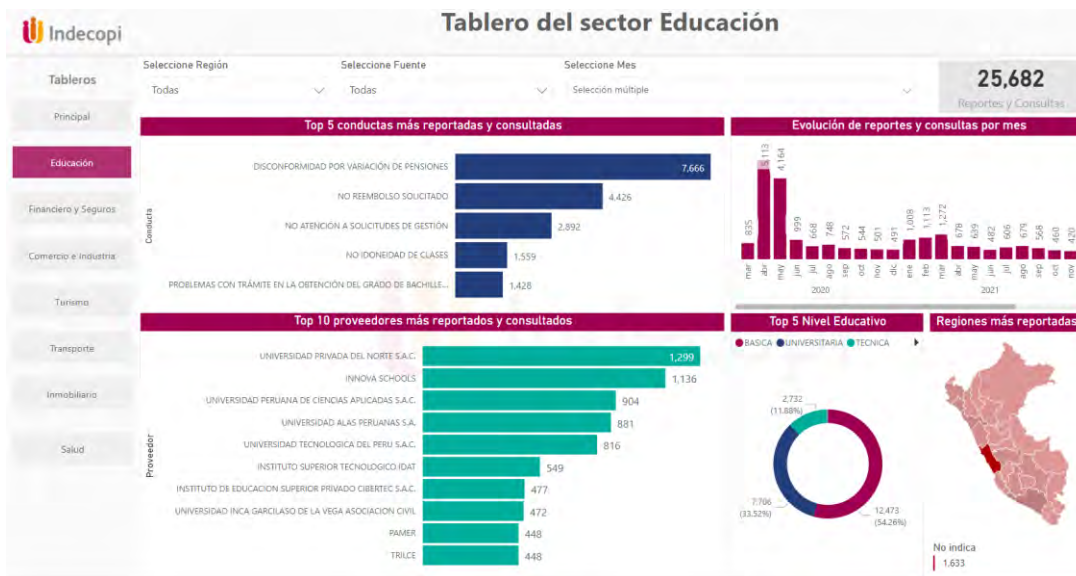
Elaboración: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi

### 3.3. Visualización

En esta etapa, se consolida la información brindada por cada analista económico que trabajo cada sector económico. En esa línea, se carga la información debidamente estructurada en una fase previa (estandarizar información), lo cual se realiza a través de los tableros de dashboard que se encuentra a mi cargo.

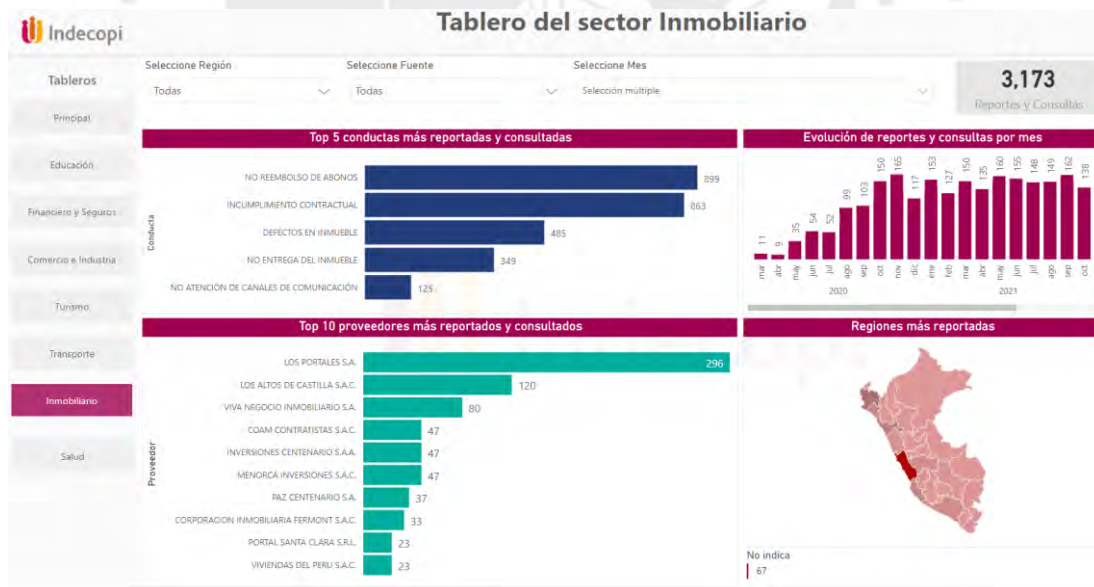
Asimismo, una vez carga la información por cada sector, se procede a la revisión de las cantidades que han sido procesado por cada analista económico durante la semana de labores, con la finalidad de darle consistencia a la información y evitando omisiones. Adicionalmente, se procede con la revisión de los nombres de las conductas no sean anómalas, es decir, no sean distintos a las conductas previamente establecidas por el equipo legal, el cual está basado en el Código de Protección y Defensa al Consumidor. Además, se revisa que el nombre de los proveedores corresponda al sector correcto.

Ilustración 4: Dashboard del sector educación  
marzo 2020 – abril 2022



Fuente: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi  
Elaboración: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi

Ilustración 5: Dashboard del sector inmobiliario  
marzo 2020 – abril 2022



Fuente: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi  
Elaboración: Centro Especial de Monitoreo del Indecopi – Indecopi

#### 4. Uso de la información

Con la información reportada, permitió realizar campaña sobre los derechos del consumidor sobre aspectos que más aquejan a la ciudadanía. En esa línea, en el 2021, el Indecopi lanzó la campaña “checa tu cole”, el cual promueve el derecho de la información que tienen los padres para elegir el colegio más adecuado para sus hijos.

Asimismo, se realizaron notas informativas a los padres de familia cuales eran los colegios que presentaban mayores reportes y/o consultas. En donde, el Indecopi informó que, para el año 2021, Innova Schools y Pamer fueron los colegios más reportados y que la conducta más reportada fue el “no reembolso de matrícula, pensión u otros”<sup>9</sup>.

En el caso del sector inmobiliario, el Indecopi alertó a través de notas informativas que el problema que más aqueja a la población es el incumplimiento de contratos por partes de las inmobiliarias. Asimismo, se reportó que las empresas más reportadas fueron los Portales S.A., Los Altos de Castilla S.A.C y Viva Negocio Inmobiliario.

#### 5. Conclusiones

La información obtenida en los tableros dashboard ha permitido analizar e informar a la población a través de los medios digitales, la problemática del sector con la finalidad que tomen decisiones de consumo con más información respecto a los proveedores.

En el caso del sector educativo, se informó la problemática que aquejaba a la población en función de cada subsector, realizando notas informativas para que se encuentren alertas sobre los proveedores del servicio estén atentando contra los derechos de los consumidores. En esa línea, se ha visto una reducción de los reportes y/o consultas en el período de mar 2020 – abr 2022 donde los colegios presentan una mayor reducción (alrededor del 90%).

En el caso del sector inmobiliario, se informó la existencia de 514 reportes y consultas entre el marzo 2020 – mayo 2021 sobre inconvenientes en el sector, los cuales son incumplimiento de contratos (173), no reembolso de abonos (132), no entrega del

---

<sup>9</sup> <https://rpp.pe/economia/economia/indecopi-cuales-fueron-los-colegios-mas-denunciados-durante-el-2021-noticia-1385675>

inmueble (78), defectos del inmueble (63), y la atención no idónea del personal (11) y, a su vez, las empresas más reportadas este año a nivel nacional son: Los Portales S.A. (53 reportes y consultas); Los Altos de Castilla S.A.C. (22) y Viva Negocio Inmobiliario S.A. (18) <sup>10</sup>. De esta manera, se busca alertar a la población que estén atentos al momento de firmar los contratos y, además, se les brinda recomendaciones si estos son cumplidos debidamente y, a su vez, se informa que empresa es la que mayores inconvenientes a presentado. Sobre este último, se busca que la ciudadanía esta alerta si ha adquirido una propiedad con ellos a fin de que tomen las precauciones debidas o caso contrario, si no lo adquirió, buscar otras opciones que generen mayor confianza.



---

<sup>10</sup>

<https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/8996/NP%20220529%20Sector%20inmobiliario%20-%20Cu%3a1es%20son%20los%20problemas%20m%3a1s%20reportados%20por%20los%20consumidores.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

**Bibliografía:**

- INDECOPI Resolución N° 000076-2020-GEG/INDECOPI. (21 de agosto de 2020). Portal Institucional del Indecopi, 22 de marzo de 2019.
- INDECOPI Código de Protección al Consumidor. Biblioteca Nacional, 2010.
- PRES INDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTRIOS Decreto Supremo N° 016-2022-PCM. (27 de febrero de 2022). Normas Legales, N° 16490. Diario Oficial El Peruano, 27 de marzo de 2022.





## Anexos

### Anexo 1: Biografía corta del autor

Abel Vasquez Bustamante nació en 1992 en La Victoria, Lima. Cursó sus estudios universitarios en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y es bachiller en Ciencias Sociales con mención en Economía por la misma casa de estudios. En el 2021/2022 estudió la Diplomatura de Estudio Internacional Empresarial Analítica de Negocios y Gestión de la Información producto de la obtención de una semi beca otorgado por la PUCP por buen desempeño laboral. A nivel profesional, Abel Vasquez cuenta con más de 4 años de experiencia como analista económico en instituciones privadas y públicas como la Pontificia Universidad Católica del Perú, Ministerio de Transportes y Comunicaciones e Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Actualmente, Abel Vasquez se desempeña como analista estadístico en la Unidad de Planeamiento y Organización (UPO) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao (ATU), donde elabora informes y reportes sobre la situación de los distintos instrumentos de gestión a través de diferentes indicadores. Asimismo, se encarga de la elaboración del procesamiento de información estadística, así como la implementación de actividades de producción de datos, realizar todas aquellas operaciones estadísticas o fases de las mismas que sean encomendadas en los programas estadísticos anuales y formular, analizar e interpretar cuadros estadísticos para su diagnóstico y/o estudio.

## Anexo 2: CV Resumido

### Abel Vasquez Bustamante

Bachiller en Economía por la Pontificia Universidad Católica del Perú con interés en data science, finanzas, políticas públicas y regulación. Capacidad de manejo de ingentes cantidades de datos para extraer información relevante. Excelente respuesta en trabajo en equipo multidisciplinario.

#### Experiencia profesional:

#### **Analista Estadístico y Planeamiento - Oficina. de Planeamiento** **Ago. 2022 - Actualidad**

Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao

##### Funciones:

- Coordinar con representantes de las direcciones de línea para identificar la información estadística de relevancia que producen.
- Brindar asistencia técnica a los representantes de las direcciones para el llenado de los formatos y garantizar la calidad de la información reportada
- Elaborar proyectos de informes, entre otros documentos, relacionados con el Planeamiento Estratégico de la ATU, así como el seguimiento y evaluación de políticas o planes sectoriales o nacionales.

#### **Analista Económico - Centro Especial de Monitoreo** **Jul. 2020 – Abr. 2022**

Indecopi

##### Funciones:

- Definir políticas, procesos, métricas y procedimientos relacionados con la protección y privacidad, explotación y gobierno de datos.
- Procesar de la información de los canales de atención del Indecopi.
- Apoyar la gestión de iniciativas de Gobierno del Datos, buscando el cumplimiento de plazos, alcance y calidad de las mismas.

#### **Analista Presupuestal - Dir. Académica de Economía** **Jul. 2018 – Jun. 2020**

Pontificia Universidad Católica del Perú

##### Funciones:

- Revisar y consolidar las propuestas de presupuestos de las unidades a fin de asegurar que cumplan con los criterios generales de evaluación presupuestal.
- Actualizar y preparar el informe periódico de indicadores de seguimiento al avance de ejecución presupuestal
- Elaborar informes económicos solicitados por proveedores/clientes externos de las unidades asignadas.

#### **Asistente Económico - Dir. de Supervisión** **May. 2017 – Jul. 2018**

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

##### Funciones:

- Revisar, analizar y elaborar la propuesta de sanciones para los agentes que comentan una infracción en los servicios que se encuentran bajo la supervisión del ministerio.
- Realizar la planificación de las inspecciones de los concesionarios postales a nivel nacional a través de planes anuales con las diferentes coordinaciones.

Experiencia docente:**Jefe de Prácticas - Facultad. de Ciencias Sociales****Mar. 2019 – Dic. 2022**

Universidad Antonio Ruiz de Montoya

Dictado de cursos:

- Intr. a la microeconomía
- Microeconomía
- Macroeconomía

Jefe de Prácticas - Dpto. de Economía

**Ene. 2018 – Feb. 2018**

Pontificia Universidad Católica del Perú

Dictado de cursos:

- Intr. a la microeconomía
- Intr. a la macroeconomía
- Economía General

Educación:**Diplomatura de Estudio Internacional Empresarial en Analítica de Negocios y Gestión de la Información XXI****Nov. 2021 – Set. 2022**

Centrum Católica - EADA

**Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Esp. en Telecomunicaciones****Ene. 2018 – Feb. 2018**

Osiptel

**Bachiller en Economía****Mar. 2010 – Jul 2016**

Pontificia Universidad Católica del Perú

Documentos y artículos:**Documentos**

- Documento de Trabajo N 33: "Empleando la telefonía móvil para promover la inclusión financiera en el Perú: el caso del dinero electrónico" Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), enero de 2017. Disponible en: [goo.gl/yUT6NW](http://goo.gl/yUT6NW)

**Artículos**

- "Impacto reputacional: El lado invisible de las decisiones tomadas por las agencias de competencia" Revista Económica Edición VII. Organización de Estudiantes de Economía, enero de 2018
- Apagón Telefónico: Hoy inicia la suspensión total de líneas prepago no válidas. Disponible en: [goo.gl/gEghHc](http://goo.gl/gEghHc)
- Virgin Mobile inicia su estrategia comercial en el Perú. Disponible en: [goo.gl/Z9ul6G](http://goo.gl/Z9ul6G)