

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**LA CALIDAD DE ATENCIÓN ONLINE Y LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS EN TIEMPO COVID-19 DE LA EMPRESA  
ELECTROSUR S.A. TACNA, 2020.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Edi Delgado Torres

**ASESOR:**

Mg. Ruben Jaime Huancapaza Cora

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO COMERCIAL

**TACNA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicar este trabajo:*

*“A Dios, por ser guía y mi fortaleza.*

*A mis queridos padres Brígida y Timoteo, por siempre brindarme su amor incondicional.*

*A mis hermanos Diego, Gladys y Carina que son mis compañeros de vida.*

*A Noe, quien siempre me ha apoyado en todo este proceso, cuando mis días son grises, tú me haces ver en colores.”*

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, Gracias a Dios por guiar mi camino.*

*A toda mi familia por creer en mí, por el apoyo para la culminación de mi tesis*

*A mi casa de estudios y docentes por los conocimientos brindados y haberme enseñado las herramientas y el conocimiento necesarios para mi desarrollo profesional.*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b> .....	II
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	III
<b>RESUMEN</b> .....	IX
<b>ABSTRAC</b> .....	X
<b>CAPÍTULO I</b> .....	11
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	11
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	11
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	13
1.2.1. <i>Problema principal</i> .....	13
1.2.2. <i>Problemas secundarios</i> .....	13
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	14
<b>1.4. OBJETIVO</b> .....	14
1.4.1. <i>Objetivo general</i> .....	14
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	15
<b>CAPÍTULO II</b> .....	16
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	16
<b>2.1. ANTECEDENTES</b> .....	16
2.1.1. <i>Internacionales</i> .....	16
2.1.2. <i>Nacionales</i> .....	17
2.1.3. <i>Locales</i> .....	18
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b> .....	19
2.2.1. <i>Calidad de atención</i> .....	19
2.2.2. <i>Satisfacción del usuario</i> .....	23
2.2.3. <i>Definición de conceptos básicos</i> .....	26
<b>CAPÍTULO III</b> .....	27
<b>METODOLOGÍA</b> .....	27
<b>3.1. HIPÓTESIS</b> .....	27
3.1.1. <i>Hipótesis general</i> .....	27
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	27
<b>3.2. VARIABLE E INDICADORES</b> .....	28
3.2.1. <i>Operacionalización de la variable independiente</i> .....	28
3.2.2. <i>Operacionalización de la variable dependiente</i> .....	28
<b>3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	29

<b>3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	29
<b>3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> .....	29
<b>3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	30
<b>3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO</b> .....	30
3.7.1. <i>Población</i> .....	30
3.7.2. <i>Muestra</i> .....	30
<b>3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN</b> .....	31
3.8.1. <i>Criterios de inclusión</i> .....	31
3.8.2. <i>Criterios de exclusión</i> .....	31
<b>3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	31
<b>3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO</b> .....	31
<b>3.11. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	32
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	33
<b>RESULTADOS</b> .....	33
<b>4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	33
4.1.1. <i>Validación</i> .....	33
4.1.2. <i>Confiabilidad</i> .....	33
4.1.3. <i>Prueba de normalidad</i> .....	38
<b>4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO</b> .....	39
4.2.1. <i>Análisis por variable y dimensiones</i> .....	39
<b>4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS</b> .....	48
4.3.1. <i>Verificación de hipótesis específicas</i> .....	48
4.3.2. <i>Verificación de hipótesis general</i> .....	51
<b>CONCLUSIONES</b> .....	56
<b>SUGERENCIAS</b> .....	59
<b>REFERENCIAS</b> .....	60
<b>APÉNDICE</b> .....	63

## Lista de Tablas

Tabla 1 Calidad de atención online .....	28
Tabla 2 Satisfacción del usuario .....	28
Tabla 3 Validación de juicio de expertos .....	33
Tabla 4 Alfa de Cronbach del instrumento de calidad de atención .....	33
Tabla 5 Alfa de Cronbach por ítems de la calidad de atención.....	34
Tabla 6 Alfa de Cronbach de la dimensión fiabilidad.....	35
Tabla 7 Alfa de Cronbach de la dimensión capacidad de respuesta .....	35
Tabla 8 Alfa de Cronbach de la dimensión seguridad .....	35
Tabla 9 Alfa de Cronbach de la dimensión empatía .....	36
Tabla 10 Alfa de Cronbach del cuestionario de Satisfacción del usuario.....	36
Tabla 11 Alfa de Cronbach por ítems de la satisfacción del usuario .....	36
Tabla 12 Alfa de Cronbach de la dimensión validez .....	37
Tabla 13 Alfa de Cronbach de la dimensión lealtad .....	37
Tabla 14 Prueba de Kolmogorov Smirnov para la calidad de atención y dimensiones .....	38
Tabla 15 Prueba de Kolmogorov Smirnov para la satisfacción del usuario y dimensiones.....	38
Tabla 16 Variable Calidad de atención online .....	39
Tabla 17 Dimensión fiabilidad.....	40
Tabla 18 Dimensión capacidad de respuesta .....	41
Tabla 19 Dimensión seguridad.....	42
Tabla 20 Dimensión empatía .....	43
Tabla 21 Variable satisfacción del usuario .....	44
Tabla 22 Dimensión validez .....	45
Tabla 23 Dimensión lealtad .....	46

Tabla 24 Correlación de Spearman de la fiabilidad y calidad de atención online .....	48
Tabla 25 Correlación de Spearman de la capacidad de respuesta y la calidad de atención online .....	49
Tabla 26 Correlación de Spearman de la seguridad y calidad de atención online .....	50
Tabla 27 Correlación de Spearman para la empatía y calidad de atención online .....	51
Tabla 28 Correlación de Spearman de calidad de atención online y la satisfacción del usuario .....	52

## Lista de figuras

Figura 1 Variable Calidad de atención online.....	39
Figura 2 Dimensión fiabilidad .....	40
Figura 3 Dimensión capacidad de respuesta .....	41
Figura 4 Dimensión seguridad .....	42
Figura 5 Dimensión empatía .....	43
Figura 6 Variables satisfacción del usuario .....	45
Figura 7 Dimensión validez .....	46
Figura 8 Dimensión lealtad .....	47



## RESUMEN

La presente investigación denominada “calidad de atención online (CAO) y la satisfacción de los usuarios (SU) en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020. Tuvo como objetivo establecer la relación de la calidad de atención online en la satisfacción de los usuarios en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020. Respecto a la metodología la investigación fue básica y de enfoque cuantitativo, el nivel de investigación fue correlacional y el diseño de investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo compuesta por todos los usuarios de la empresa ElectroSur de la ciudad de Tacna, la muestra se determinó con fórmula de muestras infinitas el cual alcanzo a 384 usuarios a los cuales se les aplico un cuestionario de preguntas politómicas para medir la calidad de atención online y la satisfacción del usuario en una escala de Likert. La investigación concluyo que la calidad de atención online se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020.

*Palabras claves:* Calidad de atención, empatía, Osinergmin, Satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

The present investigation called “quality of online service and user satisfaction in times of Covid-19 of the company Electrosur S.A. Tacna, 2020. Its objective was to establish the influence of the quality of online service on user satisfaction in times of Covid-19 of the company Electrosur S.A. 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 all the users of the Electrosur company in the city of Tacna, the sample was determined with an infinite sample formula which reached 384 users to whom a questionnaire of polytomous questions was applied to measure the quality of care online and user satisfaction on a Likert scale. The research concluded that the quality of online service significantly influences user satisfaction in times of covid-19 at the company Electrosur S.A. Tacna, 2020.

*Keywords:* Quality of care, empathy, Osinergmin, User satisfaction.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

“La repentina incidencia del Covid-19 está obligando a las marcas a tomar decisiones a un ritmo vertiginoso para seguir ofreciendo servicios de calidad a sus clientes sin olvidarse de cuidar a sus empleados”. (Nowonext, 2020).

La calidad de atención es una parte fundamental para cualquier tipo de negocio, en la situación actual, provocada por la crisis del Covid-19 esta disciplina cobra más importancia que nunca: las empresas tienen que comunicar más y mejor que nunca sobre sus servicios, para mantener a sus clientes y conseguir otros nuevos. (Beedigital, 2020).

Revuelta (2020), menciona que desde inicio del estado de emergencia se ha destinado toda la energía a mantener la continuidad y calidad del servicio eléctrico, además de atender las emergencias que puedan comprometer el suministro. Pero la atención brindada por las empresas del servicio eléctrico no está siendo empática con sus usuarios en los precios alterados de luz que genera mensualmente en esta pandemia.

Valera (2020), los clientes esperan un servicio eléctrico continuo confiable y pronta restauración cuando se interrumpe; sin embargo con la llegada del Covid-19, esto se ha convertido en una tarea difícil debido a las medidas de protección

que han implementado en varias partes del país. Los clientes quieren un servicio eléctrico que esté libre de errores y proporcione toda la información necesaria.

La toma de lectura en los medidores se vio obstaculizada por medidas de aislamiento social destinadas a frenar la transmisión del Covid-19. A través de los decretos de urgencia, D.U. 035-2020 y D.U. 062-2020, donde las empresas fueron autorizadas a emitir recibos por consumos de electricidad utilizando un sistema de promedio. Esto quiere decir que para realizar la facturación de consumos de los últimos seis meses previos al mes a facturar. (Osinermin, 2020).

La empresa eléctrica está obligada a comunicarse con los usuarios a través del correo electrónico o por teléfono para explicarte los conceptos facturados y como determino el importe del recibo de pago. Si la empresa no establece la comunicación o un acuerdo contigo, la empresa emitirá una resolución en un máximo de 30 días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Ante el incumplimiento de este plazo opera el silencio administrativo positivo resultando el reclamo favorable al usuario (Osinermin, 2020).

Según Begazo (2006), refiere que la “calidad constituye la competencia interna adoptada por un sistema para ofrecer un servicio o producto fiable en el tiempo, y que se caracterice por presentar un nivel de desempeño positivo de una organización”.

Según Yarlaque (2018) refiere que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Se busca investigar cómo se está dando la calidad de atención online en la empresa Electrosur S.A. en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna frente a la satisfacción de sus usuarios.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### *1.2.1. Problema principal*

¿Cómo se relaciona la calidad de atención online (CAO) con la satisfacción de los usuarios (SU) en tiempos de Covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020?

### *1.2.2. Problemas secundarios*

- a) ¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de Covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020?
- b) ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de Covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020?
- c) ¿Cómo se relaciona la seguridad con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de Covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020?
- d) ¿Cómo se relaciona la empatía con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de Covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Ñaupas, et al (2013), Refiere tres formas de justificar la investigación, el cual el los menciona como teórica, metodológica y social, así como se plantea:

**Justificación Teórica:** La información puede servir como base para crear un diseño o modelo teórico, también para poder refutar resultados de otras investigaciones las cuales puede ser aplicada posteriormente por parte de los profesionales de la especialización. Esta investigación valdrá como un antecedente.

**Justificación Metodológica:** Los instrumentos utilizados en esta investigación pueden servir para próximas investigaciones que tengan similitud con el tema de estudio.

**Justificación Social:** los resultados permitirán que profesionales que están involucrado a esta área, cuenten con información relevante sobre cómo está involucrado la calidad de atención online con la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur Tacna, 2020.

### **1.4. OBJETIVO**

#### *1.4.1. Objetivo general*

Establecer la relación de la calidad de atención online (CAO) con la satisfacción de los usuarios (SU) en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

#### *1.4.2. Objetivos específicos*

- a) Determinar la relación de la fiabilidad con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020.
- b) Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020.
- c) Determinar la relación de la seguridad con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020.
- d) Determinar la relación de la empatía con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Internacionales

Salto (2014), en su tesis denominada “*evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012*”. Tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención medica brindada por parte del departamento médico del instituto nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las perspectivas para sus necesidades de salud en el periodo 2012. Su metodología es de enfoque cuantitativo, observacional que permita describir el nivel de satisfacción del usuario del departamento médico del instituto nacional Mejía. La muestra de estudio estuvo compuesta por 391 sujetos. La investigación concluyó que los usuarios del departamento médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88.97% y el 94.36% de toda la población del Instituto Nacional Mejía.

Rodríguez y caballero (2013), en su tesis denominada “*calidad de atención, desde la perspectiva del usuario en el centro de diagnóstico terapéutico del Hospital San Juan de Dios*”. Tuvo como objetivo identificar, a partir de la percepción de los usuarios los puntos críticos de la satisfacción usuaria, que están relacionados con la acreditación hospitalaria en términos de calidad de atención, dentro del CDT Hospital San Juan de Dios. La investigación concluyó que los usuarios establecen dentro de una escala de confianza de 1 a 7, un promedio general de 5,4; nota que el paciente le otorga tanto a la seguridad en los



procedimientos de atención, como también, a la seguridad que siente respecto de los insumos utilizados al momento de su atención y tratamiento. La evaluación usuaria en este caso es positiva para el hospital, sin embargo, se espera que la nota siga aumentando a través del tiempo, cuando las reformas realizadas recientemente comiencen a dar sus frutos, de esta manera el CDT San Juan de Dios se encuentra bien posicionado en este ítem y por lo tanto cumple, en el marco de la opinión usuaria, con los objetivos de calidad planteados para el concepto de seguridad del paciente.

### *2.1.2. Nacionales*

Mendoza (2017), en su tesis denominada *“la calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario en el centro de salud, la Victoria, 2017”*. el objetivo fue determinar la calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario en el centro de salud, la Victoria, 2017. Respecto a su metodología empleada la investigación es de tipo aplicada, el diseño de investigación es no experimental y con un enfoque transversal. Con un nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 49 pacientes que asisten con mayor frecuencia al centro de salud San Cosme. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el centro de salud, la Victoria 2017, porque es importante mejorar la calidad de atención al usuario para poder cumplir con todas sus expectativas y satisfacer sus necesidades.

Laurencio (2018), en su tesis denominada *“la calidad de atención y la satisfacción del cliente, en Alicorp de Chimbote, 2017”*. Cuyo objetivo fue

analizar y determinar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción del cliente, en la empresa Alicorp de Chimbote.2017. La metodología empleada para la investigación fue de tipo descriptiva de diseño no experimental de corte transversal. Cuya muestra fue de 100 clientes o comerciantes mayoristas, para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluye que la calidad de atención influye en la satisfacción del cliente mayorista, de la empresa Alicorp, con un coeficiente de correlación de 0.675 según el análisis de Tau b de Kendall.

### 2.1.3. Locales

Valle (2011), en su tesis denominada “*percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2009*”. Cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio a través del grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el año 2009. Su metodología el estudio fue descriptiva, transversal y retrospectiva en el año 2009. La muestra estuvo constituida por 158 usuarios que acudieron a los diferentes consultorios del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. La investigación concluyo que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la empatía con 50.63%, le sigue la respuesta rápida con 37.98%, aspectos tangibles con 36.07%, seguridad con 32.28% y la fiabilidad con un 23.41%.

Oliva (2017), en su tesis denominada “*la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional del servicio público de electricidad Electrosur S.A. en el distrito de Tacna, 2016*”. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente de

la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A., en el distrito de Tacna, 2016. Respecto a la metodología el tipo de investigación es básica del nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 375 clientes. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario. La investigación concluyó que existe relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente, de la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A., en el distrito de Tacna, 2016.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### *2.2.1. Calidad de atención*

#### 2.2.1.1. Definición

Begazo (2006), refiere que la “calidad constituye la competencia interna adoptada por un sistema para ofrecer un servicio o producto fiable en el tiempo, y que se caracterice por presentar un nivel de desempeño positivo de una organización”.

Zeithmal y Bitner (2009), define la calidad de servicio percibida es subjetiva porque es evaluada por el cliente, través de sus percepciones.

López (2013), define como una “herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa”.

Referente a lo acontecido por cada autor, concuerdan que la calidad de la atención percibida por los clientes o usuarios es subjetiva y esta relacionada

con la percepción de ellos sobre la atención que reciben por parte de cada empresa.

#### 2.2.1.2. Importancia de la calidad de atención

López (2013), el servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, el cliente tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos.

La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado. Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores. Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que, si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

### 2.2.1.3. Características del servicio al cliente

Según Aniorte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe lograr sus objetivos
- Debe cumplir para el que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas, por las cuales estarán a cargo del personal que labora en las organizaciones, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- **Formalidad:** Honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad.
- **Iniciativa:** Ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- **Ambición:** Tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- **Autodominio:** Tener poseer la capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.

#### 2.2.1.4. Dimensiones

##### a) Fiabilidad

“Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios”. (Nishizawa, 2014).

- Capacidad del personal

##### b) Capacidad de respuesta

“Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas”. (Nishizawa, 2014).

- Agilidad de trabajo.
- Disposición.

##### c) Seguridad

“Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (Nishizawa, 2014).

- Confianza.
- Servicio.
- Cortesía.

##### d) Empatía

“Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente”. (Nishizawa, 2014).

- Atención personalizada.
- Comunicación.

### *2.2.2. Satisfacción del usuario*

#### *2.2.2.1. Definición*

Kotler y Armstrong (2013), menciona que “la satisfacción del cliente está definida por el ánimo de la persona que adquiere tal producto o servicio en un momento determinado cumpliendo con sus expectativas”.

Yarlaque (2018), refiere que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Referente a lo previsto los autores concuerdan que la satisfacción al cliente es cuando se logra cumplir con sus expectativas deseadas por el cliente o usuario.

### 2.2.2.2. Importancia de la satisfacción al usuario

La satisfacción del usuario es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los usuarios necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o puede ser determinados por la propia organización, pero, en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto. (AEC, 2019).

### 2.2.2.3. Beneficios de la satisfacción al usuario

Thompson (2006), menciona sobre los diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción a sus usuarios éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

- ✓ **Primer beneficio:** El cliente satisfecho por lo general, vuelve a comprar. Por lo tanto. La empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- ✓ **Segundo beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares amistades y conocidos.



- ✓ **Tercer beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar en el mercado.

#### 2.2.2.4. Dimensiones

##### a) Validez

“Es el grado o nivel de confianza respecto a la veracidad o falsedad de una determinada investigación, es lo que se conoce como validez” (Gallardo, 2013).

- Atención correcta
- Eficacia

##### b) Lealtad

“Decisión de hacer aquello con lo que la persona se ha comprometido aún en circunstancias cambiantes; es corresponder y cumplir la obligación que se tiene con los demás”. (Froman, 2017).

- Seguridad del cumplimiento.
- Compromiso.

### 2.2.3. Definición de conceptos básicos

#### A. Calidad de atención

Begazo (2006), refiere que la “Calidad constituye la competencia interna adoptada por un sistema para ofrecer un servicio o producto fiable en el tiempo, y que se caracterice por presentar un nivel de desempeño positivo de una organización”.

#### B. Empatía

“Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente”. (Nishizawa, 2014).

#### C. OSINERGMIN

Órgano supervisor de la inversión en energía y minería es una institución pública adscrita a la presidencia del consejo de ministros del Perú y está encargada de supervisar que las empresas eléctricas cumplan las normas legales de las actividades que desarrollan.

#### D. Satisfacción del usuario

Yarlaque (2018), refiere que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. HIPÓTESIS

##### *3.1.1. Hipótesis general*

La calidad de atención online (CAO) se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios (SU) en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

##### *3.1.2. Hipótesis específicas*

- a) La fiabilidad se relaciona significativamente con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.
- b) La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.
- c) La seguridad se relaciona significativamente con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.
- d) La empatía se relaciona significativamente con la calidad de atención online (CAO) en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

## 3.2. VARIABLE E INDICADORES

### 3.2.1. Operacionalización de la variable independiente

**Tabla 1**

*Calidad de atención online*

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Begazo (2006), refiere que la “calidad constituye la competencia interna adoptada por un sistema para ofrecer un servicio o producto fiable en el tiempo, y que se caracterice por presentar un nivel de desempeño positivo de una organización”.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad del personal</li> </ul>	1 al 4	Ordinal
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilidad del trabajo</li> <li>• Disposición</li> </ul>	5 al 11	Ordinal
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Servicio</li> <li>• Cortesía</li> </ul>	12 al 14	Ordinal
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención Personalizada</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	15 al 19	Ordinal

Nota: Elaboración propia

### 3.2.2. Operacionalización de la variable dependiente

**Tabla 2**

*Satisfacción del usuario*

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Yarlaque (2018), refiere que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.	Validez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención correcta</li> <li>• Eficacia</li> </ul>	1 al 5	Ordinal
	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del cumplimiento</li> <li>• Compromiso</li> </ul>	6 al 12	Ordinal

Nota: Elaboración propia

### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es básica de enfoque cuantitativo, Monje (2011) menciona que la investigación cuantitativa es objetiva, inferencial, deductiva, orientada a los resultados. 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”.

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Ñaupas, et al (2013) el diseño de investigación es un plan, que determina que variables van a ser estudiadas, como deben ser controladas, manipuladas, observadas y medidas; también indica cuantas observaciones deberá realizarse y medirse y cuando (p.329).

En el presente estudio, el diseño de investigación es no experimental, las variables no fueron manipuladas ni controladas, se limitó a observar los hechos tal y como ocurrieron en su ambiente natural, de corte transversal ya que los datos se recolectaron en un solo momento, y en un tiempo único es decir en el año 2020.

### **3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Es correlación “lo único que se pretende es determinar la relación o asociación entre dos o más variables” (Arias, 2012).

### 3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Los instrumentos de Investigación fueron aplicados a los usuarios de la empresa Electrosur S.A. de la ciudad de Tacna, 2020.

### 3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.7.1. Población

La población estuvo compuesta por todos los usuarios de la empresa Electrosur S.A. de la ciudad de Tacna.

#### 3.7.2. Muestra

Se aplicó la fórmula para hallar el tamaño de muestra para una población infinita el cual dio como resultado 384 usuarios con una margen de error del 0.5% y un nivel de confianza de 95%.

$$n = \frac{z_a^2 * P * q}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

Z= Nivel de confianza (1.96)

P = Probabilidad a favor (50%)

q = Probabilidad en contra (50%)

d = Error de muestra (5%)

**n = Muestra (384.16)**

### **3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### *3.8.1. Criterios de inclusión*

- La investigación fue dirigida a los usuarios de la empresa Electrosur S.A.
- La investigación fue dirigida a los usuarios que están registrados como titular del servicio.
- La investigación fue dirigida a personas mayores de 18 años.

#### *3.8.2. Criterios de exclusión*

- La investigación no fue dirigida a usuarios de otra ciudad.
- La investigación no fue dirigida a personas menores de 18 años.

### **3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica aplicada en esta investigación fue la encuesta y como herramienta para la recolección de datos fue el cuestionario. Se utilizó el cuestionario de calidad de atención y satisfacción al usuario de la investigación de Achahuanco (2018).

Como estrategia para la recolección de datos se aplicó mediante correo electrónico, se utilizó la herramienta de Google Drive para formular la plantilla del cuestionario. La recolección de datos se aplicó en el mes de octubre del año 2020.

### **3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

El cuestionario de calidad de atención y el cuestionario de satisfacción al usuario se validó por criterio de juicio de expertos, tomando en cuenta a 3 especialistas relacionados al tema. Esta validación se realizó mediante correo electrónico utilizando como herramienta el Google Drive. También se realizó el análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para ambas variables.

### **3.11. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El procesamiento de análisis de datos para la investigación se realizó por medio del software estadístico IBM SPSS statistics 25. Se realizó tablas de frecuencias para cada variable y sus dimensiones. Se calculó la prueba de normalidad para verificar si los datos siguen una distribución normal o no y se contrastó la hipótesis con el estadígrafo de regresión lineal simple.



## 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*

Nº	Grado de Estudio	Experto	Opinión
Experto 1	Dr.	Javier Hurtado Mejía	Favorable
Experto 2	Dr.	Minely Martinez P.	Favorable
Experto 3	MBA	Samuel Márquez Tirado	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.

#### **Análisis de confiabilidad de la variable calidad de atención**

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach del instrumento de calidad de atención*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.981	19

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 4 se puede observar una confiabilidad de 0.981 considerando una consistencia positiva en el cuestionario de calidad de atención.

**Tabla 5***Alfa de Cronbach por ítems de la calidad de atención*

	Alfa de Cronbach
Considera usted que los trabajadores de la empresa Electrosur poseen las capacidades que permitan la atención efectiva, cuidadosa y confiable.	0.980
Los trabajadores brindan confianza a los usuarios para que ellos expresen cuáles son sus consultas.	0.980
Considera que los trabajadores de la empresa Electrosur respetan la confidencialidad del diagnóstico de los usuarios.	0.980
Considera usted que el trato de los trabajadores de la empresa Electrosur es asertivo y profesional.	0.980
Los trabajadores de la empresa Electrosur de manera rápida informa las orientaciones que deben seguir los usuarios del servicio.	0.980
Usted considera que el tiempo de espera para obtener respuesta a lo que busca es inmediato.	0.981
Considera usted el tiempo de la duración de la consulta brindada por la empresa es suficiente.	0.980
Considera que el trabajador que le atendió el problema que aquejaba por el que fue atendido fue eficiente.	0.980
Cuando usted tuvo algún problema con el servicio, el trabajador encargado de la empresa Electrosur. Mostro interés por su problema para ayudarlo y atenderlo en la brevedad posible.	0.980
Usted considera que los trabajadores atienden a todas sus dudas y los orienta.	0.980
Considera adecuada la información que recibe de acuerdo a su consulta.	0.980
La explicación dada por los trabajadores sobre alguna consulta genera confianza a en los usuarios.	0.980
Considera que el servicio de atención recibido en la empresa Electrosur es muy profesional y es de calidad.	0.980
Los trabajadores de la empresa Electrosur realizan un trato cortés y amable en la atención de los usuarios.	0.980
Considera que los trabajadores de la empresa Electrosur ofrece una atención individualizada a los usuarios de los servicios requeridos.	0.980
Considera que la empresa Electrosur tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios.	0.981
Considera que las indicaciones que le da empresa Electrosur son adecuadas.	0.980
Considera que las explicaciones sobre los reclamos que se realizan en la empresa Electrosur son comprendidas por los usuarios.	0.981
Considera que la empresa Electrosur comunica de forma asertiva y clara la información sobre la atención a sus usuarios.	0.980

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 5 se puede observar que existe una confiabilidad superior a 0.900 por lo que existe una consistencia positiva en los ítems del cuestionario de calidad de atención, lo cual no fue necesario eliminar ni modificar alguno.

### **Análisis de confiabilidad por dimensiones**

#### **Tabla 6**

*Alfa de Cronbach de la dimensión fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.930	4

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 6 se puede observar una confiabilidad de 0.930 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión fiabilidad.

#### **Tabla 7**

*Alfa de Cronbach de la dimensión capacidad de respuesta*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.951	7

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 7 se puede observar una confiabilidad de 0.951 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión capacidad de respuesta.

#### **Tabla 8**

*Alfa de Cronbach de la dimensión seguridad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.898	3

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 8 se puede observar una confiabilidad de 0.898 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión seguridad.

### Tabla 9

*Alfa de Cronbach de la dimensión empatía*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.928	5

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 9 se puede observar una confiabilidad de 0.928 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión empatía.

### Analisis de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario

### Tabla 10

*Alfa de Cronbach del cuestionario de Satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.979	12

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 10 se puede observar una confiabilidad de 0.979 considerando una consistencia positiva en el cuestionario de satisfacción del usuario.

### Tabla 11

*Alfa de Cronbach por ítems de la satisfacción del usuario*

	Alfa de Cronbach
Durante la consulta, el nivel de atención online por parte de la empresa ElectroSur genera satisfacción en los usuarios de los servicios prestados.	0.978
Después de la consulta, el nivel de atención online por parte de la empresa ElectroSur genera satisfacción en los usuarios de los servicios prestados.	0.977
Considera que genera satisfacción a los usuarios la eficacia del servicio recibido por parte de la empresa ElectroSur.	0.977

Considera usted que en la empresa ElectroSur se trabaja de manera coordinada entre las áreas para la satisfacción de los usuarios.	0.977
Considera que, dada la gravedad de la queja por parte de los usuarios, la decisión que toma la empresa satisface a los usuarios.	0.976
Antes de la atención, los usuarios se sienten seguros al ser atendidos por la empresa ElectroSur	0.978
Durante la consulta online, los usuarios se sienten seguros al ser atendidos por los trabajadores de la empresa ElectroSur.	0.976
Después de la atención online, los usuarios se sienten satisfechos por la atención recibida por el trabajador de la empresa ElectroSur.	0.976
Los usuarios sienten satisfacción al volver ser atendidos por la empresa ElectroSur.	0.976
El nivel de satisfacción del usuario es positivo después de realizada la atención online.	0.977
De acuerdo a los tipos de consultas se siente comprometido con las orientaciones brindadas por la empresa ElectroSur.	0.977
Siente el compromiso de recomendar a otras personas acceder a las atenciones online	0.977

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 11 se puede observar que existe una confiabilidad superior a 0.900 por lo que existe una consistencia positiva en los ítems del cuestionario de satisfacción al usuario, lo cual no fue necesario eliminar ni modificar alguno.

### Tabla 12

*Alfa de Cronbach de la dimensión validez*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.951	5

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 12 se puede observar una confiabilidad de 0.951 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión validez.

### Tabla 13

*Alfa de Cronbach de la dimensión lealtad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.968	7

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 13 se puede observar una confiabilidad de 0.968 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión lealtad.

#### 4.1.3. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad determina si los datos siguen o no una distribución normal

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

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

**Tabla 14**

*Prueba de Kolmogorov Smirnov para la calidad de atención y dimensiones*

		Calidad de atención online	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
N		384	384	384	384	384
Parámetros normales	Media	64.0938	13.8906	23.2708	10.2266	16.7057
	Desv. Desviación	17.32945	3.79962	6.71537	2.89741	4.44160
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.094	0.101	0.083	0.135	0.129
	Positivo	0.094	0.084	0.070	0.135	0.129
	Negativo	-0.084	-0.101	-0.083	-0.123	-0.086
Estadístico de prueba		0.094	0.101	0.083	0.135	0.129
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 14 de prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov se puede observar un nivel de significancia de 0.000 para la variable calidad de atención online y sus dimensiones, al ser el nivel significancia menor a 0.05, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, se calculó la prueba de normalidad verificando que los datos según el teorema de límite central, siguen una distribución normal.

**Tabla 15**

*Prueba de Kolmogorov Smirnov para la satisfacción del usuario y dimensiones*

		Satisfacción del usuario	Validez	Lealtad
N		384	384	384
Parámetros normales	Media	39.1042	16.0182	23.0859
	Desv. Desviación	11.05101	4.59790	6.63997
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.085	0.163	0.097
	Positivo	0.085	0.163	0.097
	Negativo	-0.060	-0.076	-0.068
Estadístico de prueba		0.085	0.163	0.097
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 15 de prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov se puede observar un nivel de significancia de 0.000 para la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones, al ser el nivel significancia menor a 0.05, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, se calculó la prueba de normalidad verificando que los datos según el teorema de límite central, siguen una distribución normal.

## 4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

### 4.2.1. Análisis por variable y dimensiones

**Tabla 16**

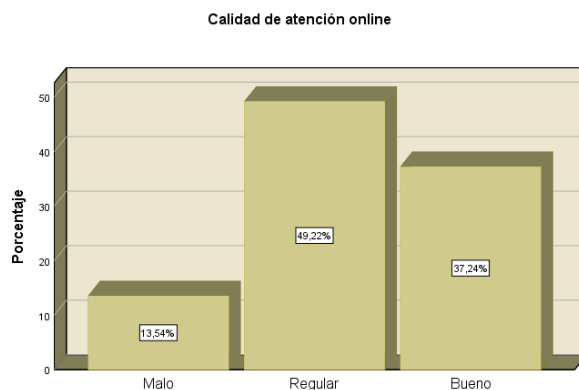
*Variable Calidad de atención online*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	52	13.5
Regular	189	49.2
Bueno	143	37.2
Total	384	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Figura 1**

*Variable Calidad de atención online*



Nota: Elaborado en SPSS.V25

**Interpretación:** En la tabla 16 y figura 1, se puede observar que 189 usuarios que representan el 49.2% consideran regular la calidad de atención online, 143 usuarios que representan el 37.2% consideran que es buena la calidad de atención online y 52 usuarios que representan el 13.5% consideran que es mala la calidad de atención online que empresa ofrece la Electrosur S.A. en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

**Tabla 17**

*Dimensión fiabilidad*

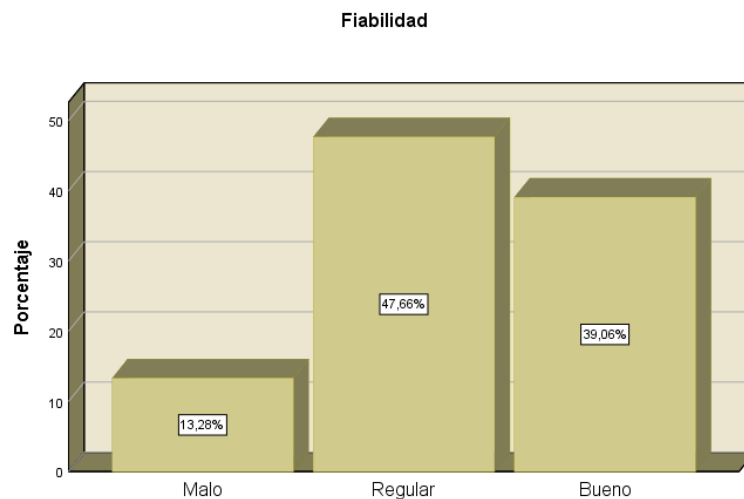
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	51	13.3
Regular	183	47.7
Bueno	150	39.1
Total	384	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Figura 2**

*Dimensión fiabilidad*





Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 17 y figura 2, se puede observar que 183 usuarios que representan el 47.7% consideran regular la fiabilidad, 150 usuarios que representan el 39.1% consideran que es buena la fiabilidad y 51 usuarios que representan el 13.3% consideran que es mala la fiabilidad de la empresa ElectroSur S.A. en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

**Tabla 18**

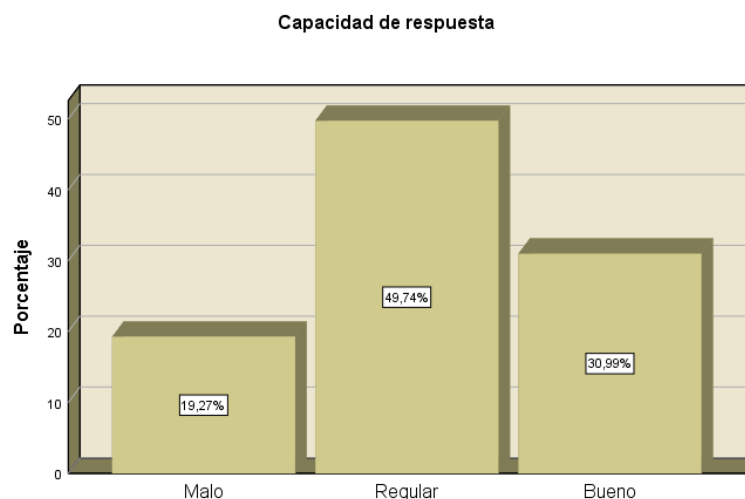
*Dimensión capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	74	19.3
Regular	191	49.7
Bueno	119	31.0
Total	384	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Figura 3**

*Dimensión capacidad de respuesta*



Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 18 y figura 3, se puede observar que 191 usuarios que representan el 49.7% consideran regular la capacidad de respuesta, 119 usuarios que representan el 31% consideran que es buena la capacidad de respuesta y 74 usuarios que representan el 19.3% consideran que es mala la capacidad de respuesta de la empresa ElectroSur S.A. en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

**Tabla 19**

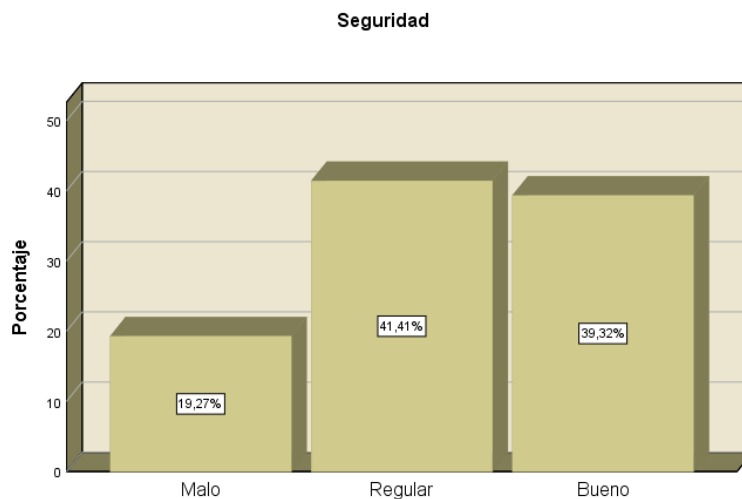
*Dimensión seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	74	19.3
Regular	159	41.4
Bueno	151	39.3
Total	384	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Figura 4**

*Dimensión seguridad*



Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 19 y figura 4, se puede observar que 159 usuarios que representan el 41.4% consideran regular la seguridad, 151 usuarios que representan el 39.3% consideran que es buena la seguridad y 74 usuarios que representan el 19.3% consideran que es mala la seguridad de la empresa Electrosur S.A. en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

**Tabla 20**

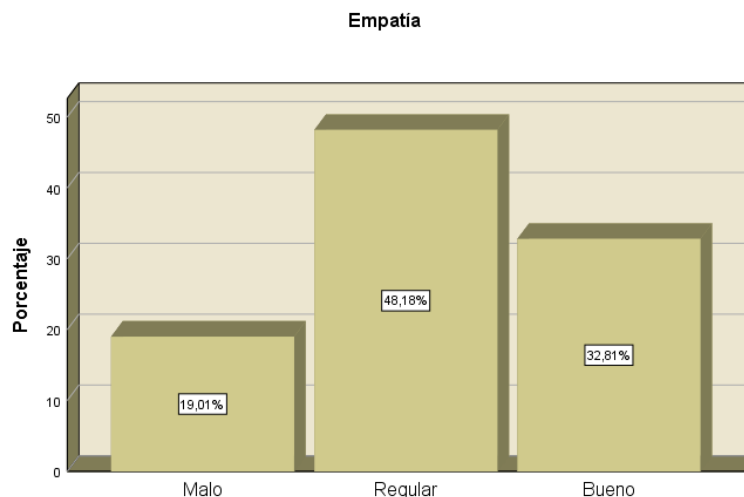
*Dimensión empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	73	19.0
Regular	185	48.2
Bueno	126	32.8
Total	384	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Figura 5**

*Dimensión empatía*



Nota: Elaborado en SPSS. 25

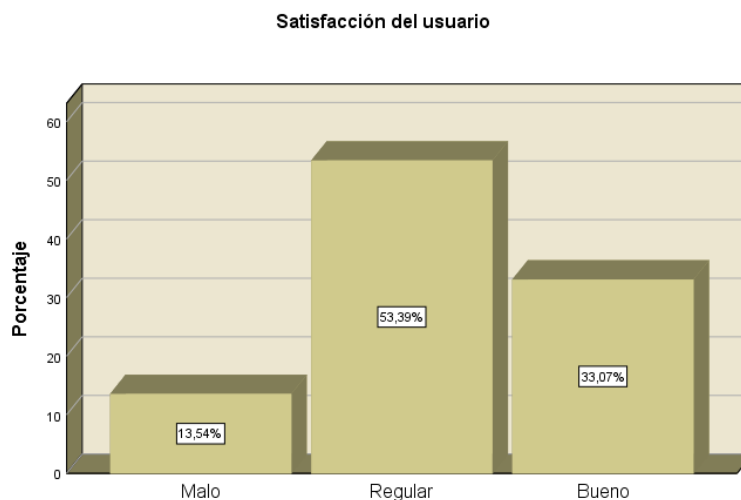
**Interpretación:** En la tabla 20 y figura 5, se puede observar que 185 usuarios que representan el 48.2% consideran regular la empatía, 126 usuarios que representan el 32.8% consideran que es buena la empatía y 73 usuarios que representan el 19% consideran que es mala la empatía de la empresa Electrosur S.A. en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

**Tabla 21**

*Variable satisfacción del usuario*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	52	13.5
Regular	205	53.4
Bueno	127	33.1
Total	384	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Figura 6***Variables satisfacción del usuario*

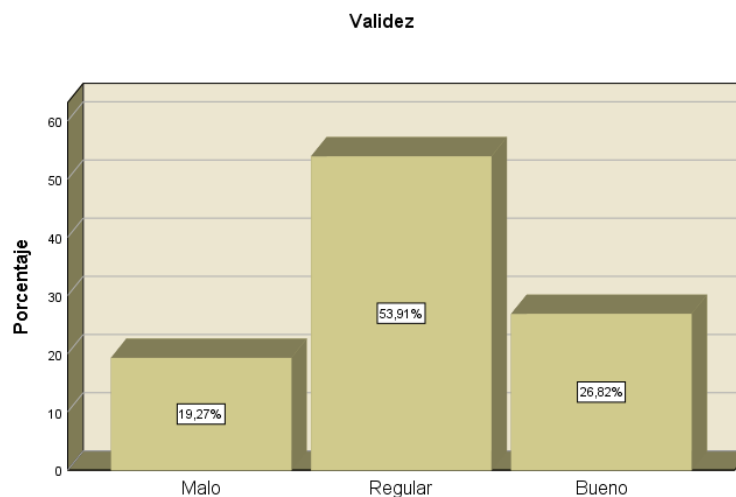
Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 21 y figura 6, se puede observar que 205 usuarios que representan el 53.4% consideran que se encuentran regularmente satisfechos, 127 usuarios que representan el 33.1% se consideran satisfechos y 52 usuarios que representan el 13.5% consideran no se encuentran satisfechos con la empresa Electrosur S.A. en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

**Tabla 22***Dimensión validez*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	74	19.3
Regular	207	53.9
Bueno	103	26.8
Total	384	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Figura 7***Dimensión validez*

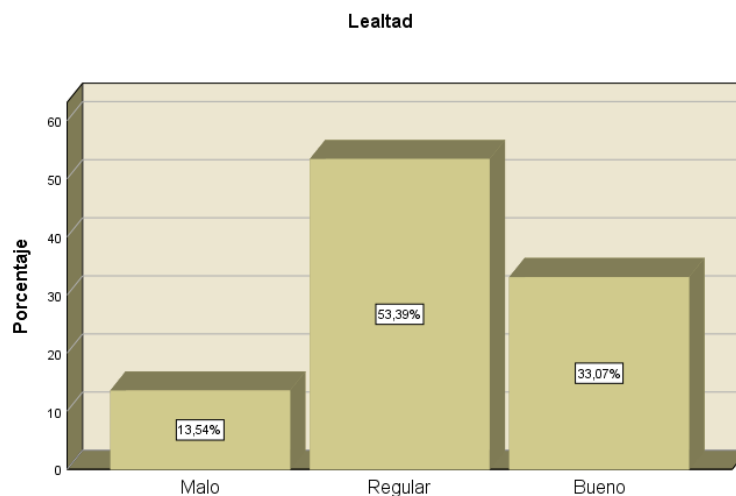
Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 22 y figura 7, se puede observar que 207 usuarios que representan el 53.9% consideran que es regular la validez, 103 usuarios que representan el 26.8% consideran bueno la validez y 74 usuarios que representan el 19.3% consideran mala la validez de la empresa Electrosur S.A. en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

**Tabla 23***Dimensión lealtad*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	52	13.5
Regular	205	53.4
Bueno	127	33.1
Total	384	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Figura 8***Dimensión lealtad*

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 23 y figura 8, se puede observar que 205 usuarios que representan el 53.4% consideran que es regular su lealtad, 127 usuarios que representan el 33.1% consideran buena su lealtad y 52 usuarios que representan el 13.5% consideran mala la lealtad con la empresa Electrosur S.A. en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

### 4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

Ho: La fiabilidad no se relaciona significativamente en la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

Ha: La fiabilidad se relaciona significativamente en la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

**Tabla 24**

*Correlación de Spearman de la fiabilidad y calidad de atención online*

Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	Calidad de atención online	,956**
		Sig. (bilateral)			0.000
		N	384		384
	Calidad de atención online	Coeficiente de correlación	,956**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	384		384

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 24, se observa un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.05 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador la cual nos dice que la fiabilidad se relaciona significativamente con la calidad de atención online de la empresa Electrosur de la ciudad de Tacna en tiempos de Covid-19. Asimismo, se determinó un grado de relación alto de un 0.956

##### Hipótesis específica 2



Ho: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente en la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

Ha: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente en la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

**Tabla 25**

*Correlación de Spearman de la capacidad de respuesta y la calidad de atención online*

			Capacidad de respuesta	Calidad de atención online
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,983**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Calidad de atención online	Coeficiente de correlación	,983**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 25, se observa un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.05 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador la cual nos dice que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la calidad de atención online de la empresa Electrosur de la ciudad de Tacna en tiempos de Covid-19. Asimismo, se determinó un grado de relación alto de un 0.983

### Hipótesis específica 3

Ho: La seguridad no se relaciona significativamente en la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

Ha: La seguridad se relaciona significativamente en la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

**Tabla 26**

*Correlación de Spearman de la seguridad y calidad de atención online*

Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	Seguridad	Calidad de atención online
		Sig. (bilateral)	1.000	,960**
		N	384	384
	Calidad de atención online	Coefficiente de correlación	,960**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 26, se observa un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.05 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador la cual nos dice que la seguridad se relaciona significativamente con la calidad de atención online de la empresa Electrosur de la ciudad de Tacna en tiempos de Covid-19. Asimismo, se determinó un grado de relación alto de un 0.960

### Hipótesis específica 4

Ho: La empatía no se relaciona significativamente en la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

Ha: La empatía se relaciona significativamente en la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

**Tabla 27**

*Correlación de Spearman para la empatía y calidad de atención online*

			Empatía	Calidad de atención online
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,953**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Calidad de atención online	Coeficiente de correlación	,953**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 27, se observa un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.05 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador la cual nos dice que la empatía se relaciona significativamente con la calidad de atención online de la empresa Electrosur de la ciudad de Tacna en tiempos de Covid-19. Asimismo, se determinó un grado de relación alto de un 0.953

#### 4.3.2. Verificación de hipótesis general

Ho: La calidad de atención online no se relaciona significativamente en la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

Ha: La calidad de atención online se relaciona significativamente en la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

**Tabla 28**

*Correlación de Spearman de calidad de atención online y la satisfacción del usuario*

			Calidad de atención online	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención online	Coefficiente de correlación	1.000	,939**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,939**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 28, se observa un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.05 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador la cual nos dice que la calidad de atención online se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la empresa Electrosur de la ciudad de Tacna en tiempos de Covid-19. Asimismo, se determinó un grado de relación alto de un 0.939

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general “Establecer la influencia de la calidad de atención online en la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020”. Se estableció que la calidad de atención online influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur. S.A. Tacna, 2020. Puesto que se evidencio un P valor de 0.000 siendo menor a 0.05 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador.

En ese contexto, relacionándolo con el contexto de los antecedentes, a nivel internacional, Salto (2014), en su tesis denominada “*evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012*”. Tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención ofertada por parte del departamento médico del instituto nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. La investigación concluyó que los usuarios del departamento médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88.97% y el 94.36% de toda la población del Instituto Nacional Mejía. Referente con la investigación realizada en la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020. Se presenta una similitud 49.2% y 37.2% usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención online de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

También, Rodríguez y caballero (2013), en su tesis denominada “*calidad de atención, desde la perspectiva del usuario en el centro de diagnóstico terapéutico del*

*Hospital San Juan de Dios*”. Tuvo como objetivo detectar, según la percepción de los usuarios los puntos críticos de la satisfacción usuaria, que están relacionados con la acreditación hospitalaria en términos de calidad de atención, dentro del CDT Hospital San Juan de Dios. La investigación concluyó que los usuarios se establecen dentro de una escala de confianza de 1 a 7, un promedio general de 5,4; nota que el paciente le otorga tanto a la seguridad en los procedimientos de atención, como también, a la seguridad que siente respecto de los insumos utilizados al momento de su atención y tratamiento. Referente con la investigación realizada en la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020. Se presenta una similitud 49.2% y 37.2% usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención online de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020.

Asimismo, en el ámbito nacional, Mendoza (2017), en su tesis denominada “*la calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario en el centro de salud, la Victoria, 2017*”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario en el centro de salud, la Victoria, 2017. La investigación concluyó que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el centro de salud, la Victoria 2017, porque es importante mejorar la calidad de atención al usuario para poder cumplir con todas sus expectativas y satisfacer sus necesidades. Relacionando con la investigación realizada en la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2020. Se presenta una similitud en el sentido que la calidad de atención online se relaciona con la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur. S.A. Tacna, 2020. Evidenciando un coeficiente de correlación de  $R = 939$  que nos dice que una alta relación entre las variables.

Para, Laurencio (2018), en su tesis denominada “*la calidad de atención y la satisfacción del cliente, en Alicorp de Chimbote, 2017*”. Cuyo objetivo fue analizar y determinar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción del cliente, en la

empresa Alicorp de Chimbote.2017. La investigación concluye que la calidad de atención influye en la satisfacción del cliente mayorista, de la empresa Alicorp, con un coeficiente de correlación de 0.675 según el análisis de Tau b de Kendall. Se presenta una similitud en el sentido que la calidad de atención online se relaciona con la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur. S.A. Tacna, 2020. Evidenciando un coeficiente de correlación de  $R = 939$  que nos dice que una alta relación entre las variables y un P valor de 0.000 siendo menor a 0.05 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador.

Por otro lado, a nivel local, Valle (2011), en su tesis denominada *“percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2009”*. Cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio a través del grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el año 2009. La investigación concluyo que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la empatía con 50.63%, le sigue la respuesta rápida con 37.98%, aspectos tangibles con 36.07%, seguridad con 32.28% y la fiabilidad con un 23.41%. Se presenta una moderada similitud en la calidad de atención online y la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur. S.A. Tacna, 2020. Evidenciando que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la seguridad con 39.3%, le sigue la dimensión fiabilidad 39.1, empatía 32.8%, capacidad de respuesta 31%.

También, Oliva (2017), en su tesis denominada *“la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional del servicio público de electricidad Electrosur S.A. en el distrito de Tacna,2016”*. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A., en el distrito de Tacna,

2016. La investigación concluyó que existe relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente, de la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A., en el distrito de Tacna, 2016. Se presenta una similitud en el sentido que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur. S.A. Tacna, 2020. Evidenciando un coeficiente de correlación de  $R = 939$  que nos dice que una alta relación entre las variables y un P valor de 0.000 siendo menor a 0.05 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador estableciendo una influencia significativa entre la calidad de atención online y la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur. S.A. Tacna, 2020.

Para finalizar se logró confirmar la hipótesis del investigador que la calidad de atención online y la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa Electrosur. S.A. Tacna, 2020.



## CONCLUSIONES

**Primera:** En la presente investigación se puede concluir que respecto a la calidad de atención online que brinda la empresa ElectroSur S.A. en los tiempos de Covid-19; el 53.4%, se encuentra regularmente satisfecho con la atención recibida, evidenciándose que es medianamente satisfecha la atención después de la consulta, ya que todos los reclamos o quejas recibidas a través de sus plataformas virtuales, han sido registrados según procedimiento de reclamos de Osinergmin N° 269-2014-OS/CD.

**Segunda:** Respecto a la fiabilidad y calidad de atención online se determinó una influencia significativa entre estas dimensiones ya que el 39.1% consideran que es buena la fiabilidad, ya que los trabajadores de la empresa brindan la confianza para que los usuarios expresen reclamos, quejas y consultas, también se evidenció que solo un 13.3% de la muestra no se encuentra satisfecho con la ejecución del servicio prometido, como la solución de problemas o fijación de tarifas que ofrece la empresa ElectroSur.

**Tercera:** Respecto a la capacidad de respuesta y la calidad de atención online en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020, se determinó una influencia significativa ya que se evidenció que un 19.3% de la muestra no se encuentra satisfecho con la capacidad de respuesta ante las quejas y reclamos de los usuarios de la empresa ElectroSur S.A.

**Cuarta:** Asimismo respecto a la seguridad y la calidad de atención online en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, se determinó una influencia significativa, evidenciándose que solo el 19.3% no se encuentra satisfecho con la seguridad y el 39.3%, se encuentra satisfecho con la atención de los colaboradores de

la empresa y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en los usuarios de la empresa ElectroSur.

**Quinta:** Se determinó una influencia regularmente significativa entre la empatía y la calidad de atención online en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020, evidenciándose que un 19% de la muestra no se encuentra satisfecho con la empatía que los trabajadores tienen al momento de atender una queja o reclamo online sobre el servicio que ofrece la empresa ElectroSur.

## SUGERENCIAS

**Primera:** Se sugiere a la empresa ElectroSur S.A. que a través de la Gerencia Comercial establezca capacitaciones mensuales sobre técnicas de atención al cliente, técnicas de manejo de estrés, técnicas de atención de clientes difíciles u otros, para generar una buena atención online hacia los usuarios que solo buscan una respuesta rápida y empática.

**Segunda:** Se sugiere que la empresa ElectroSur S.A por intermedio de la Gerencia Comercial - Área de reclamos, plantee soluciones rápidas; como un acuerdo entre el usuario y la empresa, para solucionar los diversos problemas que tienen los usuarios sobre los cortes de luz o tarifas excesivas.

**Tercera:** Se sugiere que la empresa ElectroSur S.A. que a través de su central de llamadas FONOSUR, pueda implementar medidas correspondientes, para contestar con rapidez las quejas o consultas de los usuarios cuando ellos requieran atención para que de esta manera se sientan conforme con el trabajo de la empresa.

**Cuarta:** Se sugiere que la empresa ElectroSur S.A a través de la Gerencia Zonal Tacna – Área de atención al cliente realice charlas motivadoras a sus trabajadores para que ellos puedan transmitir información certera, con confianza y credibilidad a los usuarios de la empresa ElectroSur.

**Quinta:** Se sugiere que los trabajadores de la empresa ElectroSur S.A, traten de generar una mayor empatía con los usuarios al momento que los clientes quieran ser atendidos en las plataformas online, ya sea por alguna consulta, reclamo, queja o fraccionamiento de deudas para afrontar el estado de emergencia por el covid-19, ya que muchos usuarios tienen deudas acumuladas de varios meses y solo buscan que la empresa sea más empático y brinde todas las facilidades para pagar sus deudas.

## REFERENCIAS

- Achahuanco, L. M. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Essalud II de Laderas, Chimbote, 2018.
- AEC. (2019). *Satisfacción del cliente*. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-del-cliente>
- Aniorte Hernandez, N. (2013). *Servicio de la calidad*. Obtenido de Servicio de la calidad: [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A.
- Beedigital. (2020). *Atención al cliente en tiempos del coronavirus*. <https://www.beedigital.es/experiencia-de-cliente/atencion-cliente-coronavirus.html>
- Begazo, J. D. (2006). Medición de la calidad del servicio.
- Froman. (2017). *Valores institucionales*. <http://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%20Lealtad.pdf>
- Gallardo, G. (2013). *La validez de investigación*. <https://www.fisioeducacion.es/fisios/investigacion/182-la-validez-de-la-investigacion>
- Kotler, P., & Armstrong. (2013). *Fundamentos del Marketing, 6ta edición*. Mexico: Prentice hall.
- Laurencio, A. D. (2018). La calidad de atención y la satisfacción del cliente, en Alicorp de Chimbote, 2017.
- Lopez Parra, M. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*.
- Lopez, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente.

- Mendoza, L. M. (2017). La calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario en el centro de salud, la Victoria, 2017.
- Monje Alvares, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. *Guía didáctica. neiva: Universidad Surcolombiana.*
- Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto.*  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Nowonext. (2020). *Covid-19; hacia un servicio de atención al cliente reactivo en tiempos de cambio.* Obtenido de Como actuar hoy, que hacer mañana:  
<https://www.accenture.com/pe-es/about/company/coronavirus-responsive-customer-service>
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis, 4ta edición.* Ediciones de la U.
- Oliva, C. J. (2017). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional del servicio público de electricidad Electrosur S.A. en el distrito de Tacna, 2016.
- Osinergmin. (2020). *La facturación del servicio eléctrico: durante el estado de emergencia.* <https://www.osinergmin.gob.pe/facturacion-servicio-electrico-durante-estado-de-emergencia>
- Osinergmin. (2020). *La facturación del servicio eléctrico; durante el estado de emergencia.* <https://www.osinergmin.gob.pe/facturacion-servicio-electrico-durante-estado-de-emergencia>
- Revuelta, J. M. (2020). *Coronavirus en Perú: se mantiene el cobro de recibos del servicio de luz eléctrica pese a cuarentena.*  
<https://peru21.pe/lima/coronavirus-en-peru-se-mantiene-el-cobro-de-recibos-del-servicio-de-luz-electrica-pese-a-cuarentena-toque-de-queda-sedapal-estado-de-emergencia-nacional-noticia/>

- Rodriguez, N. C., & Caballero, K. S. (2013). Calidad de atención, desde la perspectiva del usuario en el centro de diagnostico terapeutico del Hospital San Juan de Dios.
- Salto , E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejia en el periodo 2012.
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción al cliente*.  
[https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)
- Valera, T. (2020). *La satisfacción del cliente en tiempos de Covid-19*.  
<https://revistaenergia.pe/la-satisfaccion-del-cliente-en-tiempos-de-covid19/>
- Valle, M. K. (2011). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2009.
- Yarlaque, Y. E. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la zona registral N° VI sede Pucallpa,2018.
- Zeithmal, B. (2009). Definición de calidad de servicio. *Definición de calidad de servicio*.

## APÉNDICE

### Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención online con la satisfacción de los usuarios en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la calidad de atención online en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la calidad de atención online en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la seguridad con la calidad de atención online en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la empatía con la calidad de atención online en tiempos de Covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020?</p>	<p>Establecer la relación de la calidad de atención online con la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Determinar la relación de la fiabilidad con la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020</p> <p>Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020.</p> <p>Determinar la relación de la seguridad con la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna, 2020.</p> <p>Determinar la relación de la empatía con la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020.</p>	<p>La calidad de atención online se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>La fiabilidad se relaciona significativamente con la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020.</p> <p>La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020.</p> <p>La seguridad se relaciona significativamente con la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020.</p> <p>La empatía se relaciona significativamente con la calidad de atención online en tiempos de covid-19 de la empresa ElectroSur S.A. Tacna,2020.</p>	<p><b>Independiente:</b> <b>Calidad de atención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul> <p><b>Dependiente:</b> <b>Satisfacción del usuario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validez</li> <li>• Lealtad</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básica o pura</li> <li>• Cuantitativa</li> </ul> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental</li> </ul> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlación</li> </ul> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p>La población está compuesta por los usuarios de la empresa ElectroSur S.A. de la ciudad de Tacna.</p> <p>La muestra está compuesta por 384 usuarios de la empresa ElectroSur. S.A.</p>

Nota: Elaboración propia

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN ONLINE

### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre la calidad de atención online que ofrece la empresa Electrosur S.A. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la frase que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1    2    3    4    5

1	Considera usted que los trabajadores de la empresa Electrosur poseen las capacidades que permitan la atención efectiva, cuidadosa y confiable					
2	Los trabajadores brindan confianza a los usuarios para que ellos expresen cuáles son sus consultas					
3	Considera que los trabajadores de la empresa Electrosur respetan la confidencialidad del diagnóstico de los usuarios					
4	Considera usted que el trato de los trabajadores de la empresa Electrosur es asertivo y profesional					
5	Los trabajadores de la empresa Electrosur de manera rápida informa las orientaciones que deben seguir los usuarios del servicio					
6	Usted considera que el tiempo de espera para obtener respuesta a lo que busca es inmediato					
7	Considera usted el tiempo de la duración de la consulta brindada por la empresa es suficiente					
8	Considera que el trabajador que le atendió el problema que aquejaba por el que fue atendido fue eficiente					
9	Cuando usted tuvo algún problema con el servicio, el trabajador encargado de la empresa Electrosur. Mostro interés por su problema para ayudarlo y atenderlo en la brevedad posible					
10	Usted considera que los trabajadores atienden a todas sus dudas y los orienta					
11	Considera adecuada la información que recibe de acuerdo a su consulta					
12	La explicación dada por los trabajadores sobre alguna consulta genera confianza a en los usuarios					
13	Considera que el servicio de atención recibido en la empresa Electrosur es muy profesional y es de calidad					
14	Los trabajadores de la empresa Electrosur realizan un trato cortés y amable en la atención de los usuarios					
15	Considera que los trabajadores de la empresa Electrosur ofrece una atención individualizada a los usuarios de los servicios requeridos					
16	Considera que la empresa Electrosur tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios					



17	Considera que las indicaciones que le da empresa ElectroSur son adecuadas					
18	Considera que las explicaciones sobre los reclamos que se realizan en la empresa ElectroSur son comprendidas por los usuarios					
19	Considera que la empresa ElectroSur comunica de forma asertiva y clara la información sobre la atención a sus usuarios					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre la satisfacción del usuario de la empresa ElectroSur S.A. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la frase que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Nunca	Rara Vez	A veces	Con frecuencia	Siempre

1    2    3    4    5

1	Durante la consulta, el nivel de atención online por parte de la empresa ElectroSur genera satisfacción en los usuarios de los servicios prestados					
2	Después de la consulta, el nivel de atención online por parte de la empresa ElectroSur genera satisfacción en los usuarios de los servicios prestados					
3	Considera que genera satisfacción a los usuarios la eficacia del servicio recibido por parte de la empresa ElectroSur					
4	Considera usted que en la empresa ElectroSur se trabaja de manera coordinada entre las áreas para la satisfacción de los usuarios					
5	Considera que, dada la gravedad de la queja por parte de los usuarios, la decisión que toma la empresa satisface a los usuarios					
6	Antes de la atención, los usuarios se sienten seguros al ser atendidos por la empresa ElectroSur					
7	Durante la consulta online, los usuarios se sienten seguros al ser atendidos por los trabajadores de la empresa ElectroSur					
8	Después de la atención online, los usuarios se sienten satisfechos por la atención recibida por el trabajador de la empresa ElectroSur					
9	Los usuarios sienten satisfacción al volver ser atendidos por la empresa ElectroSur					
10	El nivel de satisfacción del usuario es positivo después de realizada la atención online					
11	De acuerdo a los tipos de consultas se siente comprometido con las orientaciones brindadas por la empresa ElectroSur					
12	Siente el compromiso de recomendar a otras personas acceder a las atenciones online					

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Minely Martínez Peñaloza
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Profesión: Ing. de Sistemas
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: docente
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Edí Delgado Torres

### 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 PARCIAL					X	
SUMATORIA TOTAL						

**I. RESULTADO DE LA VALIDACION**

1.1 Valoración total cuantitativa: \_\_15\_\_

1.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_\_X\_\_\_\_\_ DEBE  
MEJORAR: \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

1.3 3.3 Observaciones

TODAS LAS PREGUNTAS ESTAN RELACIONAS CON LAS  
VARIABLES QUE SE DESEA MEDIR

Tacna, 20 octubre 2021



---

Firma

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Dr. Javier Hurtado Mejía
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Vicerrector de Investigación en la UPT
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Edi Delgado Torres

#### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	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 PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**3.1 Valoración total cuantitativa: 263.2 Opinión FAVORABLE:  DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

## 3.3 3.3 Observaciones

---

---

---

---

Tacna, 21 de octubre 2020



Firma

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: MBA. Samuel Márquez Tirado
- 1.2 Grado académico: MBA
- 1.3 Profesión:
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña:
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Edi Delgado Torres

### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	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
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					10	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>30</b>				

---

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE:  DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 3.3 Observaciones

---

---

---

---

Tacna, 20 julio 2021

  
\_\_\_\_\_  
Firma