

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE ONLINE EN LOS ESTUDIANTES
DE PREGRADO EN TIEMPOS DE COVID-19 DE LA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2021.

TESIS

PRESENTADA POR:

ARI CHOQUE, JOSÉ LUIS

ASESOR:

MBA.RUBÉN JAIME HUANCAPAZA CORA

Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERU

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado en primer lugar a Dios, por brindarme la oportunidad de llegar a cumplir esta gran meta para mí, a mi familia, Wilber Ari, Julia Choque y a mi hermana Alicia Ari Choque, ya que siempre confiaron en mí a pesar de todas las dificultades que me pudo dar la vida y por sus consejos y el apoyo para tomar las mejores decisiones en mi vida académica como personal. A mis abuelos, Sebastián Ari y Nancy Contreras, por su apoyo moral e incondicional, y en especial a mi padrino, mi tío Raúl Ari Contreras, que desde el cielo está guiándome en cada paso que doy y porque a pesar de no estar físicamente, siento su presencia todos los días, te extraño mucho, esto es para todos ustedes.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis padres por darme la oportunidad de estudiar en la Universidad Privada de Tacna, también a mi asesor el Mgr. Rubén Huancapaza por su tiempo y sus aportes dentro del desarrollo de la investigación, a cada uno de los docentes que me brindaron sus conocimientos, su paciencia y su amistad. A Elard Queque, por tu ayuda incondicional y a su vez, no quiero dejar pasar por alto a cada una de las personas que de alguna manera u otra tuvieron una palabra o un consejo para conmigo, en realidad este logro es gracias a cada uno de ellos que pudo aportarme su sabiduría para tomar las mejores decisiones en mi vida personal y académica.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. <i>Problema principal</i>	5
1.2.2. <i>Problemas secundarios</i>	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4. OBJETIVO	7
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	7
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	7
CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES	8
2.1.1. <i>Internacionales</i>	8
2.1.2. <i>Nacionales</i>	9
2.1.3. <i>Locales</i>	10
2.2. BASES TEÓRICAS	11
2.2.1. <i>Calidad de servicio</i>	11
2.2.2. <i>Atención al cliente online</i>	16
2.2.3. <i>Definición de conceptos básicos</i>	19
CAPITULO III	21
METODOLOGÍA	21
3.1. HIPÓTESIS	21
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	21
3.1.2. <i>Hipótesis específica</i>	21
3.2. VARIABLE E INDICADORES	22
3.2.1. <i>Operacionalización de la variable independiente</i>	22

3.2.2.	<i>Operacionalización de la variable dependiente</i>	22
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	23
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.5.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	23
3.6.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	24
3.7.1.	<i>Población</i>	24
3.7.2.	<i>Muestra</i>	24
3.8.	CRITERIO DE SELECCIÓN	24
3.8.1.	<i>Criterios de inclusión</i>	24
3.8.2.	<i>Criterios de exclusión</i>	24
3.9.	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	25
3.10.	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	25
3.11.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	25
CAPÍTULO IV		26
RESULTADOS		26
4.1.	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	26
4.1.1.	<i>Validación</i>	26
4.1.2.	<i>Confiabilidad</i>	26
4.1.3.	<i>Prueba de normalidad</i>	28
4.2.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	30
4.2.1.	<i>Análisis por variable y dimensiones</i>	30
4.3.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	39
4.3.1.	<i>Verificación de hipótesis específicas</i>	39
4.3.2.	<i>Verificación de hipótesis general</i>	47
CONCLUSIONES		49
SUGERENCIAS		50
REFERENCIAS		52
APÉNDICE		57

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Calidad de servicio	22
Tabla 2. Atención al cliente.....	22
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	26
Tabla 4 Alfa de Cronbach del instrumento calidad de servicio.....	26
Tabla 5 Alfa de Cronbach por ítems de la calidad de servicio y atención al cliente.	27
Tabla 6 Prueba de Kolmogorov Smirnov para la calidad de servicio y dimensiones	28
Tabla 7 Prueba de Kolmogorov Smirnov para la atención al cliente y dimensiones	29
Tabla 8 Variable calidad de servicio	30
Tabla 9 Dimensión Fiabilidad	31
Tabla 10 Dimensión capacidad de respuesta.....	32
Tabla 11 Dimensión seguridad.....	34
Tabla 12 Dimensión empatía.....	35
Tabla 13 Variable atención al cliente	36
Tabla 14 Dimensión calidad técnica.....	37
Tabla 15 Dimensión calidad funcional.....	38
Tabla 16 Resumen de modelo de la fiabilidad y la atención al cliente	39
Tabla 17 ANOVA para la fiabilidad y la atención al cliente	40
Tabla 18 Coeficientes de fiabilidad y atención al cliente.....	40
Tabla 19 Resumen de modelo de la capacidad de respuesta y atención al cliente	41
Tabla 20 ANOVA para la capacidad de respuesta y la atención al cliente	42
Tabla 21 Coeficientes para la capacidad de respuesta y la atención al cliente.....	42
Tabla 22 Resumen de modelo de la seguridad y la atención al cliente	43
Tabla 23 ANOVA para la seguridad y la atención al cliente	44
Tabla 24 Coeficientes para la seguridad y la atención al cliente.....	44

Tabla 25 Resumen del modelo de empatía y atención al cliente.....	45
Tabla 26 ANOVA para la empatía y la atención al cliente	46
Tabla 27 Coeficientes para empatía y atención al cliente	46
Tabla 28 Modelo de resumen de calidad de servicio y la atención al cliente.....	47
Tabla 29 ANOVA para la calidad de servicio y la atención al cliente.....	47
Tabla 30 Coeficiente para la calidad de servicio y la atención al cliente	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Calidad de servicio.....	30
Figura 2 Dimensión Fiabilidad.....	31
Figura 3 Dimensión capacidad de respuesta.....	33
Figura 4 Dimensión seguridad.....	34
Figura 5 Dimensión empatía.....	35
Figura 6 Variable atención al cliente.....	36
Figura 7 Dimensión calidad técnica.....	37
Figura 8 Dimensión calidad funcional.....	38

RESUMEN

La presente investigación denominada “La calidad de servicio y su influencia en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna,2021. Tuvo como objetivo establecer la influencia de la calidad de servicio y la influencia en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna,2020. Respecto a la metodología la investigación fue básica y de enfoque cuantitativo, el nivel de investigación fue explicativo y el diseño de investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 80 estudiantes matriculados de pre grado en el 9no y 10mo ciclo en la carrera profesional de ingeniería comercial del año 2021, los cuales se les aplico un cuestionario de preguntas politómicas para medir la calidad de servicio y la atención al cliente online en una escala de Likert. La investigación concluyo que la calidad de servicio influye significativamente en la atención al cliente online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna,2021.

Palabras clave: Calidad de servicio, atencion del cliente, Covid 19.

ABSTRACT

The present investigation called “The quality of service and its influence on online care in undergraduate students in times of Covid-19 at the Private University of Tacna, 2021. Its objective was to establish the influence of the quality of service and the influence on online attention in undergraduate students in times of Covid-19 at the Private University of Tacna, 2020. Regarding the methodology, the research was basic and with a quantitative approach, the research level was explanatory and the research design was of a non-experimental and cross-sectional design. The population was made up of 80 undergraduate students enrolled in the 9th and 10th cycle in the professional career of commercial engineering in 2021, who were applied a questionnaire of polytomous questions to measure the quality of service and online customer service on a Likert scale. The research concluded that the quality of service significantly influences online customer service in undergraduate students in times of Covid-19 from the Private University of Tacna, 2021.

Keywords: Quality of service, customer service, Covid 19.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como título “La calidad de servicio y su influencia en la atención al cliente online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021”, el problema principal desarrollada en la tesis responde a la siguiente interrogación ¿Cómo influye la calidad de servicio en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021? En tanto, el objetivo principal es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y atención al cliente online.

La presente tesis está estructurada en cinco títulos: Planteamiento del Problema, marco teórico, hipótesis y variables, metodología de la investigación, discusión de resultados, terminando con las conclusiones y recomendaciones, acompañada de una amplia fuente bibliográfica la misma que sustenta el desarrollo de esta investigación; así como los apéndices respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según la revista, La tercera (2020) El mayor uso de las tecnologías de la información y la comunicación , así como la saturación del uso del medio digital y las necesidades de datos , así como la salud psicológica de docentes y estudiantes, entre otros factores, genera una fuente de preocupación que debe ser atendida con la máxima responsabilidad, solidaridad y empatía, atender los problemas de la comunidad y tener siempre presente que los objetivos del currículo deben ser cumplidos.

Tallardá (2020) menciona que uno de los factores más importantes ha sido la atención personalizada a cada alumno. “Justo cuando empezó la crisis, Blanquerna estableció un plan de acción para ofrecer una mejor atención personalizada a los estudiantes. Nos organizamos, entre otras cosas, para aumentar el número de tutorías”. Las sesiones de tutoría han aumentado en un 40% y también ha mejorado el uso de la plataforma digital , que ahora está equipada con materiales y tareas .

Zafra (2020) Las características del tipo formativo no presencial en España, entre otras de las improvisaciones que se dieron en la pandemia Covid-19, han sido inestable. El gobernador de la asociación de directores de instituto de Andalucía, opina que se viene trabajando de una manera infame ciertas colectividades que, llegaron a innovar en un último minuto su método de trabajo.

A su vez, existen discrepancias entre cierto grupo de magistrales en las academias de la ciudad de Madrid ha llegado a un punto tan controversial que dicha situación ha llegado al Defensor del Pueblo.

Andina (2020) , 147,000 educandos de insuficientes en capitales y más de 22,000 magistrales de facultades estatales, que en el presente cuentan con carga educacional, obtendrán asistencia al contar de manera gratuita internet con el fin de avalar la continuación del servicio pedagógico a distancia en tiempos de pandemia Covid-19, esto es lo que informo el Minedu, a la comunidad estudiantil.

Cruz (2020) indica, que gran una gran parte de las facultades de estudios se ven afectados en la vínculo de retribuciones de sus colaboradores y, a su vez los alumnos y sus apoderados así como las familias de la comunidad educativa alegan que la formación virtual no brinda la correcta enseñanza que la presencial, al que se suma un reclamo de descuento por la no utilización de instalaciones físicas. A razón de los reclamos impuesta por la comunidad universitaria el ministro de educación a destinado a Sunedu como ente responsable de dicho reclamo, la confirmación de las acusaciones que se imputen a las institutos y universidades. Además, habrá que confirmar si naturalmente si los servicios que ofrecen son coherentes con los pagos mensuales que hacen las familias por el servicio educativo no presencial.

Benavides (2020) recalcó que las residencias de licenciaturas arriban perpetrando una embarazosa labor para la continuidad con la recepción en el aumento de alumnos que alcanzarán a empezar sus carreras superiores universitarias, a pesar de la dificultades en este nuevo escenario por la que se cruza el Perú y en el mundo desde aperturas del mes de marzo.

Hernández (2020), indicador de que la Universidad de Salamanca exhibió este miércoles en la mañana, su táctica en modernización en la enseñanza del catedrático a puertas de que empiece los cursos en los años 2020-2021, el cual se han llegado a plantear que absolutamente nadie de los alumnos se quede sin la posibilidad de acceder a la educación moderna en tiempos de pandemia, y a su vez avalar la disposición de la instrucción ante la escenario de fluctuación en el horizonte salubre que todo el mundo está viviendo hoy en día.

Pérez (2020), nos comenta que, con el segundo período de reclusión nacional forzoso, que se hará extensivo hasta el domingo 12 de abril de dicho año, incomparables facultades de la nación ratificaron el estreno de las sesiones de forma virtual, esto después de avisos estatales publicados en sus páginas corporativos públicos. Frente a esta atmósfera incierta, la Sunedu, informó en el Peruano diario oficial en el Perú, en el mes de marzo las corduras para la guía de las disciplinas a través de dispositivos de formación no asistente por segmento de facultades y academias de posgrado. Es cabal indicar que la medida muestra que las facultades gubernamentales y privadas, tituladas o en gestión, que efectúen la conciliación de la formación no asistente en sus materias deben avisar a la Sunedu en una prescripción máxima de 30 días hábiles.

SUNEDU (2020), se encuentra sistematizando con el ente conveniente la solicitud de las imputaciones y sugerencias afines a desembolsos de registros y rentas, a fin de elaborar los trabajos de control de compromiso a sus capacidades. Es significativo perpetuar que la SUNEDU posee aptitudes para vigilar la eficacia del prestación formativo licenciado universitario, las controversias que indagará están emparentados a la cabida de las escuelas para ofrecer una asistencia no presencial de eficacia, las disyuntivas que brindan a los educandos con problemas

para consentir a la prestación del servicio pedagógico íntegro a las que no disponen con los materiales técnicas tecnológicas, y la oportunidad de asistencia no presencial para los temas que envuelvan el uso de estancias de laboratorio, entre otros aspectos.

Barrios (2020), el proceso de exención de licencias de los institutos superiores se ha concluido en casi su totalidad. Todas efectuaron las circunstancias de eficacia, de su gestión y tipo formativo, tienen la serenidad, la independencia de establecer y desplegar nuevas facultades universitarias. Se necesita a su vez la confianza del Minedu y la Sunedu para auxiliarse, de forma que promuevan el progreso de contenidos.

Según el Diario Correo (2020), todos los estudiantes de la facultad se le dio acceso a una cuenta asociada de correo electrónico en Google, bajo la potestad de la UNJBG, porque es la que constantemente ha operado la facultad para sus magistrales. Es por ello que también se eligió por recurrir al escenario del Google Meet ya que los alumnos no requieren que tengan el acceso con una contraseña, sino que conseguirán asociarse de manera directa a las reuniones donde se podrán efectuar las clases no presenciales. Asimismo, sobre el bono de enlace a Internet que se entregará a los alumnos, explicó que el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) cedió el segundo inventario de juventudes de pequeños recursos, ya que serán alrededor de 2,000 alumnos los que adoptarán una contribución de 50 soles periódicos para cubrir la prestación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

- a) ¿Cómo influye la calidad de servicio en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?

1.2.2. Problemas secundarios

- a) ¿Cómo influye la fiabilidad en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?
- b) ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?
- c) ¿Cómo influye la seguridad en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?
- d) ¿Cómo influye la empatía en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Ñaupas, et al (2014)“Justificar implica fundamentar las razones por las cuales se realiza la investigación, se pueden agruparse en teóricas, metodológicas y sociales”.

a) Justificación Teórica

La información se puede utilizar como base para desarrollar un diseño o modelo teórico, así como para refutar o comparar los resultados de otros estudios, tanto actuales como futuros.

b) Justificación Metodológica

Los instrumentos utilizados en la investigación podrían ser de utilidad en futuras investigaciones que sean similares a las variables de estudio.

c) Justificación Social

Los hallazgos permitirán a los profesionales que trabajan en este campo, así como a las universidades y centros de investigación, tener información significativa sobre cómo están involucrados la variable calidad de servicio en la variable atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de covid-19 de la Universidad Privada de Tacna,2021.

El propósito de este estudio es identificar los factores que influyen en la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de pregrado de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

Es importante señalar que este estudio está vinculado a las líneas de investigación de la Facultad de Ciencias Empres de la Escuela Profesional de Ingeniera Comercial de la Universidad Privada de Tacna

1.4. OBJETIVO

1.4.1. Objetivo general

- a) Establecer la influencia de la calidad de servicio en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de la fiabilidad en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.
- b) Analizar la influencia de la capacidad de respuesta en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.
- c) Identificar la influencia de la seguridad en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.
- d) Determinar la influencia de la empatía en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

Jireh del Cid (2018) En su teoría nombrada “calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa”. El objetivo principal de esta investigación es establecer la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un establecimiento de comida rápida, Pizza Burger Diner, ubicado en el distrito judicial de Zacapa. Esta investigación es de tipo descriptiva, participando 361 usuarios de ambos sexos.

Gaitán (2017) En su tesis “proyecto de mejora de servicio al cliente”. El objetivo principal de esta investigación es mejorar el servicio al cliente en Distribuciones AC SAS para que la empresa pueda crecer económicamente y mejorar su posicionamiento estratégico en el mercado. Durante el desarrollo de este proyecto de grado se recogieron las siguientes herramientas: cuestionarios, y durante el proceso de aprendizaje se completaron una serie de ejercicios para facilitar la aplicación de lo aprendido. Entre estos ejercicios se encuentran cuestionarios entregados a los empleados de la empresa para determinarlas causas de la falta de compromiso en el lugar de trabajo. Por otro lado, disponemos de cuestionarios entregados a los estudiantes para determinar las causas de la falta de compromiso laboral. Como resultado se determinó que la solución propuesta es una buena opción de mejora para resolver las numerosas inconsistencias que tienen los clientes con el servicio que brinda Distribuciones AC SAS.

2.1.2. Nacionales

Támara (2016) en su teoría llamada “La calidad de servicio de un call center y su influencia en la atención al cliente de la empresa Global Sales Solutions, en el distrito de Santa Anita, en el año 2016”. El estudio tuvo como objetivo conocer si la calidad del servicio incide en la atención al cliente, y se realizó a 35 clientes de Global Sales Solutions de una población de 57 personas, utilizando como instrumento la técnica de la encuesta y el cuestionario, siendo el cuestionario conformado por 32 preguntas en la escala de Likert. El instrumento se validó mediante juicio de expertos y la confianza del instrumento se calculó mediante el coeficiente Alfa de Cron Bach. Los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS 22, y se concluyó que la calidad de servicio tiene un impacto significativo en la atención a la cliente brindada por Global Sales Solutions en el distrito de Ate en 2016.

Gonzales (2017) en su teoría llamada “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno 2017.” El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con los servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, en el año 2017. El estudio fue de tipo descriptivo. tipo correlacional, con un diseño transversal, y la muestra estará compuesta por 157 estudiantes. SERVQUAL. El análisis de los datos se realizó con la estadística descriptiva porcentual y la contratación de la Hipótesis con el Coeficiente de Correlación de Pearson. La calidad de servicio tiene relación con el nivel de satisfacción expresada por los estudiantes; por tanto, se acepta la hipótesis planteada porque se obtuvo $p=0.493$.

2.1.3. Locales

Chalco (2018) con su tesis denominada “La calidad del servicio de atención y la satisfacción del cliente de la asociación centro comercial mercadillo Bolognesi de Tacna. Periodo 2017”. El objetivo del estudio fue determinar el impacto de la calidad del servicio al cliente en la satisfacción del cliente en la Asociación Centro Comercial Mercadillo Bolognesi de Tacna. Durante el periodo de estudio de 2017, una muestra de 385 clientes, tanto hombres como mujeres, visitaron la Asociación Centro Comercial Mercadillo Bolognesi de Tacna para realizar compras. Como resultado, se utilizó un cuestionario para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con opciones de respuesta basadas en una escala de Likert. Para determinar la influencia que existe entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, primero se demostró la correlación utilizando el estadístico Rho de Spearman, el cual reveló una alta correlación entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente, y luego la influencia se demostró mediante la regresión lineal, arrojando un R cuadrado de 0,632, que es un 63,2% de dicha influencia. Para llegar a la conclusión que la calidad del servicio al cliente incide significativamente en la satisfacción del cliente de la Asociación Centro Comercial Mercadillo Bolognesi de Tacna, periodo 2017.

Croze (2017) en su tesis denominada “Estudio sobre la satisfacción que tiene el cliente respecto a la atención brindada en el área de atención al cliente de Electrosur en Tacna, 2014 y 2015”. En el cual la finalidad de la investigación El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los clientes del departamento de Atención al Cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electrosur Tacna en los años 2014 y 2015, siendo los objetivos específicos : “Identificar la cantidad y tipos de siniestros anuales en el departamento de

Atención al Cliente de ElectroSur Tacna en los años 2014 y 2015, y los objetivos específicos fueron: “Identificar el monto y tipos de siniestros anuales en el departamento de Atención al Cliente, “Determinar las horas punta, días y meses en donde hay más usuarios en el Área de Atención al Cliente en ElectroSur Tacna”, “Definir el grado de importancia que mantiene el Área de Atención al Cliente de ElectroSur, con respecto a las actividades programadas que desempeña la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – ElectroSur Tacna”. Se utilizó un método de investigación descriptivo, observacional, orientado a la aplicación y no experimental porque queríamos conocer qué tan satisfechos están los clientes de ElectroSur SA con la atención que se brinda en sus oficinas de atención en Tacna. El nivel de insatisfacción de los años 2014 y 2015 indica un nivel de insatisfacción de los clientes y, en consecuencia, un clima laboral negativo con los clientes externos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad de servicio

2.2.1.1. Definiciones

Begazo (2006) reseña que la “eficacia compone la capacidad de forma interna afiliada por un régimen para prometer una asistencia o beneficio íntegro en el turno, y a su vez tenga por característica el exhibir una altura de trabajo efectivo de una formación”.

Zeithmal y Bitner (2009) concreta que la calidad de servicio observada es intrínseca ya que es tasada por el comprador, a través de los conocimientos de la organización. A lo indicado precedentemente la eficacia de asistencia es arduo de valorar, que la eficacia, porque cuando se adquieren bienes o servicios, los

consumidores utilizan una cadena de condiciones con las cuales justiprecian la eficacia del propio.

“Simboliza un instrumento transcendental que admite brindar un importe complementario a los interesados con relación al mercado que ejecuten los competidores y conseguir la penetración de disconformidades en la compraventa general de la compañía” (López, 2013).

2.2.1.2. Modelos Teóricos

Parasuraman, et al (1985) dichos autores describen que el tipo que presentan se llama Servqual el cual asimila las primordiales mociones de la discrepancia que conllevan a un veredicto en las capacidades en política de eficacia de las compañías. Es una herramienta que admitió acercar al cálculo mediante la valoración de forma apartada de las perspectivas y sensaciones de un comprador, afirmando en las acotaciones realizadas por los clientes en la exploración. Centralmente de sus dimensiones de dicho tipo logramos hallar las consecutivas:

- Fiabilidad: Práctica para elaborar la asistencia propuesto de representación íntegra y metódica.
- Capacidad de respuesta: Habilidad para dar apoyo a los consumidores y para suministrar de una asistencia eficaz.
- Seguridad: Ausencia de riesgos, inseguridades o incertidumbres.
- Empatía: Formar el motivo de dar a conocer a los compradores y sus escaseces.

Grönroos (1984) la calidad práctica afecta la calidad metodológica, por lo que cada transcurso o habito que esté envuelto en la exposición de la asistencia

afectaría la consecuencia ordinaria del propio, y esto se muestra en una valoración inmediata del apoyo por fragmento del comprador generando en ella un cuadro del mismo. Este dibujo es beneficio de su oportuna práctica en la prestación así expone dos dimensiones que modelan la prestación cedida:

- Calidad técnica o el diseño de un servicio en el que se reconocen las necesidades específicas del cliente, como se muestra en el resultado habitual de la eficiencia de la entrega.
- La calidad operativa del servicio, o el proceso de calidad del servicio, que omite la funcionalidad del beneficio asistencial.

2.2.1.3. Características

Para Villalba (2013) la calidad de servicio tiene peculiaridades y a la vez los mencionados son elementos precisos en la edificación y penetración de la propia. Entre las particularidades más distinguidas poseemos:

- Intangibilidad, en este principio se considera elementalmente por el emparentado o no de un interés físico, es por ello, que se razona la originaria extensión de diferencia entre un producto y una asistencia; la consecuencia en la asistencia o adquisición de una asistencia accede establecer si el consumidor se halla saciado o en negativa, no se llega a estimar previamente de ser alcanzado y por tanto esto envuelve indiscutibles cualidades. “En distintas señales, presume una inseguridad divisada para los compradores o sospecha al advertir disgustados tras el resultado de los bienes y servicios”. (Grande, 2005) .

- Inseparabilidad, Las mercancías en general, existe una correspondencia uno a uno entre quien completa y conceptualiza el servicio; en consecuencia, la elaboración es un esfuerzo conjunto entre el comprador y el vendedor, por lo que es un hecho inseparable. (Grönroos, A Service Oriented Approach to Marketing of Services, 1978).
- Heterogeneidad o inconsistencia, Los productos, principalmente, son poco patronales, en pocas palabras que quien ofrece una asistencia puede convertir anverso a otro, y por tanto la eficacia altera de acuerdo con la perspicacia que se tenga de explícito la asistencia. Duque (2005), concierta que “es dificultoso afirmar una eficacia similar, ya que la compañía cree que entregar logra ser muy desigual a lo que el consumidor observa que toma de esta”. Como resultado, la diferencia entre un producto y una asistencia, determinada a través de los tipos preliminares, facilita las plataformas para entender cómo debe ser cotizada la eficacia de la asistencia.

2.2.1.4. Dimensiones

Bitner , et al (2009), revelan que para calcular la calidad de servicio del modelo Servqual corresponden agrupar. Matsumoto (2014), expone las extensiones del tipo Servqual del consecuente modo:

- A) Fiabilidad, Se reseña a la destreza para establecer la asistencia propuesto de carácter íntegra y metódica. Es decir, que la compañía efectúa con sus proposiciones, sobre liquidaciones, provisión de la

asistencia, procedimiento de alguna dificultades y firmeza de costos.

Y se bosqueja el consecuente hito:

- Servicio

B) Capacidad de Respuesta, es la destreza para asistir a los beneficiarios y para facilitar una ayuda eficiente y a la vez conveniente. Se describe a la aplicación y premura al relacionarse las atenciones, manifestar cuestiones y lamentaciones de los consumidores, y enmendar complicaciones. Para ello se diseñan los subsiguientes indicadores:

- Rapidez
- Comunicación
- Disposición
- Preparación

C) Seguridad, es el sensatez y cuidado para cada uno de los colaboradores y sus habilidades para infundir creencia y compañerismo. Para esta extensión se programan cuatro guías:

- Confianza
- Conformidad
- Amabilidad
- Conocimiento

D) Empatía, representa al grado de cuidado específica que brindan las compañías a sus consumidores. Se debe negociar por el contorno de una prestación personificado o adecuado al deleite del consumidor. En esta extensión se programa lo subsecuentes indicadores:

- Atención
- Horarios

- Interés
- Necesidades

2.2.2. *Atención al cliente online*

2.2.2.1. *Definiciones*

Para Brown (2007) la solicitud que tiene el consumidor debe quedar arraigada en la sabiduría y en la creencia de la compañía, no es viable introducirla en un oficio con una proyección considerado con sucesión, tiene que ser esencial. Radica en imaginar que se ajusten dos conjuntos de individuos: los colaboradores y los usuarios, una vez conseguido esto, la asociación logrará una superioridad profesional.

Pérez, et al (2013) sugieren que negociar la correlación con los consumidores, y en una determinada complacencia, es definitiva para el prestigio o decepción de la compañía. Las corporaciones más sensatas de ello frecuentan de acordar dos fragmentos esenciales: los colaboradores y los consumidores. Por tanto, les concede una superioridad profesional sobre las demás.

Ramos (2014) La asistencia de asistencia al consumidor compone una representación de aplicación a las solicitudes que los clientes que ejecutan a la tutora de creación, sapiencia y compañía, con el importante esencia de suministrar de carácter expeditiva y individualizada toda la investigación que el consumidor solicite de la administracion.

2.2.2.2. *Modelo*

Zemke y Albrecht (1988) dichos escritores reseñan en su teoría “el triángulo del servicio” que el coste de la asistencia observado por el consumidor obedece a su costumbre particular con la compañía, es decir, obedece de ese

choque notable dado con la prestación entregada y el consumidor. Ello a su vez la perfección en la asistencia se puede lograr a través del triángulo, el cual se completa una táctica bien pensada el cual conceptúe una ética de la asistencia que se distribuye a un particular apropiado, que es el que tiene relación con el consumidor y que maneja algunos métodos cordiales con el comprador.

2.2.2.3. Características

Paz (2005) sintetiza de forma brillante, las particularidades adecuadas de los individuos cuya labor es el empalme inmediato con compradores/consumidores, a los que se corresponde priorizar el servicio para solucionar sus dificultades o compensar sus pretensiones y carestías, ya sea de manera presencial o virtual. Y entre ellas tenemos:

- Formalidad: Virtud en el perfil de portarse, la cabida para garantizar en los contenidos con formalidad y rectitud.
- Iniciativa: La existencia del dinámico y hacendoso, con predisposición a conducirse en los desiguales escenarios y dar una réplica vertiginosa a los inconvenientes.
- Ambición: Contar con aspiraciones interminables por optimizar y progresar; es decir, tener aspiración de distinción.
- Autodominio: Poseer cabida de amparar la intervención de conmociones por parte de exteriores de la existencia.
- Disposición de servicio: Es aquella destreza originaria, no obligada, a tener en cuenta, recurrir al consumidor de carácter facilitada y con decencia.

- Don de gentes: Poseer cabida para crear recomendaciones de eficacia y cordiales con los remanentes, y, a su vez, recrearse.
- Colaboración: Ser un individuo que siente feliz de unir el trabajo, le atrae ocuparse con terceros para el logro de una meta en relación.
- Enfoque positivo: Es el porte para observar la parte optima de los sucesos con tranquilidad.
- Observación: Destreza para atraer o establecer en precisos complementos no innegables a gran parte del mundo.
- Habilidad analítica: Accede eliminar parte significativa del supletorio, desarreglar una alocución, dificultad en porciones, para el dominio, examinar cada una de las opiniones primordiales y, en ocupación de ese estudio, brindar un medio integral.
- Imaginación: Cuenta con el volumen de crear eventos, opiniones y, de brindar opciones al topar un escenario.
- Recursos: Poseer la agudeza y la destreza para salir gallardo de escenarios complicadas.
- Aspecto externo: Es la calidad de una originaria opinión en los segundos inaugurales para establecer una óptima tendencia hacia la adquisición en el consumidor.

2.2.2.4.Importancia

López (2013) , la prestación al consumidor ha comenzado a tomar potencia conforme a la extensión de la competitividad, ya que a cuanto más

coexista, los consumidores tienen más proporción de resolver en donde conseguir el beneficio o la asistencia que están solicitando, puesto que reside tal categoría de estar afinando y ajustando a las carencias de los consumidores, ya que son ellos quienes poseerán la decisión final.

2.2.2.5. Dimensiones

Grönroos (1994), demuestran el desarrollo de las extensiones de la solicitud al comprador, las cuales son:

A) Calidad técnica:

Se orienta en una asistencia técnica considerada y que traslade a un efecto admisible. Se inquieta de todo lo referente al estribo material, los patrimonios concretos, la colocación propia. Para ciertas extensiones se diseñan tales hitos:

- Entorno del servicio
- Resultado del servicio

B) Calidad funcional:

Se encomienda del modo en que el comprador es ajustado en el progreso del transcurso de fabricación de la asistencia. Y se diseña dicha extensión:

- Interacción cliente- empleado

2.2.3. Definición de conceptos básicos

A. Fiabilidad: Manterola et al (2018), nos explica que pertenece a una pertenencia psicométrica que dice analogía con la separación en la

falla del cálculo; o del nivel de estabilidad y estabilidad de las calificaciones conseguidas en lo desarrollado al método de comprobación con un idéntico elemento.

B. Intangibilidad: Se ha constituido como componentes valiosos en cuanto a cifras y creadores de cuantía y superioridad profesional, ya que, las compañías pueden desafiar los desafíos de los compradores existente especializado por un entorno global y soberanamente competidor. (Valencia , 2006).

C. Interacción: Según Galindo et al (2009), se establece como esencia primordial de la característica social y se precisa como la labor bilateral de conductas de varias personas al correlacionarse, teniendo en claro el argumento donde se forjan.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. *Hipótesis general*

- a) La calidad de servicio influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

3.1.2. *Hipótesis específica*

- a) La fiabilidad influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.
- b) La capacidad de respuesta influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.
- c) La seguridad influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.
- d) La empatía influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

3.2. VARIABLE E INDICADORES

3.2.1. Operacionalización de la variable independiente

Tabla 1.

Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Rapidez 	1-5	Ordinal
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Confianza • Preparación • Confianza 	6-9	Ordinal
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición • Amabilidad • Conformidad • Conocimiento 	10-13	Ordinal
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Interes • Atencion • Necesidades • Horario 	14-17	Ordinal

Nota: Elaboración propia

3.2.2. Operacionalización de la variable dependiente

Tabla 2.

Atención al cliente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Calidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno del servicio • Resultado del servicio 	18-24	Ordinal
Calidad Funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción cliente-empleado 	25-28	Ordinal

Nota: Elaboración propia

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Hernandez (2010), Se inspira en el positivismo, tendencia que “refuta toda propuesta cuyo contenido no esté directa o indirectamente en relación con los hechos comprobados, refutando todo juicio de valor”. El enfoque cuantitativo, ya que es objetiva, inferencial, deductiva, orientada a los resultados, el tipo de investigación es básica.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se limitará a observar los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural, de corte transversal , las variables no serán manipuladas ni controladas, el diseño de investigación es no experimental, (Hernandez, 2010).

3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Arias (2012). “los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis” el nivel de investigación es explicativo ya que se faculta el motivo de los hechos mediante la vinculación de procedencia – resultado.

3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Las preguntas serán aplicadas a estudiantes de grado de la Universidad Privada de Tacna ante el Covid -19 de Tacna,2021.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.7.1. Población

La población está compuesta por 80 estudiantes universitarios matriculados en los ciclos 9 y 10 de la carrera profesional de ingeniería comercial para el año 2021.

3.7.2. Muestra

No habrá necesidad de calcular muestras porque la población completa es de 80 estudiantes, se tomará en el año 2021 - I de la carrera pre profesional de ingeniería comercial de la Universidad Privada de Tacna en el año 2021 .

3.8. CRITERIO DE SELECCIÓN

3.8.1. Criterios de inclusión

- La investigación es aplicable a estudiantes matriculados en el año 2021-I del 9no y 10mo ciclo de la carrera profesional de ingeniería comercial.
- La investigación es óptima para aplicarse en estudiantes mayores de 18 años de ambos sexos.

3.8.2. Criterios de exclusión

- La investigación no será aplicada a estudiantes que no se encuentren matriculados en el año 2021-I del 9no y 10 mo ciclo de la carrera profesional de ingeniería comercial.
- No se aplicará la encuesta a menores de 18 años.

- No se encuentran dentro de la aplicación de la investigación a estudiantes de otras escuelas, así como otros estudiantes ajenos a la Universidad Privada de Tacna.

3.9. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de investigación serán los cuestionarios , los cuales se utilizarán como herramienta para la investigación. Como estrategia de recolección de datos, los estudiantes de pregrado de la Universidad Privada de Tacna utilizarán una herramienta de Google para recolectar datos en un escenario virtual en tiempos de covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se utilizará el estadístico alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad interna de los items. La encuesta de calidad del servicio y de la atención online será validada mediante el juicio de un panel de expertos , teniendo en cuenta tres expertos en la materia.

3.11. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos de la investigación se llevará a cabo utilizando IBM SPSS statistics 25, que creará tablas de frecuencia , probará la normalidad y comparará hipótesis con un gráfico de regresión lineal básico .

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Validación

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron validados por el criterio de juicio de expertos tomando en consideración a tres especialistas en la materia.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N°	Grado de Estudio	Experto	Opinión
Experto 1°	Magister		Favorable
Experto 2°	Doctor		Favorable
Experto 3°	Magister		Favorable

Nota: Elaboración propia

4.1.2. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se analizó por el criterio de Alfa de Cronbach, para verificar la consistencia de los ítems.

Tabla 4

Alfa de Cronbach del instrumento calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.978	28

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 4 se puede observar que la confiabilidad es de 0,978, lo que indica una consistencia positiva en la pregunta de calidad del servicio.

Tabla 5

Alfa de Cronbach por ítems de la calidad de servicio y atención al cliente.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido.	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido.	Correlación total de elementos corregida.	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido.
P1	87.3625	505.981	.657	.978
P2	87.5625	502.553	.686	.977
P3	87.2250	491.392	.837	.977
P4	87.3375	501.720	.777	.977
P5	87.4625	502.606	.717	.977
P6	87.6750	494.273	.835	.977
P7	87.1750	501.741	.648	.978
P8	87.3750	493.959	.838	.977
P9	87.3500	502.104	.688	.977
P10	87.3500	491.446	.848	.977
P11	87.3750	491.301	.830	.977
P12	87.0375	494.467	.788	.977
P13	87.3000	503.706	.810	.977
P14	87.2625	490.196	.760	.977
P15	87.2000	501.782	.727	.977
P16	87.4250	498.880	.827	.977
P17	87.4125	496.777	.785	.977
P18	87.5375	503.416	.762	.977
P19	87.1875	490.458	.843	.977
P20	87.0750	495.412	.844	.977
P21	87.4125	501.207	.724	.977
P22	87.1750	497.134	.833	.977
P23	87.5250	503.569	.642	.978
P24	86.7125	497.169	.653	.978
P25	87.2625	496.424	.830	.977
P26	87.4750	499.468	.785	.977
P27	87.3500	496.205	.879	.976
P28	87.2500	488.215	.897	.976

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 5 se puede observar que el nivel de confianza es superior a 0.900, lo que indica que existe una consistencia positiva en las métricas de calidad de servicio y atención al cliente, sin necesidad de eliminar o cambiar nada.

4.1.3. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad establece si las cifras alcanzan una distribución normal o no.

Ho : Sig. > 0.05 : Los datos siguen de una distribución normal

H1 : Sig. < 0.05 : Los datos no siguen de una distribución normal

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov Smirnov para la calidad de servicio y dimensiones

		Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
N		80	80	80	80	80
Parametros normales	Media	54.4625	15.8000	12.6250	13.1375	12.9000
	Desviacion estándar	14.09906	4.13200	3.70895	3.71362	3.63039
Maximas diferencias extremas	Absoluta	.114	.098	.156	.142	.227
	Positivo	.073	.058	.098	.083	.097
	Negativo	-.114	-.098	-.156	-.142	-.227
Estadístico de prueba		.114	.098	.156	.142	.227
Sig. asintótica (bilateral)		.012 ^c	.054 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c

Nota: Elaboración en SPSS.25

Interpretación: En la tabla 6 de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, se puede observar que las variables calidad del servicio y confiabilidad tienen una distribución normal, mientras que las variables tiempo de respuesta, seguridad y empatía tienen un nivel de significación de 0.000, porque cuando el valor es menor a 0.05, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, y los datos no siguen una distribución.

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov Smirnov para la atención al cliente y dimensiones

		Atención al cliente	Calidad técnica	Calidad funcional
N		80	80	80
Parámetros normales	Media	36.0875	23.2250	12.8625
	Desviación estándar	9.45368	5.95123	3.75093
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.158	.206	.153
	Positivo	.079	.091	.089
	Negativo	-.158	-.206	-.153
Estadístico de prueba		.158	.206	.153
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota: Elaboración en SPSS.25

Interpretación: Debido a que el nivel de significación de 0.000 para la variable atención al cliente y sus dimensiones es menor a 0.05 en la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, por lo que se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.2.1. Análisis por variable y dimensiones

Tabla 8

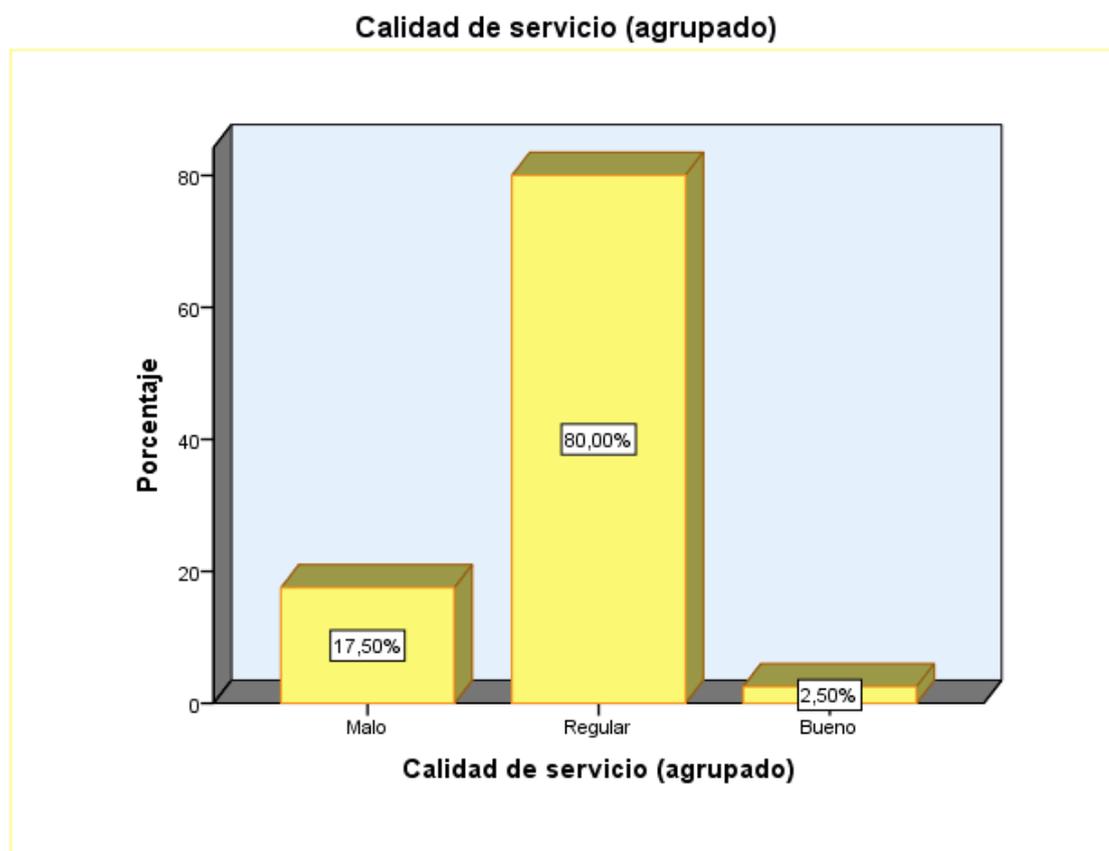
Variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	17.5	17.5	17.5
	Regular	64	80.0	80.0	97.5
	Bueno	2	2.5	2.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Nota: Elaboración por SPSS. 25

Figura 1

Calidad de servicio



Nota : Elaboración por SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 8, se puede mostrar que 64 estudiantes que en el grafico se representa con el 80% consideran que la calidad del servicio es

satisfactoria, 14 estudiantes o el 17,5 % creen que la calidad del servicio es mala y dos estudiantes o el 2,5 % consideran que la calidad del servicio es buena en la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

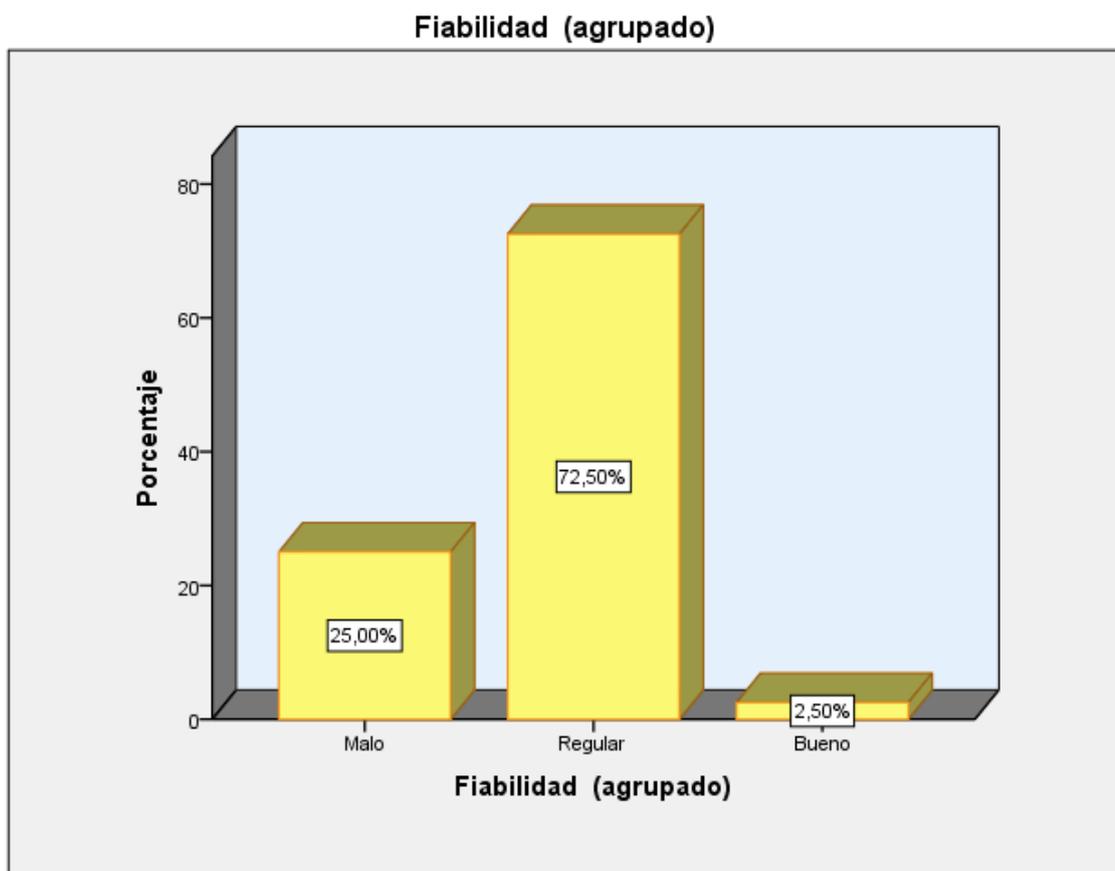
Tabla 9

Dimensión Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	20	25.0	25.0	25.0
	Regular	58	72.5	72.5	97.5
	Bueno	2	2.5	2.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Nota: Elaboración por SPSS. 25

Figura 2

Dimensión Fiabilidad

Nota : Elaboración por SPSS .25

Interpretación: En la Tabla 9, se puede ver que 58 estudiantes, o el 72,5%, considera que la confiabilidad es regular, 20 estudiantes que es representado por el 25%, cree que la confiabilidad es mala y dos estudiantes o el 2,5% cree que la confiabilidad es excelente en la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 10

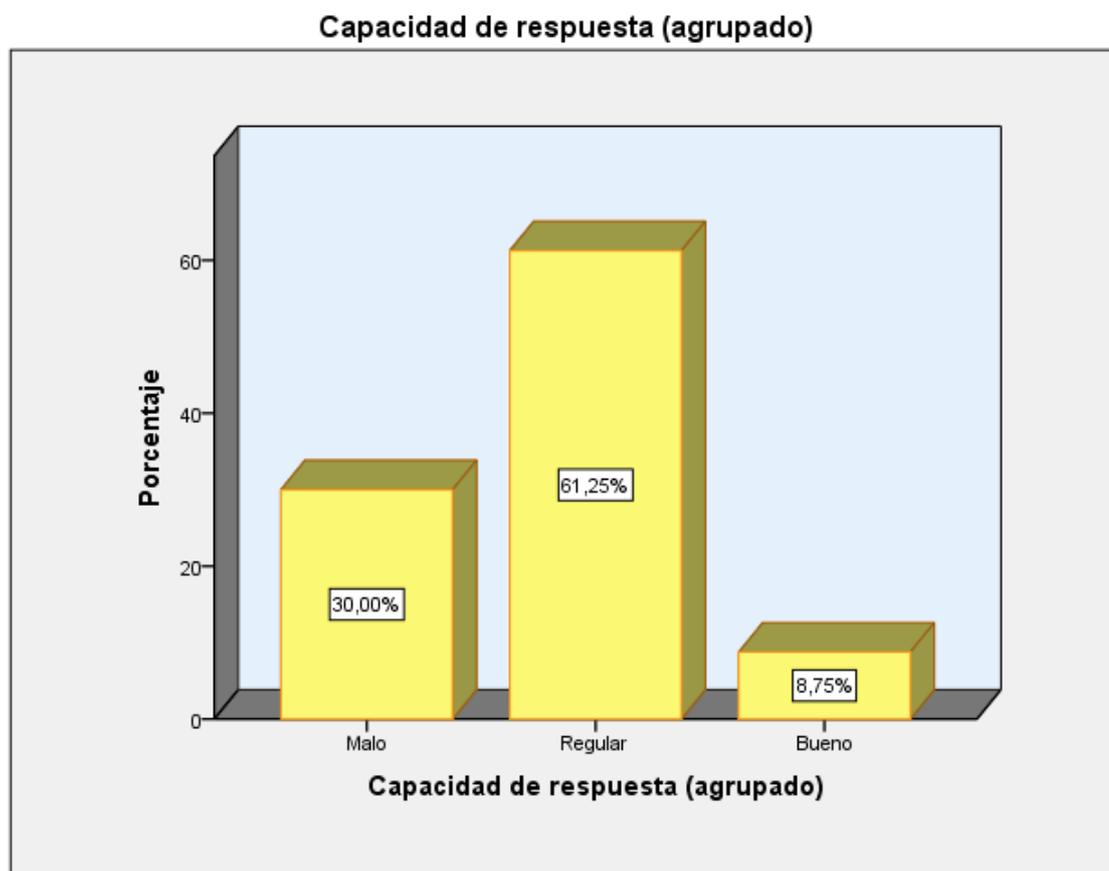
Dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	24	30.0	30.0	30.0
	Regular	49	61.3	61.3	91.3
	Bueno	7	8.8	8.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Nota: Elaboración en SPSS.25

Figura 3

Dimensión capacidad de respuesta



Nota : Elaboración por SPSS. 25

Interpretación: De acuerdo con la tabla 10, 49 estudiantes o el 61.3% cree que su capacidad de respuesta es regular, 24 estudiantes que simbolizan el 30% cree que su capacidad de respuesta es mala y 7 estudiantes que representan el 8.8% cree que su capacidad de respuesta es excelente en la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

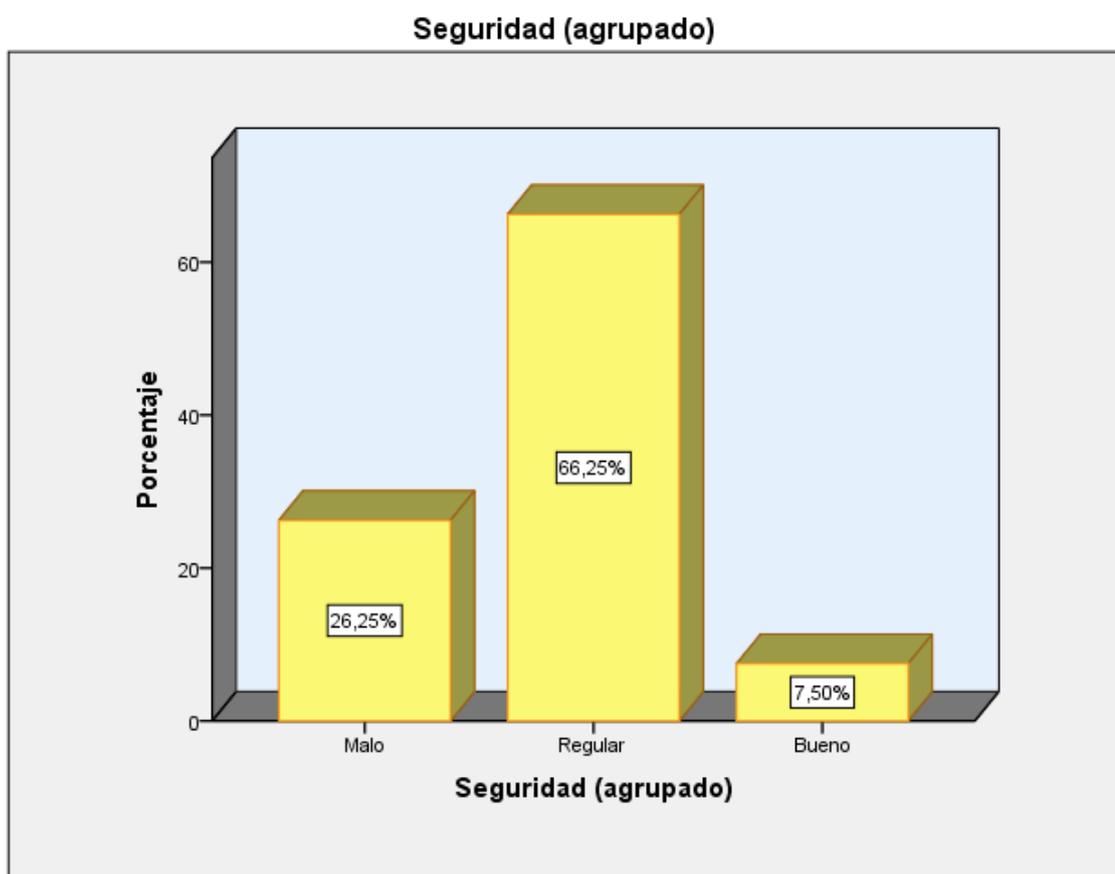
Tabla 11

Dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	21	26.3	26.3	26.3
	Regular	53	66.3	66.3	92.5
	Bueno	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Nota: Elaboración por SPSS. 25

Figura 4

Dimensión seguridad

Nota : Elaboración por SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 11, se puede ver que 53 estudiantes, o el 66,3%, cree que la seguridad es regular, 21 estudiantes, o el 26,3 %, cree que la seguridad es mala y 6 estudiantes, o el 7,5%, cree que la seguridad es excelente en la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

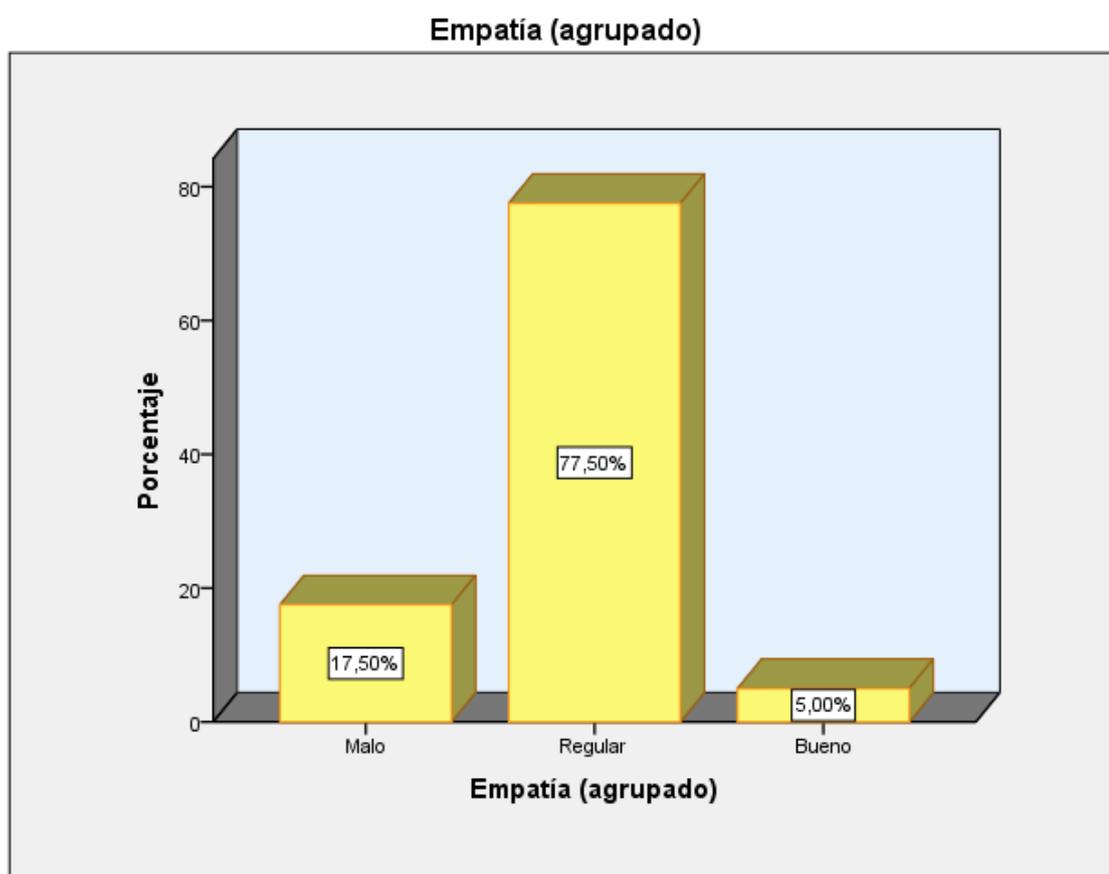
Tabla 12

Dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	17.5	17.5	17.5
	Regular	62	77.5	77.5	95.0
	Bueno	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Figura 5

Dimensión empatía

Nota : Elaboración en SPSS .25

Interpretación: En la Tabla 12, se puede ver que 62 estudiantes que representan el 77.5 %, cree que la competencia es regular, 14 estudiantes, o el 17.5% cree que la competencia es mala y 4 estudiantes, o el 5%, cree que la competencia es buena en la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

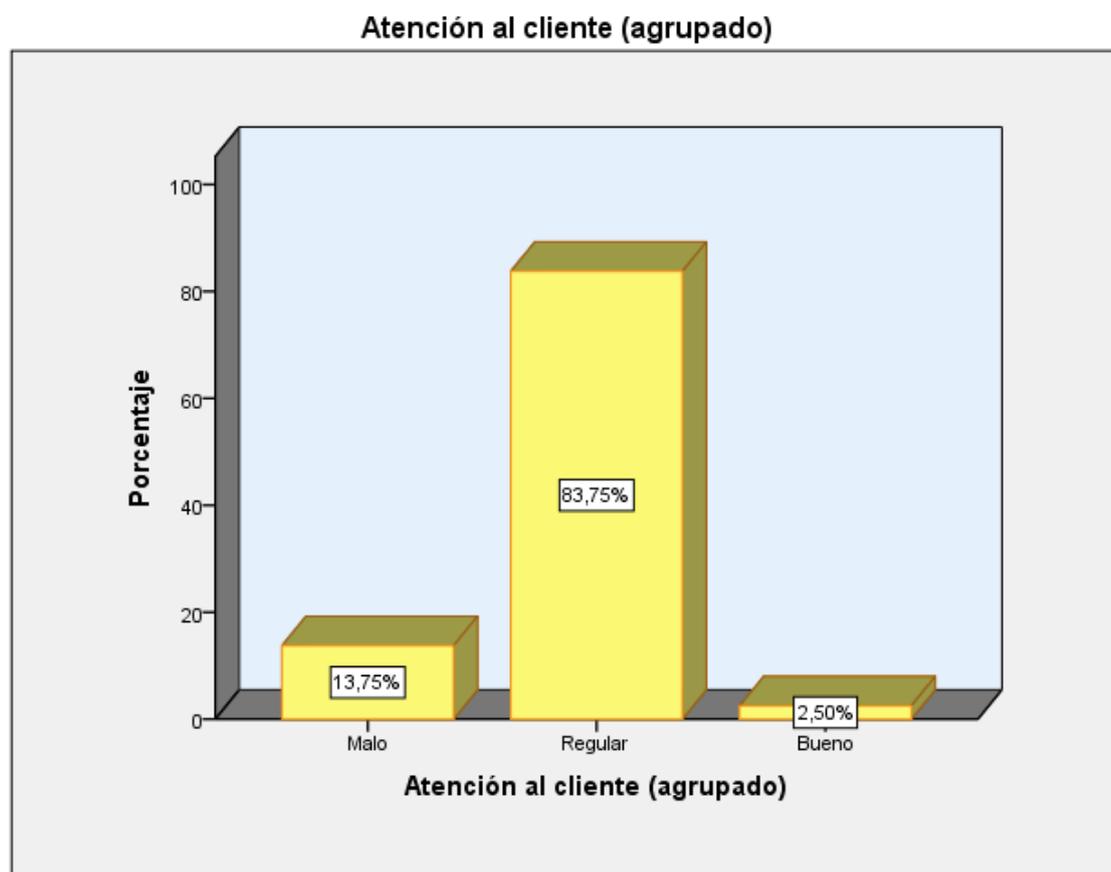
Tabla 13

Variable atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	13.8	13.8	13.8
	Regular	67	83.8	83.8	97.5
	Bueno	2	2.5	2.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Nota: Elaboración SPSS. 25

Figura 6

Variable atención al cliente

Nota: Elaboración en SPSS.25

Interpretación: En la Tabla 13, se puede mostrar que 67 estudiantes, o el 83,8% cree que el servicio al cliente es regular, 11 estudiantes, o el 13,8% cree que el servicio al cliente es regular, y 2 estudiantes, o el 2,5% cree que el servicio al cliente es bueno en la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

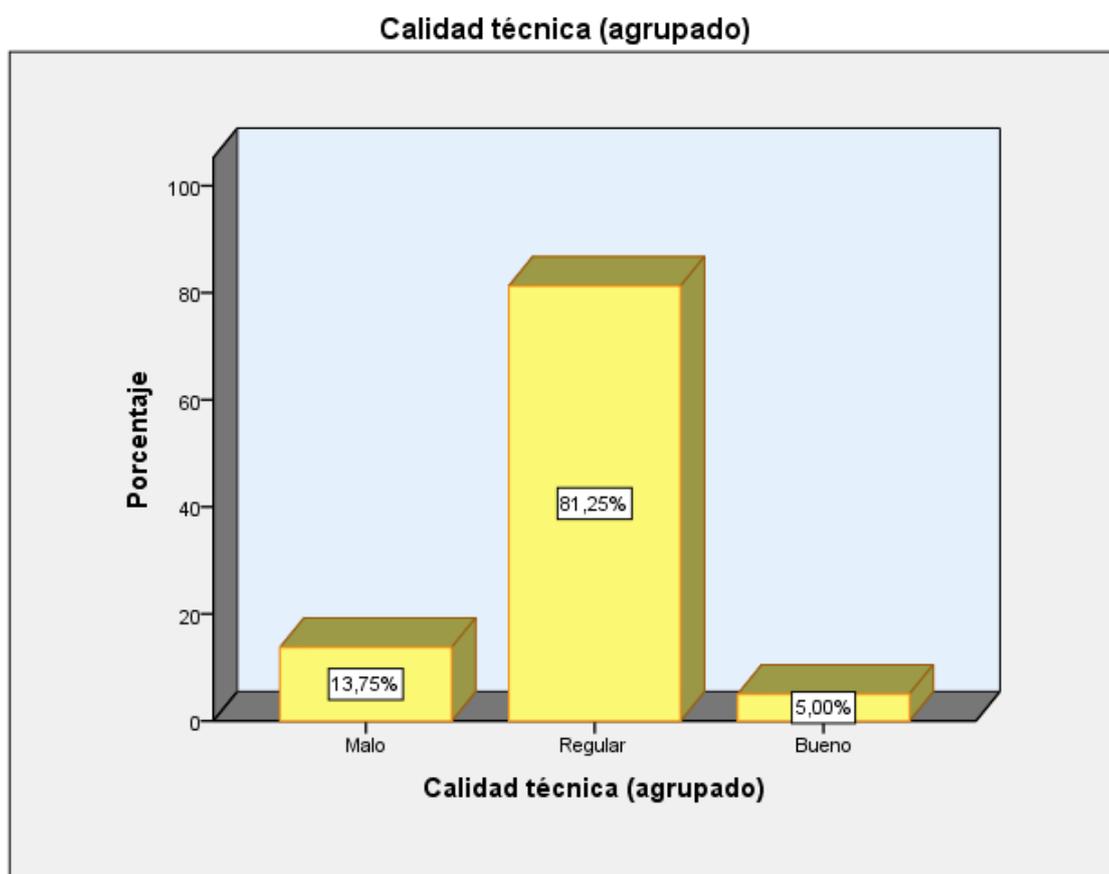
Tabla 14

Dimensión calidad técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	13.8	13.8	13.8
	Regular	65	81.3	81.3	95.0
	Bueno	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Nota: Elaboración por SPSS. 25

Figura 7

Dimensión calidad técnica

Nota : Elaboración por SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 14, se puede mostrar que 65 estudiantes, o el 81,3 %, cree que la calidad técnica es regular, 11 estudiantes, o el 13,8% considera que la calidad técnica es mala, y 4 estudiantes, o el 5,0%, cree que la calidad técnica es buena en la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

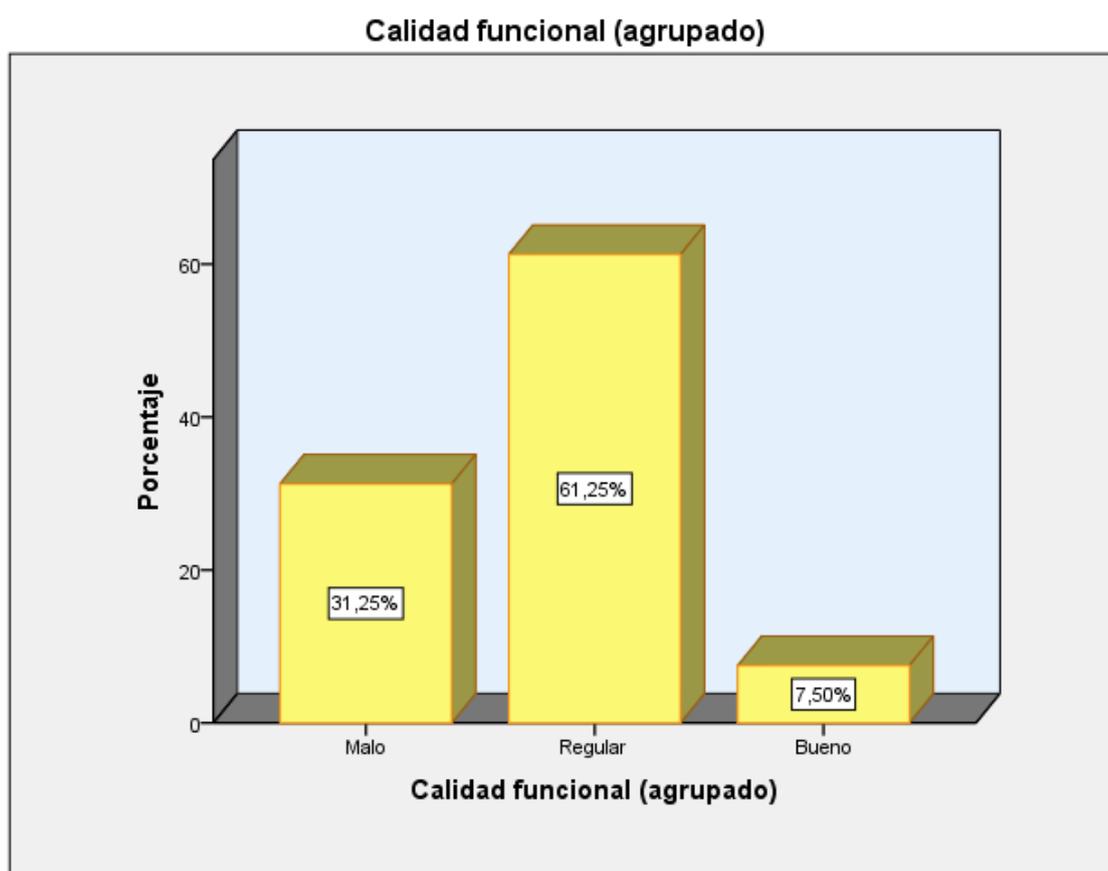
Tabla 15

Dimensión calidad funcional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	25	31.3	31.3	31.3
	Regular	49	61.3	61.3	92.5
	Bueno	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Nota: Elaboración por SPSS. 25

Figura 8

Dimension calidad funcional

Nota : Elaboración por SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 15 se puede observar que 49 estudiantes o el 61,3% están considerando regular la calidad funcional, 25 estudiantes que se reflejan como el 31,3%, consideran mala la calidad funcional y 6 estudiantes o el 7,5% consideran buena la calidad funcional en la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

Hipótesis específicas

Ho: La fiabilidad no influye significativamente en la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Ha: La fiabilidad influye significativamente en la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Tabla 16

Resumen de modelo de la fiabilidad y la atención al cliente

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estandar de la estimación
.847 ^a	.717	.713	5.06446

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 16 tenemos un coeficiente de correlación $R = 0.847$, que indica una fuerte relación entre las variables, y un coeficiente de determinación $R^2 = 0.717$, que indica que el 71.7 % del atención al cliente se explica por la confiabilidad de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 17

ANOVA para la fiabilidad y la atención al cliente

	Suma de cuadrados	GL	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	5059.782	1	5059.782	197.272	,000 ^b
Residuo	2000.606	78	25.649		
Total	7060.388	79			

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 17 de ANOVA , encontramos un nivel de significación de 0.000 , que es menor a 0.05 , rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la confiabilidad y el atención al cliente de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 18

Coefficientes de fiabilidad y atención al cliente

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
	5.486	2.251		2.437	.017
Fiabilidad	1.937	.138	.847	14.045	.000

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretación: La tabla de coeficientes 18 muestra un $\beta_0 = 5.486$, que es el punto de confluencia de la recta con el eje vertical del método de coordenadas, y un coeficiente lineal de regresión de $\beta_1 = 1.937$, que indica el número de unidades que aumenta el cliente, servicio para cada unidad que aumenta la confiabilidad. La tabla también muestra un valor P de 0,000, que es inferior a 0,05, lo que indica una influencia significativa.

Hipotesis específica 2

Ho: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Ha: La capacidad de respuesta influye significativamente en la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Tabla 19

Resumen de modelo de la capacidad de respuesta y atención al cliente

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,789 ^a	.623	.618	5.84495

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretacion: En la Tabla 19 tenemos un coeficiente de $R=0.789$ que indica una fuerte relación entre las variables y un coeficiente de determinación $R^2=0.623$ que indica que el 62.3 % de la atención al cliente se explica por el tiempo de respuesta de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 20

ANOVA para la capacidad de respuesta y la atención al cliente

	Suma de cuadrados	GL	Media cuadrática	F	Sig.
Regresion	4395.635	1	4395.635	128.665	,000 ^b
Residuo	2664.752	78	34.163		
Total	7060.388	79			

Nota : Elaboración en SPSS. 25

Interpretacion: La tabla ANOVA numero 20 muestra un nivel de significación de 0,000, que es inferior a 0,05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la atención al cliente de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 21

Coefficientes para la capacidad de respuesta y la atención al cliente

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
Capacidad de respuesta	10.697	2.332	.789	4.587	.000
	2.011	.177		11.343	.000

Nota: Elaboración en SPSS.25

Interpretacion: La tabla 21 de coeficientes muestra un $\beta_0 = 10.697$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y un coeficiente de regresión lineal $\beta_1 = 2,011$, que indica el número de unidades que aumenta el cliente atención por unidad que aumenta la capacidad de respuesta. La tabla muestra un valor P de 0,000, que es inferior a 0,05, lo que indica una influencia.

Hipótesis específica 3

Ho: La seguridad no influye significativamente la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Ha: La seguridad influye significativamente en la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Tabla 22

Resumen de modelo de la seguridad y la atención al cliente

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
.879 ^a	.773	.770	4.53560

Nota: Elaboración por SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 22 tenemos un coeficiente de correlación $R = 0.879$, que indica una fuerte relación entre las variables, y un coeficiente de determinación $R^2 = 0.773$, que indica que el 77.3 % de la atención al cliente se explica por la seguridad de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 23

ANOVA para la seguridad y la atención al cliente

	Suma de cuadrados	GL	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	5455.801	1	5455.801	265.210	,000 ^b
Residuo	1604.587	78	20.572		
Total	7060.388	79			

Nota: Elaboración por SPSS. 25

Interpretación: La tabla ANOVA 23 muestra un nivel de significación de 0.000, que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre seguridad y servicio al cliente de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 24

Coefficientes para la seguridad y la atención al cliente

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
	6.689	1.875		3.567	.001
Seguridad	2.238	.137	.879	16.285	.000

Nota : Elaboración en SPSS. 25

Interpretación: La tabla de coeficientes número 26 muestra $\beta_0 = 6.689$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión lineal $\beta_1 = 2.238$, que indica el número de unidades que incrementan la atención al cliente por cada unidad que aumenta la seguridad. La tabla también muestra un valor P de 0,000, que es inferior a 0,05, lo que indica una influencia significativa.

Hipótesis específica 4

Ho: La empatía no influye significativamente la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Ha: La empatía influye significativamente en la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Tabla 25

Resumen del modelo de empatía y atención al cliente

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estandar de la estimacion
.923 ^a	.853	.851	3.65134

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretacion: En la Tabla 25 tenemos un coeficiente de correlación $R= 0.923$ que indica que existe una fuerte relación entre las variables y un coeficiente de determinación $R^2= 0.853$ que indica que la atención al cliente se explica en el 85.3 % de los casos de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 26

ANOVA para la empatía y la atención al cliente

	Suma de cuadrados	GL	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6020.470	1	6020.470	451.571	,000 ^b
Residuo	1039.917	78	13.332		
Total	7060.388	79			

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretacion: La tabla Anova 28 muestra un nivel de significación de 0,000, que es inferior a 0,05, hipótesis rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa empatía enlazado al cliente empatía y atención al cliente de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 27

Coefficientes para empatía y atención al cliente

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
Empatía	5.068	1.516	.923	3.343	.001
	2.405	.113		21.250	.000

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretacion: La tabla 27 de coeficientes muestra un $\beta_0 = 5.068$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y un coeficiente lineal de regresión de $\beta_1 = 2.405$, que indica el número de unidades que incrementa el cliente atención por cada unidad que aumenta la igualdad. La tabla también muestra un valor P de 0,000, que es inferior a 0,05, lo que indica una influencia.

4.3.2. Verificación de hipótesis general

Ho: La calidad de servicio no influye significativamente la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Ha: La calidad de servicio influye significativamente en la atención al cliente en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.

Tabla 28

Modelo de resumen de calidad de servicio y la atención al cliente

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,925 ^a	.856	.854	3.61559

Nota: Elaboración por SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 28 tenemos un coeficiente de correlación $R = 0.925$ que indica una fuerte relación entre las variables y un coeficiente de determinación $R^2 = 0.856$ que indica que el 85.6 % de la calidad del servicio se explica por la atención al cliente de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 29

ANOVA para la calidad de servicio y la atención al cliente

	Suma de cuadrados	GL	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6040.732	1	6040.732	462.094	,000 ^b
Residuo	1019.656	78	13.073		
Total	7060.388	79			

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretación: La tabla ANOVA 29 muestra un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la atención al cliente online de la Universidad Privada de Tacna en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 30

Coefficiente para la calidad de servicio y la atención al cliente

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
(Constante)	2.309	1.623			1.423	.159
Calidad de servicio	.620	.029	.925		21.496	.000

Nota: Elaboración en SPSS. 25

Interpretación: La tabla de coeficientes 30 muestra un $\beta_0 = 2.309$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y un coeficiente lineal de regresión de $\beta_1 = 0.620$, que indica el número de unidades que mejorarán el servicio calidad para cada unidad que mejorará el servicio al cliente. La tabla también muestra un valor P de 0,000, que es inferior a 0,05, lo que indica una influencia.

CONCLUSIONES

Primera : Se descubrió que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la atención al cliente en línea en estudiantes pre grado durante el periodo Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021; sin embargo, solo el 80% de los encuestados cree que la calidad del servicio es regular, y solo el 83,8 % cree que la atención al cliente es regular.

Segunda : Existe una relación significativa entre confiabilidad y atención en línea de la Universidad Privada de Tacna en cuanto a estudiantes Covid-19 en 2021. Sin embargo, solo el 72.5 por ciento de los encuestados cree que la confiabilidad en la atención en línea de la Universidad Privada de Tacna es regular.

Tercero: Se analizo una influencia significativa entre la capacidad de respuesta y la atención al cliente online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna. También se evidencio que solo el 61.3% de los encuestados considera que es regular la capacidad de respuesta en la atención al cliente online de la Universidad Privada de Tacna.

Cuarta: Se identifico una influencia significativa entre la seguridad y la atención al cliente online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna. También se evidencio que solo el 66.3% de los encuestados considera que es regular la seguridad en la atención al cliente online de la Universidad Privada de Tacna.

Quinta: Se determino un predominio demostrativo entre la empatía y la atención al cliente online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid- 19 de la Universidad

Privada de Tacna. También se evidencio que el 77.5% de los encuestados considera que es regular la empatía de la atención al cliente de la Universidad Privada de Tacna.

SUGERENCIAS

Primera: En la Universidad Privada de Tacna se necesita establecer capacitaciones mensuales a los colaboradores sobre metodologías de atención al cliente, crear una buena presencia online para los estudiantes que desean un argumento acuciosa y empática, así como mejorarla continuamente, asimismo a los docentes, las capacitaciones para que en sus respectivas áreas educativas ya que al hablar de calidad de servicio y siendo la universidad el área de estudio, la medición de satisfacción alcanzaría un nivel extraordinario al tener un trato mas directo con el estudiante y no solo cumplir el rol de estudiante y docente, si no también en un aspecto de orientador educativo y personal.

Segunda: Se sugiere a la Universidad Privada de Tacna proponer asistencia inmediata como un compromiso entre las partes, para abordar las preocupaciones de los usuarios sobre cortes de energía o tarifas exorbitantes.

Tercera: Se propone que la Universidad Privada de Tacna logre responder con premura los requerimientos o aclaraciones de los estudiantes en promedios más cortos con procedimientos más establecidos o plantillas de acuerdo requieran al usar la atención online para que así se pueda dar una respuesta eficaz, un medio acertado seria integrar a la atencion de los estudiantes de la universidad un call center, para procesos determinados y ofrecer oportunidades laborales a los mismo estudiantes para que desarrollen sus habilidades en el área de atencion y resolución de problemas.

Cuarta: Se aconseja a la Universidad Privada de Tacna que se pueda realizar discursos de motivación a sus empleados para que puedan transferir seguridad y confianza a los estudiantes que hacen sus requerimientos de manera online.

Quinta: Se plantea que los colaboradores de la Universidad Privada de Tacna buscan entablar una solidaridad invariable frente a los estudiantes en el periodo que los mismos busquen el servicio de atención online que la universidad ofrece.

REFERENCIAS

- Andina. (2020). *Universidades públicas: estudiantes y docentes recibirán internet*.
<https://andina.pe/agencia/noticia-universidades-publicas-147000-estudiantes-y-22000-docentes-recibiran-internet-813387.aspx>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A.
- Barrios , E. (2020). *Educación a distancia en tiempos de pandemia*.
<https://elperuano.pe/noticia-educacion-a-distancia-tiempos-pandemia-94178.aspx>
- Benavides , M. (2020). *Universidades públicas realizaron exámenes de admisión online*.
<https://exitosanoticias.pe/v1/martin-benavides-afirma-que-9-universidades-publicas-realizaron-examenes-de-admision-online/>
- Bitner , M. J., Zeithaml, V., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. Mexico: McGraW Hill México.
- Brown, A. (2007). *Gestión de la atención al cliente* . Madrid, España: Diaz de Santos S.A.
- Chalco, R. (2018). "La calidad del servicio de atención y la satisfacción del cliente de la asociación centro comercial mercadillo Bolognesi de Tacna. Periodo 2017".
- Correo. (2020). *La Universidad Basadre inicia clases este 8 de junio con 7,150 alumnos*.
Crearon cuentas corporativas para que estudiantes utilicen la plataforma del Google Meet: <https://diariocorreo.pe/edicion/tacna/la-universidad-basadre-inicia-clases-este-8-de-junio-con-7150-alumnos-942173/>

- Croze , L. (2017). Estudio sobre la satisfacción que tiene el cliente con respecto a la atención brindada en el área de atención al cliente de Electrosur en Tacna 2014 y 2015. [*Tesis de Grado, Universidad Privada de Tacna*]. Repositorio UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/446>
- Cruz , Y. (2020). *Así han respondido las universidades privadas en servicios para sus alumnos durante la pandemia*. Diversas casas de estudios de Lima han adoptado rebajas en sus pensiones y otras ofrecen servicios extras como internet gratuito. : <https://rpp.pe/lima/actualidad/pensiones-asi-han-respondido-las-universidades-privadas-en-servicios-para-sus-alumnos-durante-la-pandemia-pucp-up-ulima-upch-upc-noticia-1261332>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. En *Innovar*. Colombia .
- Gaitan , N. (2017). Proyecto de mejora de servicio al cliente. [*Tesis de grado, Universidad Santo Tomas*]. Repositorio Digital UST. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9132>
- Gonzales, O. G. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno 2017.
- Grande, I. E. (2005). *Marketing de servicios* . Madrid, España : ESIC.
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. En *European Journal of Marketing* (págs. 588-601). Helsinki, Finland.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications: European Journal of Marketing*.

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

Hernández, P. (2020). *La Universidad de Salamanca digitaliza su docencia y se prepara “ante cualquier eventualidad posible”*. El confinamiento en marzo y la obligación de impartir teledocencia permitieron ver las carencias de un campus virtual que no sólo ha sido actualizado, sino que ha añadido recursos para facilitar las clases online y las charlas entre alumnado y profesorado: <https://www.salamanca24horas.com/texto-diario/mostrar/2121215/universidad-salamanca-digitaliza-docencia-prepara-ante-cualquier-eventualidad-posible>

Hernandez, R. (2010). *Metodología de la investigación; 5ta edición*. McGraw- Hill.

Jireh del Cid, Y. L. (2018). Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa. [*Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar*]. Repositorio URL. recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrtd/2018/01/04

Karam, T., Rizo, M., & Galindo, J. (2009). *Comunicología en construcción*. Mexico: Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

La tercera. (2020). *Educación de calidad: con responsabilidad, solidaridad y empatía*. <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/educacion-de-calidad-con-responsabilidad-solidaridad-y-empatia/OK23SPW7QVE4JPVVR6UFKEAZWQ/>

López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El búzon de Pacioli*, 7.

- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista chilena de infectología*, 680-688.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas*, 181- 209.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa- Cualitativa y Redacción de Tesis. 4ta Edición*. Ediciones de la U.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Revista de Marketing*, 41-50.
- Paz, R. (2005). *Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Pérez, H. M., Pérez, J. M., Caballero, C., & Lopez, L. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid, España: McGraw-Hill .
- Pérez, S. (2020). *Clases virtuales por cuarentena: 12 universidades ya lo iniciaron y 32 arrancan en abril*. La Sunedu será la encargada de supervisar clases virtuales de universidades durante el Estado de Emergencia.: <https://gestion.pe/peru/coronavirus-clases-virtuales-por-cuarentena-12-universidades-ya-lo-iniciaron-y-32-arrancan-en-abril-noticia/?ref=gesr>
- Ramos, P. (2014). *Atención al cliente (3a. ed.)*. Malaga, España: ICB.

- Sunedu. (2020). *SUNEDU REALIZA SUPERVISIÓN A UNIVERSIDADES DURANTE EMERGENCIA POR COVID-19*. El 96% de los casos están relacionados al servicio de universidades privadas y 36% sobre el dictado de clases en modalidad no presencial.: <https://www.sunedu.gob.pe/sunedu-realiza-supervision-universidades-durante-emergencia-covid-19/>
- Tallardá, L. A. (2020). *Reinventar la educación con clases virtuales*. <https://www.lavanguardia.com/vida/junior-report/20200408/48390777266/reinventar-educacion-clases-virtuales.html>
- Támara, k. M. (2016). La calidad de servicio de un call center y su influencia en la atención al cliente de la empresa Global Sales Solutions, en el distrito de Santa Anita, en el año 2016.
- Valencia , M. (2006). Los intangibles y el crecimiento económico. *Entramado*, 44.
- Villalba , C. (2013). La calidad de servicio: un recorrido histórico conceptual. En U. N. Colombia, *Punto de Vista* (págs. 51-72).
- Zafra , I. (2020). *Los fallos en la semipresencialidad educativa desatan una ola de quejas de los padres*. Las familias denuncian numerosos casos de falta de atención a los alumnos. Zeithaml, V., & Bitner, M. (2009). *Services marketing*. McGraw Hill.
- Zemke, R., & Albrecht, K. (1988). *Gerencia del servicio: ¿cómo hacer negocios en la Nueva Economía?* Bogotá, Colombia : Legis Editores .

APÉNDICE

MATRIS DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Calidad del servicio:	Tipo de investigación	Población
¿Cómo influye la calidad de servicio en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?	Establecer la influencia de la calidad de servicio en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.	La calidad de servicio influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía 	El tipo de investigación es básica y de enfoque cuantitativo	Conformado por 80 estudiantes matriculados de pregrado en el 9no y 10mo ciclo en la carrera profesional de ingeniería comercial del año 2021.
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis secundarias	Atención al cliente:	Diseño de investigación	Muestra
¿Cómo influye la fiabilidad en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?	Determinar la influencia de la fiabilidad en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.	La fiabilidad influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad técnica ✓ Calidad funcional 	El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.	No fue necesario utilizar ninguna fórmula de muestreo se tomará a toda la población censal.
¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?	Analizar la influencia de la capacidad de respuesta en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.	La capacidad de respuesta influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.		Nivel de Investigación	
¿Cómo influye la seguridad en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?	Identificar la influencia de la seguridad en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.	La seguridad influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.		El nivel de investigación es explicativo	
¿Cómo influye la empatía en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021?	Determinar la influencia de la empatía en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.	La empatía influye significativamente en la atención online en los estudiantes de pregrado en tiempos de Covid-19 de la Universidad Privada de Tacna, 2021.			

**LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN
LA ATENCIÓN ONLINE EN LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO EN
TIEMPOS DE COVID-19 DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020.**

Estimado (a) alumno (a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer como la calidad de servicio administrativo influye en la atención online de los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna, de la carrera profesional de ingeniería comercial.

Por ello se solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

(N= Nunca) (CN= Casi Nunca) (AV=A veces) (A= DE ACUERDO) (CS= CASI SIEMPRE)
(S=SIEMPRE)

	ENUNCIADO	N	CN	A	AV	CS	S
1	Cuando el personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna promete realizar el servicio en un cierto tiempo, lo hacen.						
2	Cuando los estudiantes tienen un problema, el personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna muestran un sincero interés en solucionarlo.						
3	El personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna, realiza bien el servicio a la primera vez.						
4	El personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna, concluyen el servicio en el tiempo prometido.						

5	El personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna se preocupa por mantener un servicio libre de errores.						
6	En la Universidad Privada de Tacna, el personal administrativo ofrece un servicio rápido a los estudiantes						
7	El personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna comunica a los estudiantes cuando concluirá la realización del servicio.						
8	En la Universidad Privada de Tacna, el personal administrativo siempre está dispuestos a ayudar a los estudiantes.						
9	En la Universidad Privada de Tacna, el personal administrativo siempre está preparado para responder las preguntas de los estudiantes.						
10	El comportamiento del personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna transmite confianza a los estudiantes.						
11	Los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna se sienten conformes con la atención brindada por el personal administrativo.						
12	En la Universidad Privada de Tacna, el personal administrativo es siempre amable con los estudiantes.						
13	El personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna tiene suficiente conocimiento sobre los servicios que se ofrecen en la plataforma web para responder a las preguntas de los estudiantes.						
14	La Universidad Privada de Tacna da a sus estudiantes atención individualizada.						
15	La Universidad Privada de Tacna tiene horarios de atención convenientes para todos sus estudiantes.						
16	La Universidad Privada de Tacna cuenta con personal administrativo que ofrecen una atención personalizada a sus estudiantes.						
17	La Universidad Privada de Tacna se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes.						
18	El personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.						
19	El personal administrativo brinda una respuesta con cordialidad cuando hago uso de la plataforma web o me comunico por el call center.						

20	La infraestructura y el diseño de las plataformas web son los adecuados para que el estudiante de la Universidad Privada de Tacna pueda realizar sus solicitudes.						
21	Es adecuada la cantidad de personal administrativo que contrata la Universidad Privada de Tacna, para atender a los estudiantes						
22	Es adecuado el comportamiento del personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna para con los estudiantes.						
23	El tiempo que toma el realizar un trámite, es el adecuado.						
24	Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en la Universidad Privada de Tacna						
25	Considera que el servicio ofrecido en la Universidad Privada de Tacna es bueno.						
26	El personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna mejora la calidad de servicio de sus plataformas web constantemente						
27	El comportamiento empleado por el personal administrativo de la Universidad Privada de Tacna es el más adecuado para absorber dudas de los estudiantes.						
28	Es de calidad la profesionalidad en el servicio de la Universidad Privada de Tacna.						

¡GRACIAS POR PRESTARNOS SU ATENCIÓN!

Validación de juicio de expertos

Tacna, 02 de Setiembre 2021

Señor (a)

Mag. Mónica del Pilar Crisosto Farfán

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis "**LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN ONLINE EN LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO EN TIEMPOS DE COVID-19 DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020**", para optar el título de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION ONLINE**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los Ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradeceremos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Bach. Jose Luis Ari Choque

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Crisosto Farfán, Mónica del Pilar
 1.2 Grado académico: Magister en Gestión de Personas y Administración del Talento
 1.3 Profesión: Ingeniero Comercial
 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
 1.5 Cargo que desempeña: Docente
 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
 1.7 Autor del instrumento: José Luis Ari Choque

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1 Valoración total cuantitativa: _____ 26 _____

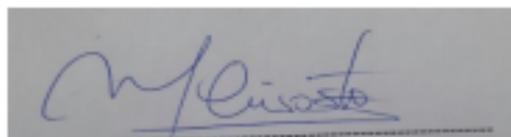
3.2 Opinión FAVORABLE: _____ x _____

DEBE MEJORAR: _____

NO FAVORABLE: _____

3.3 3.3 Observaciones

Tacna, 02 de Setiembre 2021



Firma

Tacna, 02 de Setiembre 2021

Señor (a)

Dra. Amelia Cristina Mamani Huanca

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis “**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN ONLINE EN LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO EN TIEMPOS DE COVID-19 DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2021.**”, para optar el título de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION ONLINE**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los Ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradeceremos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Bach. José Luis Ari Choque

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Mamani Huanca, Amelia Cristina
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Profesión: Ingeniero
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: José Luis Ari Choque

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			x		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles			x		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento			x		
SUMATORIA PARCIAL				9	12	
SUMATORIA TOTAL		20				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1 Valoración total cuantitativa: _____ 70% _____

3.2 Opinión FAVORABLE: _____ x _____ DEBE MEJORAR:

_____ NO FAVORABLE: _____

3.3 3.3 Observaciones

Tacna, 02 de Setiembre 2021



Firma

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: **MSc. Ing. Espinoza Casanova, Angel Ulises**
- 1.2 Grado académico: **Magister con mención en Gestión Empresarial.**
- 1.3 Profesión: **Ingeniero Pesquero - Nro. de Registro 34959**
- 1.4 Institución donde labora: **Universidad Privada de Taena.**
- 1.5 Cargo que desempeña: **Docente contratado.**
- 1.6 Denominación del instrumento: **Cuestionario**
- 1.7 Autor del instrumento: **Bach. Ari Choque, José Luis**

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regula	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA					8	20
PARCIAL	SUMATORIA	28				
TOTAL	SUMATORIA	28				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

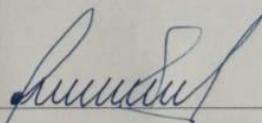
3.1 Valoración total cuantitativa: 28

3.2 Opinión FAVORABLE: DEBE MEJORAR: _____
NO FAVORABLE: _____

3.3 3.3 Observaciones

El presente instrumento es conforme para cumplir con los objetivos de la investigación.

Tacna, 02 de Setiembre 2021



MSc. Ing. Espinoza Casanova, Angel Ulises

CIP - 34959