

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA



“CALIDAD EN ATENCIÓN DE EMERGENCIA DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS DISTRITOS DE IQUITOS, AÑO 2022.”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO ADMINISTRATIVO

AUTOR:

Bach. Juan Carlos Trigoso Paredes

ASESOR:

Mgr. Ricardo Muñoz Muñoz

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Quiero agradecer a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre dando ejemplo de superación, humildad y sacrificio enseñándome a valorar todo lo que tengo, A todos ellos dedico este trabajo de investigación, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida, lo que ha contribuido a la consecución de este logro, espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo. a mis padres, porque ellos contribuyeron para ser un hombre de bien brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona. A mi esposa y a mis hijos que fueron el pilar principal de este logro, a mis hermanos y sobrinos por sus palabras y su compañía, a mi padre, aunque no esté físicamente con nosotros desde el cielo siempre me guía para que todo salga bien.

Juan Carlos

AGRADECIMIENTO

Agradecer a dios, quien con su bendición hace posible que culmine este trabajo de investigación.

Al Lic. Luis Alberto Orejuela Arellano, Mgr., por el asesoramiento temático y metodológico en la presente investigación, ya que su conocimiento y experiencia en este tema contribuyeron para la culminación de mi tesis.

Al Mgr, Ricardo Muñoz Muños, asesor de la universidad por guiarme académicamente con su experiencia y profesionalismo.

A mi esposa por el apoyo incondicional que me brindo durante toda mi formación universitaria y que a pesar de las adversidades contaba siempre con su apoyo.

A mi familia por brindarme el apoyo y consejos que me dieron las fuerzas suficientes para continuar mi carrera universitaria.

Juan Carlos

Resumen

El propósito de la investigación determinar la correspondencia entre la disposición de servicio en atención de emergencia y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Investigación de enfoque cuantitativo y se sustenta en el método de investigación hipotético – deductivo. La población estuvo conformada por 192,206 propietarios del suministro la técnica fue la encuesta y documental. cuestionario de control de calidad dado por Osinerming y cuestionario de satisfacción del cliente de ISC- 2014, ambos adaptados por Janett Capaquira Colque.

Se utilizó para el análisis de información el software SPSS v23. Obteniendo los siguientes resultados: en la Calidad de servicio el 84,6 % considera que es mala y un 15,4 % percibe que la calidad de servicio es regular y en la satisfacción del cliente el 100,0 % de los clientes muestran un nivel de satisfacción bajo. Se concluye: La calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, ($Rho= 0,228$; $p=0,000<0,05$; Correlación positiva media).

Palabras claves: Calidad, Servicio, Satisfacción, Cliente

Abstract

The purpose of the research is to determine the correspondence between the provision of service in emergency care and the satisfaction of the user of the Electro Oriente organization of the city of Iquitos, 2022.

Quantitative approach research and is based on the hypothetical-deductive research method. The population was made up of 192,206 owners of the supply, the technique was the survey and documentary. quality control questionnaire given by Osinerming and customer satisfaction questionnaire of ISC-2014, both adapted by Janett Capaquira Colque.

SPSS v23 software was used for data analysis. Obtaining the following results: in the Quality of service, 84.6% consider that it is bad and 15.4% perceive that the quality of service is regular and in customer satisfaction, 100.0% of customers show a level low satisfaction. It is concluded: The quality of service in emergency care has a significant relationship with the customer satisfaction of the Electro Oriente company in the city of Iquitos, ($Rho= 0.228$; $p=0.000<0.05$; average positive correlation).

Keywords: Quality, Service, Satisfaction, Customer

Índice

	Pág.
Contenidos iniciales	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Introducción	12
Capítulo I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	18
General	18
Específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación	18
General	18
Específicos	18
1.4. Justificación e importancia de la investigación	19
1.5. Delimitación	19
1.6. Limitaciones de la investigación	20
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.2. Bases teóricas	26

2.2.1. Calidad de servicio	26
2.2.1.1. Definición de calidad de servicio	26
2.2.1.2. Modelos de gestión de calidad de servicio	28
2.2.1.3. Calidad de servicio eléctrico	33
2.2.1.4. Supervisión de la calidad de servicio eléctrico en el Perú	33
2.2.2. Satisfacción del cliente	35
2.2.2.1. Definición de satisfacción al cliente	35
2.2.2.2. Tipos de usuarios del servicio eléctrico	35
2.2.2.3. Teorías de la satisfacción del cliente	36
2.2.2.4. Satisfacción del usuario residencial urbano	37
2.2.3. Normas reguladoras del sector eléctrico en Perú	37
2.3. Marco conceptual	38
2.4. Hipótesis	40
2.4.1. General	40
2.4.2. Específicas	40
2.5. Operacionalización de variables	42
Capítulo III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. Tipo y nivel de investigación	43
3.2. Diseño de investigación	43
3.3. Población, muestra y muestreo	43
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.5. Procedimientos de recolección de datos	47
3.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos	47
Capítulo IV: RESULTADOS	48
Capítulo V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59

5.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	59
5.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	69
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Validación de instrumentos	
Anexo 3: Carta de autorización	
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos	

 Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	42
Tabla 2. <i>Población de los propietarios de los suministros eléctricos.</i>	44
Tabla 3. <i>Población y muestra de los titulares de los suministros eléctricos</i>	44
Tabla 4. <i>Niveles de buen servicio</i>	46
Tabla 5. <i>Niveles de satisfacción del cliente</i>	46
Tabla 6. <i>Calidad de Servicio eléctrico empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	48
Tabla 7. <i>Calidad de Servicio eléctrico dimensión suministro de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	50
Tabla 8. <i>Calidad de Servicio eléctrico dimensión alumbrado público de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	51
Tabla 9. <i>Calidad de Servicio eléctrico dimensión servicio comercial de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	52
Tabla 10. <i>Satisfacción del cliente de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	53
Tabla 11. <i>Satisfacción del cliente dimensión producto de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	54
Tabla 12. <i>Satisfacción del cliente dimensión información de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	55
Tabla 13. <i>Satisfacción del cliente dimensión facturación de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	56
Tabla 14. <i>Satisfacción del cliente dimensión atención al cliente de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	57
Tabla 15. <i>Satisfacción del cliente dimensión imagen de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	58
Tabla 16. <i>Prueba de Normalidad</i>	59
Tabla 17. <i>Nivel de correlación – Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente</i>	61
Tabla 18. <i>Nivel de correlación – Calidad de suministro y Satisfacción del Cliente</i>	63

Tabla 19.	<i>Nivel de correlación – Calidad de alumbrado público y Satisfacción del Cliente</i>	65
Tabla 20.	<i>Nivel de correlación – Calidad del servicio comercial y Satisfacción del Cliente</i>	67

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Duración y número de interrupciones en el mundo</i>	14
Figura 2. <i>Interrupciones y el valor perdido asociado a estas</i>	14
Figura 3. <i>Benchmarking: Duración media anual de las Interrupciones (SAIDI)</i>	15
Figura 4. <i>Problemática diamante de Porter</i>	17
Figura 5. <i>Modelo de Grönroos</i>	29
Figura 6. <i>Modelo de Brechas</i>	30
Figura 7. <i>Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio</i>	32
Figura 8. <i>Inspección de la eficacia en la industria eléctrica</i>	34
Figura 9. <i>Calidad de Servicio eléctrico empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	49
Figura 10. <i>Calidad de Servicio eléctrico dimensión suministro de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022.</i>	50
Figura 11. <i>Calidad de Servicio eléctrico dimensión alumbrado público de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022.</i>	51
Figura 12. <i>Calidad de Servicio eléctrico dimensión servicio comercial público de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022.</i>	52
Figura 13. <i>Satisfacción del cliente de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	53
Figura 14. <i>Satisfacción del cliente dimensión producto de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	54
Figura 15. <i>Satisfacción del cliente dimensión información de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos</i>	55
Figura 16. <i>Satisfacción del cliente dimensión facturación de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	56
Figura 17. <i>Satisfacción del cliente dimensión atención al cliente de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	57
Figura 18. <i>Satisfacción del cliente dimensión imagen de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022</i>	58

Introducción

El presente estudio de este problema se realizó por la atención de saber la relación del buen servicio y la satisfacción del beneficiario, considerando a parte del servicio es la complacencia del beneficiario que se relaciona con los trabajadores de la organización que imparten el suministro cuando tiene que tratar con los usuarios en las diferentes problemáticas que se suscitan.

En el contexto del estudio la investigación presenta en cinco capítulos:

En el primer capítulo, se presenta el problema de investigación, el cual contempla: el planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos de investigación, la justificación e importancia del estudio, delimitación y las limitaciones del estudio.

En el segundo capítulo se brinda el marco teórico, donde se consideran los precedentes de estudio, las bases teóricas, marco de conceptos, supuestos de investigación y la operacionalización de las variables.

En el capítulo tercero, se ilustra la metodología donde se presenta el tipo, nivel, diseño de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección de datos y las técnicas estadísticas empleadas para el análisis de datos.

En el capítulo cuarto se presenta los resultados producto de la investigación realizada.

En el capítulo quinto esta la discusión de resultados, donde se encuentran la docima de hipótesis con los resultados y la contrastación de resultados con otros estudios similares.

Por último, se respeta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos que prueban el actual estudio.

Capítulo I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La asistencia eléctrica es básico para el progreso del movimiento económico de un país, la continuación dentro de las medidas señaladas y abastecimiento de manera inequívoca es ineludible, la atención del acontecimiento sanitario producida por la pandemia Covid -19, en los centros y abastecedores de salud, alimentos, y manejar opciones a las restricciones aplicadas a los habitantes y compañías en los diferentes naciones, se necesita que el fluido sea continuo en la cuantía solicitada y sus costos se encuentren dentro de los niveles emplazados. Los costos sería el peligro que se “vaya la luz” en emergencias, enfermos conectados a respiradores, o que un voltaje elevado queme los artefactos y esto ocasionaría problemas en las viviendas y en los hospitales ya que estaría en riesgo la vida del paciente. Por eso en lugares como los hospitales y empresas consideran el uso de generadores de respaldo para situaciones imprevistas. (Levy, 2020)

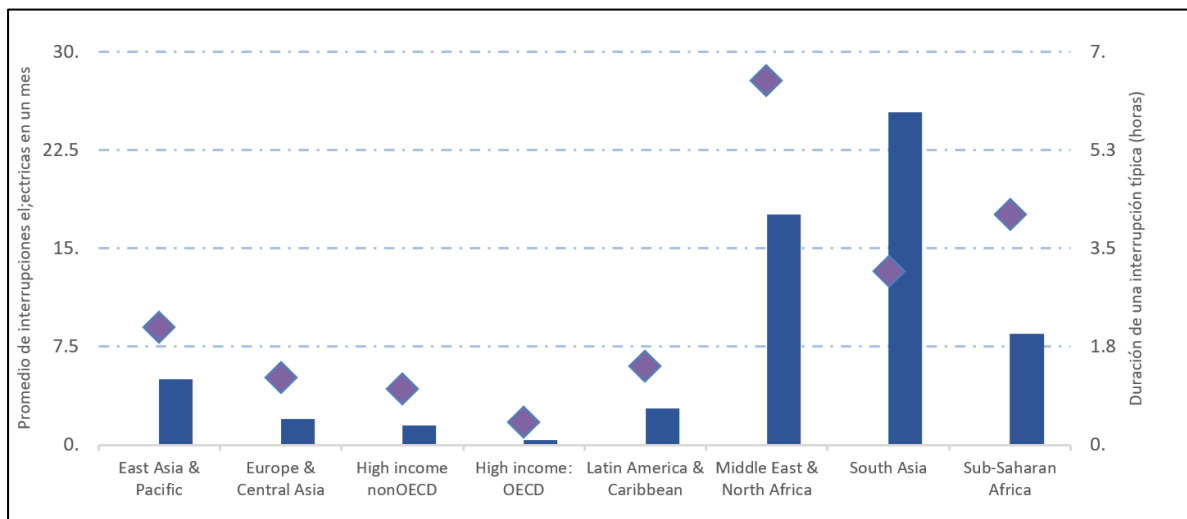
Existen diversos problemas que perturban el buen servicio, como la caída de una centella en una línea y esto distorsiona la frecuencia de tensión, que se detecta por una defensa y se descarga el circuito. Son imprevistos y todos los sistemas les puede suceder, pero hay factores que, si se pueden evitar como equipo de protección obsoleto, falta de mantenimiento de equipos produciendo pérdida en la disposición aceptable de asistencia, la mala asistencia afecta a los costos sociales, las interrupciones ocasionan pérdidas de valor al cliente. (Levy, 2020)

La disposición del servicio en América latina y el Caribe (ALC), está relacionada con el ingreso regional, naciones con ingresos altos presentan perturbaciones cortas y de baja periodicidad. Las naciones con ingresos medios ALC y el sureste asiático muestran mayor duración y se son frecuentes, sin embargo, los países con ingresos bajos como el sur de Asia

y Sub-Sahara presentan interrupciones con duración más elevada y son más frecuentes (Levy, 2020)

Figura 1.

Duración y número de interrupciones en el mundo

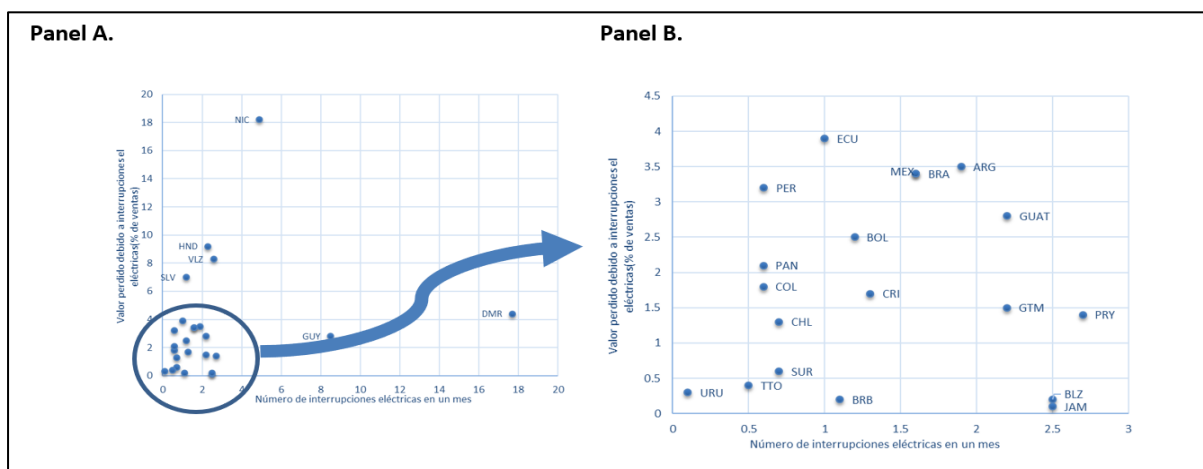


Fuente: Enterprise Surveys (2016)

Asimismo, las naciones de LAC muestran discrepancias, sin embargo, algunas naciones se aproximan a patrones de las naciones con altos ingresos, otros presentan mejoría (Levy, 2020)

Figura 2.

Interrupciones y el valor perdido asociado a estas

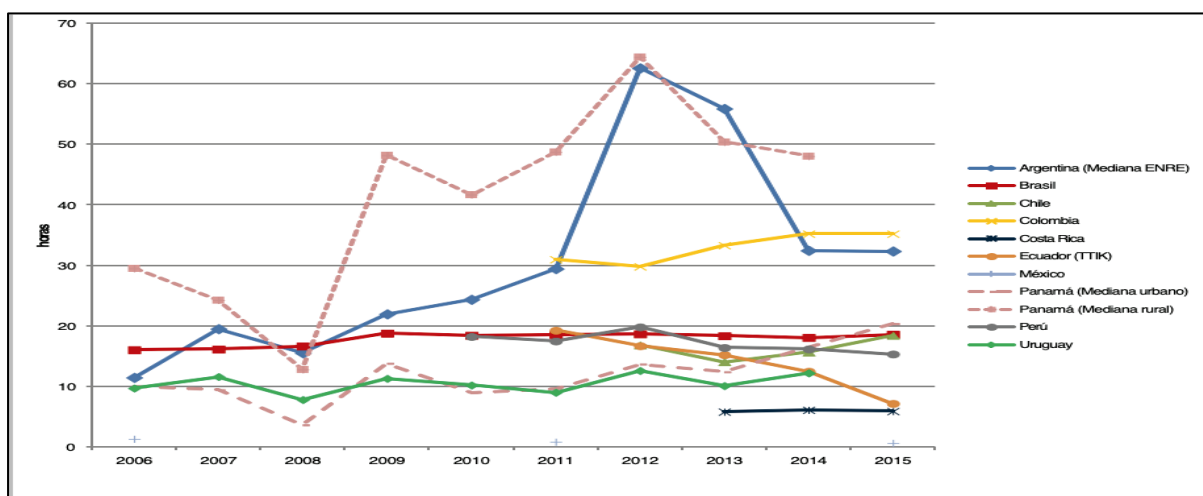


Fuente: Indicadores Banco mundial

Según Levy y Carrasco (2020), Se han realizados investigaciones sobre estimación de la disposición del servicio eléctrico a nivel internacional en diferentes regiones, para esto se muestran en el gráfico los indicadores de los países a pesar de las distintas regulaciones que se dan.

Figura 3.

Benchmarking: Duración media anual de las Interrupciones (SAIDI)



Fuente: (Levy y Carrasco, 2020)

Del análisis de las curvas del indicador de la media anual de interrupciones, se observa que a excepción de Ecuador y en menor medida Perú, los demás países no muestran una tendencia clara de mejorar los valores y se ve un deterioro de la calidad de suministro. La mayor parte de los países registran valores por encima de 10 horas al año en el periodo estudiado.

Hoy en día, los avances de la tecnología han hecho que se modifiquen la forma de iteración en el mundo, además, el mundo tecnológico se ha vuelto dependiente del suministro eléctrico, tanto así, la red debe proveer y suplir las necesidades como la iluminación, refrigeración, calefacción, aire acondicionado, transporte y residencias que son necesidades básicas, también se debe considerar la provisión de centros comerciales, industrias

financieras, centros médicos y de comunicaciones. Siendo la energía eléctrica la de mayor consumo y por eso teniendo en cuenta un buen servicio.

Rivier (2000), detalla que el fluido eléctrico es una asistencia con ciertas características que le diferencian de otros servicios.

Sin embargo, la calidad de servicio, se conceptualiza como unión de propiedades de un bien que muestra una actitud de satisfacer necesidades particulares. (Bollen, 2000)

También, la calidad de servicio presenta valor en el ambiente organizacional, ya que los usuarios muestran intereses elevados siendo la competencia entre las organizaciones mayor. El éxito de la disposición es el valor y empuje de satisfacer al usuario (Kotler y Keller, 2012).

En el Perú, su modelo del fluido de energía ha indagado una norma para iniciar en una manufactura siendo anteriormente un monopolio reglamentado, y es así que las acciones eléctricas se desagregaron en generación, transmisión y distribución, siendo este el tema central de nuestra investigación.

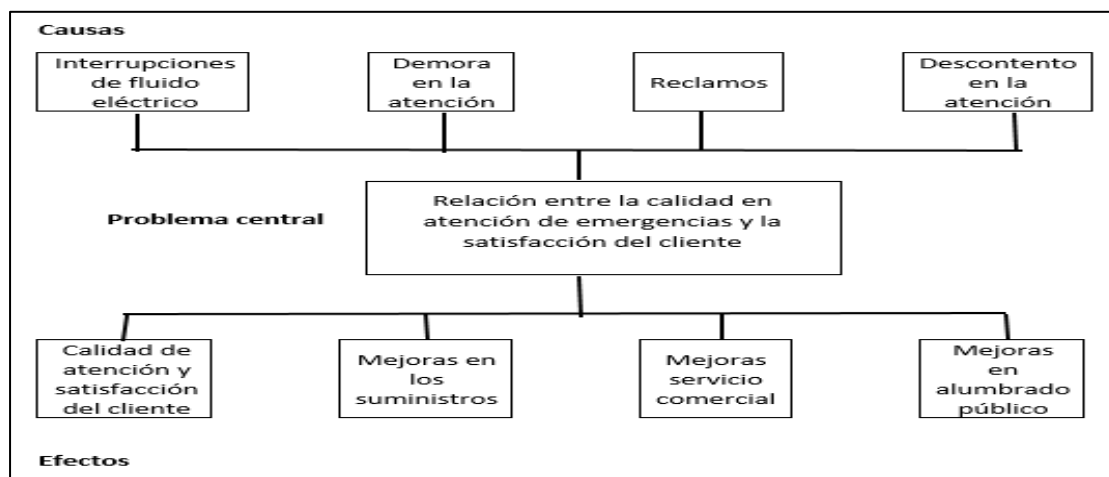
Según Quintanilla (2016), menciona un acaparamiento de una red exclusiva, y es ineficiente en dinero ya colocar otra red al lado para que compiten, lo que se busca es crear competitividad a nivel generación y posteriormente sería la comercialización, teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente es una etapa psicológica, es la percepción que presenta un sujeto en correspondencia a las perspectivas que posee de una asistencia, es crucial que las organizaciones tengan presente las quejas de sus usuarios, esto ayuda a la mejora en la empresa al brindar un servicio de calidad.

Aguirre y Sáez (2018), en su estudio evidenció una satisfacción alta con respecto al 57% de buen fluido eléctrico en la jurisdicción de Satipo, esto nos indica que los usuarios están satisfechos por el servicio admitido, además, los clientes manifestaron que las diferencias dadas en la asistencia del servicio se atendieron de forma rápida siendo pertinente

el accionar de la empresa siendo esta el 64% , solo el 15% de las personas presentaron reclamos por interrupciones del servicio y solo el 9% dijeron que la respuesta al reclamo fue adecuada y el 58% de los clientes está satisfecho con el servicio de alumbrado público.

Figura 4

Problemática diamante de Porter



En la figura 4 podemos plasmar el problema central en la empresa Electro Oriente que distribuye y comercializa al departamento de Loreto y San Martín, al preguntar a los usuarios que admiten el servicio de energía eléctrica se notó una disconformidad por frecuentes perturbaciones de la asistencia eléctrica y nos indican que, si se acercan a la oficina de atención al público y algunas oficinas atienden en forma virtual y no pueden realizar reclamos, trámites, nuevas instalaciones, notándose un descontento por la demora de atención, además, de no tener respuestas oportunas, esto demuestra una concepción inversa de los clientes con los trabajadores del área de operaciones y comercialización y más y aun cuando se produce interrupciones de fluido eléctrico.

Es por eso que se realizará este estudio de calidad en atención de emergencia del servicio eléctrico y complacencia del usuario y así analizar la eficacia de suministro, alumbrado público, asistencia comercial y poder relacionar con la satisfacción del cliente en

la organización Electro Oriente de la ciudad de Iquitos. Ante lo expuesto, se esboza la subsiguiente interrogación de investigación.

1.2. Formulación del problema

General

¿Qué relación existe entre la calidad en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?

Específico

¿Qué relación existe entre la calidad de suministro en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?

¿Qué relación existe entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?

¿Qué correspondencia existe entre la calidad de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

General

Determinar la correspondencia entre la disposición de servicio en atención de emergencia y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Específicos

Establecer la relación entre la disposición de suministro en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente, Iquitos, 2022.

Analizar la dependencia entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Identificar la relación entre la disposición de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

El sector y servicio eléctrico es crucial en el desarrollo social, además debe ser competitivo. El presente estudio está orientado a valorar la percepción de los usuarios sobre la disposición del servicio en atención de emergencia en reparto y comercialización que propone la compañía Electro oriente. El interés por esta investigación nació de la experiencia por parte del investigador de laborar en Electro oriente, donde se reciben inectivas de los clientes quienes piden la mejora de la asistencia en atención de emergencias, también en el cuidado al cliente, registro y recaudación. Se considera que el cliente satisfecho es un componente básico y concierne a las compañías públicas y privadas, ya que las públicas tienen el compromiso de optimizar la calidad de vida de los sujetos, aspectos complicados, ya que los fondos que son entregados por el gobierno deben generar un servicio de calidad. La importancia del estudio es vital ya que aprovechará para poner en práctica las instrucciones adquiridas, en dependencia al tema de disposición del servicio y complacencia al usuario, además, de brindar un sustento científico al tema de estudio.

1.5. Delimitación

Delimitación social

Lo conforman los consumidores de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos.

Delimitación temporal

La investigación se realizará en el 2022.

Delimitación espacial

La población de la investigación se ubicó en los distritos de San Juan Bautista, Punchana, Belén y Iquitos, en la ciudad de Iquitos.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Las restricciones que se presentaron fueron las dificultades de encontrar antecedentes de estudio, especialmente en la región Loreto.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Muñoz, y Solano, (2021), en su investigación Administración Backoffice de la asistencia al usuario para la atención de las novedades de lectura y su relación con la complacencia del consumidor de la compañía eléctrica CNEL EP Santa Ana. (Tesis de Maestro en Administración de Empresas), Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiano, en su estudio desarrolló una proposición de perfeccionamiento en métodos de gestión de BackOffice que consienta optimizar la complacencia del usuario de la compañía eléctrica CNEL EP Santa Elena. Investigación descriptiva relacional, diseño no experimental transversal, población conformada por 138, 318 clientes, se utilizó un muestreo aleatorio siendo este 381 cliente. Se utilizó como técnica la entrevista, el análisis documental y la encuesta. Resultados, el 46% de los usuarios están satisfechos y el 33% se encuentran insatisfechos y un 22% son imparciales. Sobre las repuestas inmediatas de las reconexiones, el 35% está satisfecho, el 36% son imparciales y el 29% está insatisfecho, sobre el cuidado del uso de la energía, el 40% es imparcial, el 33% se encuentra satisfecho y el 27% insatisfecho. En la facturación si es entendible, el 42% se encuentra satisfecho, el 37% es imparcial y el 21% insatisfecho. La atención es amable y cordial, el 67% se encuentra satisfecho, el 31% imparcial y solo un 2% está insatisfecho, sobre el alumbrado público, el 56% se encuentra satisfecho, el 28% imparcial y el 16% insatisfecho. Concluye: el 30,78% tuvo al menos un registro incorrecto, la objetividad de sucesos en la lectura y la poca atención causa malestar en los usuarios.

Cano y Ziadet, (2019), en su estudio valoración de la complacencia del usuario de la importe comercial de las compañías repartidoras de electricidad en Ecuador, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades MAPA, Quito, Ecuador, tuvo como objetivo instituir los

contextos de progreso que provean a las compañías de colocación perfeccionar los estándares de asistencia lo que da como consecuencia la excelente atención al usuario, se utilizó una investigación cuali cuantitativa, de tipo básica, explicativa y tecnológica y diseño no experimental transversal, se utilizó el trabajo de campo, que incluyó una población de 4,189,480 entre usuarios residenciales, comerciales e industriales y el trabajo concluyó, sobre la eficiencia y calidad de servicio, los niveles de eficiencia son menores al 60%, solo se recauda el 90%, las pérdidas de energía es más del 20%, solo se cubre el 90% de viviendas en el país, el tiempo total de interrupciones por KVA es mayor a 30 horas.

Manzo y Villegas, (2019), en su investigación valoración de la complacencia del usuario de una compañía repartidora de energía del Ecuador, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades MAPA, Quito, Ecuador, tuvo como objetivo instituir situaciones de prosperidad que consientan a las compañías de comercialización del abastecimiento eléctrico, fortificar sus patrones de asistencia, ayudando así a que los beneficiarios sean atendidos adecuadamente. Estudio básico, diseño no experimental transversal, que incluyó población de 126,198 clientes siendo la muestra de estudio de 383 clientes y la investigación concluyó, respecto a si la compañía repartidora contribuye al adelanto de la comunidad, más del 50% de los entrevistados no considera a la empresa confiable, por lo tanto, no ayuda al adelanto de la colectividad. La empresa se intranquiliza por la satisfacción del cliente, el 25% de los clientes afirma que la compañía es decente y clara. Sobre orientación de riesgo de la energía, más del 50% de los encuestados aseguran no recibir ninguna orientación sobre el uso del fluido y sus riesgos. Destreza de relación al requerir datos, solo el 20% afirma que se tiene contacto al pedir información. Los plazos de reclamos, servicios e información, menos del 20% de los entrevistados, muestran satisfacción con los procesos, indicando ineficacia en la asistencia del servicio. Tiempo de reposición, el 60% de los clientes muestran satisfacción en el retorno de asistencia inmediatamente de un corte inesperado.

Mercado, et al (2017), en su investigación disposición del fluido bajo la apariencia de los métodos de puesta a Tierra, publicado en la Revista Ciencia e Ingeniería, Mérida, Venezuela, Universidad de los Andes, analizó la disposición del fluido bajo la apariencia de los métodos de puesta a tierra. Se empleó un enfoque cualitativo, tipo investigación bibliográfica en hipótesis y estudios de las mejores experiencias para el esbozo, edificación y subsistencia de los técnicas de puesta a tierra, complementó con observaciones exploratorio sobre información fidedignas y el trabajo concluyó, que las fallas más comunes, se incumbieron a fallas a tierra por la alta flora y las descargas atmosféricas que representan el 32 % de las fallas en la línea, las resistencias de puestas a tierra y descargas atmosféricas menores a 20Ω producen sobre tensiones y no producen ningún inconveniente en el funcionar de las líneas. Las resistencias de puestas a tierra y las descargas atmosféricas mayores a 20Ω , producen sobre tensiones que provocan arcos que ocasionan la salida del servicio de la línea. Alrededor del 30% de las interrupciones en las líneas de trasmisión son sólidas en los procedimientos de tierra o a sistemas de protección inadecuados contra descargas meteorológicas.

Antecedentes nacionales

Capaquira, (2019), en su investigación la disposición de servicio y la complacencia del usuario en la compañía local de servicio público en electricidad ELECTROSUR S.A. en el distrito de Tacna,(tesis de pregrado Ingeniero Comercial), Tacna, Perú, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, relacionó la disposición de asistencia y la complacencia del interesado de la compañía local de servicio público de electricidad – Electrosur S.A. Investigación básica y nivel relacional, diseño no experimental, población conformada por 17,051 clientes menores del distrito de Tacna, se utilizó un muestreo aleatorio simple siendo la muestra 376 clientes menores. Se utilizó la encuesta y el cuestionario, los resultados

fueron: sobre calidad de suministro, el 79,71% lo califica como regular, el 9,86% califica como bueno, alumbrado público, el 70,43% lo califican de regular y el 6,96% le califican como bueno. Calidad de servicio comercial, el 73,91% lo califica de regular y el 7,54% lo califica de bueno. Por lo tanto, el grado de eficacia de servicio se encuentra en grado regular, ya que el 91,59% lo califica así y la satisfacción del cliente fue calificada en un 72,75% como moderada. Concluye: se evidencia correspondencia entre la eficacia de servicio y la complacencia del consumidor ($X^2= 138,405$; $gl=4$; $p=0,000<0,05$); ($Rho=0,628$; $p=0,000<0,05$; relación moderada alta).

Chávez, y Escalante, (2018), en su estudio eficacia de servicio y complacencia del consumidor del comercio ENEL distribución Perú S.A.A. Agencia San Juan de Lurigancho. (Tesis de pregrado Licenciado Administración), Lima, Perú. Universidad Inca Garcilaso De La Vega, analizó la influencia de la disposición de servicio en la complacencia del usuario, de la Compañía ENEL Distribución Perú S.A.A. Agencia San Juan de Lurigancho. Investigación básica y diseño no experimental, población constituida por 2,754 clientes de la empresa ENLE, la muestra fue calculada por el muestreo aleatorio simple siendo esta 337 usuarios. Se aplicaron las técnicas de la encuesta, examen documental y la observación, se aplicó, el cuestionario, ficha de observación y ficha textual. Resultados: el personal de informes le brinda de manera clara los pasos y trámites del servicio, el 38% respondió casi siempre, 23,4% casi nunca, 19% siempre, 11,3% nunca y el 8,3% se mantuvo indiferente. La indagación de panfletos auxilia a limpiar vacilaciones, el 29,1% casi siempre, 25,5% siempre, 18,7% casi nunca, 18,1% nunca y el 8,6% fue indiferente. Ud., el tiempo de atención interviene en la imagen de la empresa, 69,4% siempre, 14,8% casi siempre, 8,3% casi nunca, 4,7% indiferente y el 2,7% nunca. Se respetó el orden de llegada para que sean atendidos, el 57,6% siempre, 28,2% casi siempre, 5,3% casi nunca, 4,7% indiferente y el 4,2% nunca. Tiene capacitación el personal para contestar preguntas, el 42,1% casi siempre, 24,9% casi

nunca, 13,6% siempre, 10,4% indiferente y el 8,9% nunca. Al ser atendido le parecieron acertadas las respuestas. 34,1% casi siempre, 29,1% casi nunca, 13,1% indiferente, 11,9% siempre y el 11,9% nunca. Sus requerimientos son atendidos oportunamente, el 32,6% casi siempre, 29,1% casi nunca, 13,4% indiferente, 12,8% siempre y el 12,2% nunca. Concluye: se evidencia correspondencia entre la calidad de servicio y la complacencia del beneficiario.

Aguirre, y Sáez, (2018), en su investigación disposición del Asistencia Eléctrico y la Complacencia de los Usuarios en Electrocentro S.A. Satipo, (Tesis de pregrado de Licenciado en Administración), Huancayo, Perú, Universidad Peruana Los Andes, relacionó la disposición del fluido y la complacencia de los usuarios de la organización Electrocentro en la localidad de Satipo. Estudio aplicado y nivel descriptivo y diseño relacional, población integrada por 2,437 clientes de Electrocentro, se utilizó un muestreo aleatorio simple siendo la muestra 332 usuarios. Se consideró como técnica la encuesta y la documental y como instrumentos la ficha de contenido y cuestionario. Resultados: el servicio eléctrico sin interrupciones, el 80% dijo casi siempre, el 10% a veces, 5% siempre, 3% casi nunca y el 2% nunca. Tiempo de ser reanudado el servicio eléctrico, el 54% de 2 a 8 horas, 21% de media hora y menos de 2 horas, 16% más de 24 horas, 5% de 8 a 24 horas y el 4% en 4 minutos. Indagación sobre el corte de fluido, el 78% dijo si informan y el 22% comento no. Medios de comunicación avisan sobre los cortes programados, el 47% forma radial, el 30% por televisión, 17% no aplica y el 7% periódico. Insuficiencias en la asistencia de alumbrado público, el 53% no hay problema, 31% bombillas quemadas, 9% iluminación pobre y el 7% poca de cantidad postes. Veces que ejecutó un reclamo, el 82% nunca, 15% una vez y el 3% 2 a 3 veces. Motivo del reclamo, el 70% no aplica, 21% falta de suministro, 5% atención al usuario y el 4% alumbrado público. Concluye: existe correspondencia significativa alta entre la complacencia del consumidor y la calidad de servicio eléctrico.

Oliva, C. (2017), en su investigación la disposición del servicio y la bienestar del usuario de la compañía regional de servicio público de fluido ELECTROSUR S.A. en el distrito de Tacna,(tesis de pregrado Licenciado en Administración), Tacna, Perú, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, relacionó la disposición de servicio y la complacencia del usuario de la compañía regional de asistencia público de fluido – Electrosur S.A. Estudio básico y diseño no experimental, población integrada por 15,011 usuarios pequeños del distrito de Tacna, se usó un muestreo aleatorio simple siendo la muestra 375 clientes menores, se usó la encuesta y el cuestionario. Resultados: a la pregunta la manera que Electrosur avisa sobre los cortes de fluido, el 41,1% dijo normal, 25,6% mala, el 17,9% buena, 10,9% muy mala y el 4,5% muy buena, el desenlace de las dificultades, el 43,2% normal, el 29,3%, el 15,5% buena, el 6,4% muy mala y el 5,6% muy buena, los locales para pagar son adecuados, el 39,7% buena, el 36,3% normal, el 12,3% muy buena, el 8,3% mala y el 3,5% muy mala, solución de reclamos es adecuada, el 40% insatisfecho, el 29,1% indiferente, el 17,3% satisfecho, el 12% totalmente insatisfecho y el 1,6% totalmente satisfecho, la satisfacción de la disposición del servicio del fluido, el 37,3% satisfecho, el 31,7% indiferente, el 20,8% insatisfecho, el 5,6% totalmente insatisfecho y el 4,5% estuvo totalmente satisfecho. Concluye se evidencia relación entre la disposición de servicio con la complacencia del usuario ($Rho=0,522$; $p= 0,000<0,05$).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

2.2.1.1. Definición de calidad de servicio

Lewis y Booms (1983), afirma que: es una manera de medir de cuan bien el nivel de servicio que se otorga cumple con las expectativas del cliente, por lo tanto, dar calidad de

servicio representa relacionarse a las necesidades y/o expectativas del interesado sobre una base sólida. Lewis y Booms (como se citó en García, 2011,

Zeithaml (1987), la define como dictamen del usuario según la supremacía y perfección de una consideración como un todo. Representación de cualidad y es el resultado de comparar expectativas y percepción de lo recibido. Zeithaml (como se citó en Guzmán y Vega, 2006,

Lewis (1989), conceptualiza a la calidad de servicio como opinión del sujeto de la paridad realizada entre sus expectativas y su conocimiento del cometido real de la asistencia. Lewis (como se citó en Guzmán y Vega, 2006,

Bitner y Hubert (1994), detallan que la disposición de servicio observada representa una valoración frecuente de la asistencia. Las percepciones se dan en diferentes grados de estructura como: contexto físico, servicio principal, relación con proveedores, etc.

Parasuraman, et al (1991), indican que es explícita por las discrepancias entre las expectativas del usuario de la ocupación del despensero de asistencia y su valoración. Ellos exponen que las expectativas identifican y entienden al usuario, siendo así las expectativas son claves para distinguir la satisfacción del cliente.

Gronroos (1985); Morgan y Piercy (1992), ellos afirman que la disposición de asistencia presenta factores: la ayuda primordial admitida y relacionada a la entrega del servicio. El ofrecimiento básico se entrega, es importante para la complacencia del usuario y se relaciona con intenciones futuras, las promesas generan expectativas básicas que los usuarios sienten respecto al servicio, y es así como se evalúa el servicio mediante las promesas realizadas. Gronroos, et al (como se citó en García, 2011,

La calidad de servicio, es convertir las insuficiencias de los usuarios en particularidades mesurables, de esta manera un producto se diseña y fabrica para satisfacer al usuario a un importe que el gastará (Duque Oliva, 2005),

La calidad es lo que el usuario recibe del servicio y paga por este (Druker, 1990),

Es el sumario de permuta que implica a la empresa en base a valores, comportamientos y actitudes a asistencia de usuarios del negocio propio. (Herrera, 2014),

La disposición del servicio otorga beneficios ya que crea verdaderos clientes, ya que están contentos al elegir una organización después de adquirir sus servicios y sentirse bien atendidos, esto crea el factor multiplicativo ya que los clientes hablan a otros sujetos de la organización, la disposición de asistencia es un factor crucial en las valoraciones de los sujetos y poder establecer la complacencia de el mismo. (Zeithaml, Bitner, y Gremler, 2009),

2.2.1.2. Modelos de gestión de calidad del servicio

Modelo de Sasser, Olsen y Wychkoff (1978).

Cimentado al supuesto del usuario analiza sus perspectivas en situaciones unidos a la asistencia (del porqué de la presencia de la compañía), además de los servicios adyacentes. Para la evaluación de la disposición de asistencia, el usuario debe mencionar un carácter individualizado referente al remanente unidos a la asistencia. Al valorar la disposición de servicio, el usuario puede lo siguiente: escoger un atributo único de informe, elegir un determinante donde las particularidades no satisfagan al usuario. Se debe pensar que varias particularidades en base a un piloto que recompense, esto es, el usuario acepte menos caracteres a cambio de mayor cantidad de otros atributos.

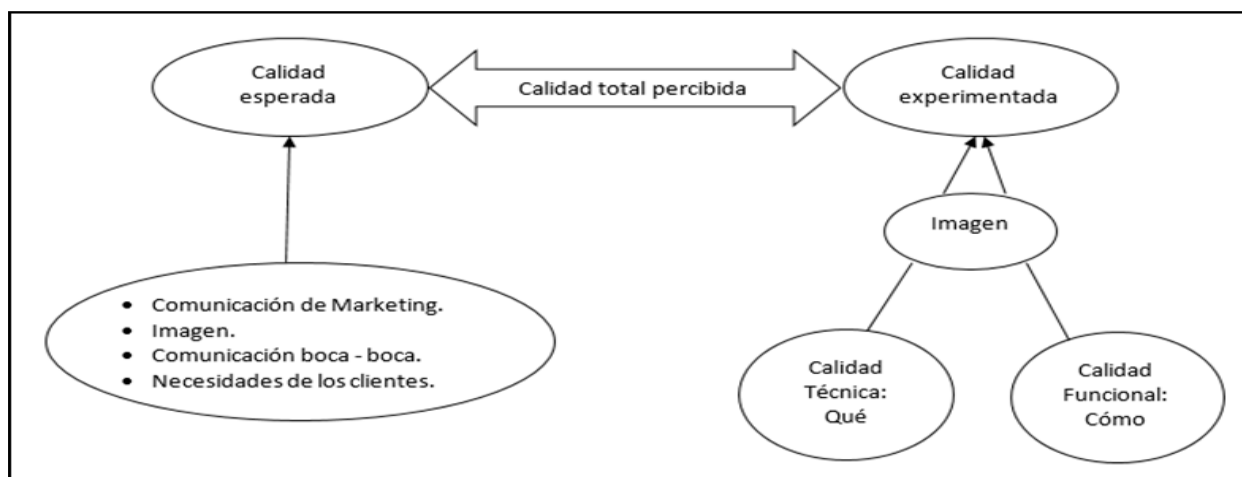
Modelo de Grönroos.

Este modelo indica que la disposición de asistencia es la consecuencia de la evaluación y se le llama disposición de asistencia descubierta, donde el beneficiario confronta sus expectativas con el conocimiento de la asistencia admitida. La asistencia deseada está conformada por distintos componentes relacionados con las perspectivas, por eso es provechoso desplegar un régimen de noticia entre la organización y los clientes. Los

trabajadores que están en constante interacción con los clientes y ellos son el primer conducto de noticia de la asistencia que ofrecen, de las dificultades que puedan suscitarse por este beneficio y como pueden ser determinados para valorar la eficacia del servicio. *Calidad técnica del resultado de prestar el servicio*. Basado en lo que recibe el interesado, que brinda en la asistencia, las pertenencias son: programa de cuidado, prisa al atender, turno de atención, etc.). *Situaciones relacionadas con el proceso*: basada en la atención del cliente, como se facilita la asistencia, como es la relación de la organización con el consumidor, ya que al interesado le impresiona la manera que toma la asistencia (aspecto teoría y emocional). *Disposición organizativa o imagen colectiva*. Basada en lo que descubren los interesados, como resultado de la calidad técnica y funcional.

Figura 5.

Modelo de Grönroos



Fuente: (Seto, 2004, p. 25)

En la figura 5, la disposición descubierta es determinada por la disposición práctica, eficaz y por las discrepancias que hay entre la disposición experimentada y esperada. El atributo mirado se consigue cuando la disposición acostumbrada integra las necesidades del usuario, esto es la aptitud deseada, además la figura enseña lo significativo en el discernimiento que el usuario tiene la aptitud de los productos de una empresa. (Grönroos, 1994).

Modelo de Brechas en el Servicio

El modelo de las brechas identifica los principios de la asistencia defectuosa, identificando las discrepancias entre las expectativas y conocimientos de la asistencia aceptada por la persona.

Figura 6.

Modelo de Brechas



Fuente: (Zeithaml, et al, 2009)

En la figura 6, se observa el modelo que posiciona siete características de boquetes que se suscitan en distintos instantes de la asistencia de una asistencia. Los boquetes 1,5,6 y 7 personifican son externas entre el cliente y la empresa. Las brechas 2,3, y 4 son los boquetes internos que se dan entre las ocupaciones y oficinas en la organización, al prestar una asistencia, los boquetes pueden dañarse las correspondencias con los compradores. El boquete 7 es la más diatriba, por eso se debe maximizar la aptitud de servicio.

Al analizar la figura observamos lo siguiente: *Boquete 1*. Es la brecha del discernimiento es la discrepancia entre lo que creen los distribuidores de la asistencia piensan de los usuarios esperan y las insuficiencias y expectativas de los compradores. *Boquete 2*. Brecha de los patrones, discrepancia entre los conocimientos que posee la dirección sobre las perspectivas del interesado y los patrones de disposición concretos para la asistencia de la asistencia. *Boquete 3*. Brecha de traspaso, basada en la disconformidad entre los modelos de entrega y la ocupación del distribuidor referente a la asistencia según los patrones. *Boquete 4*. Brecha del trato interno, diferencia entre la divulgación y equipo de ventas piensa en las tipologías, ejercicio y grado de aptitud de la asistencia del producto, y la organización entrega en forma correcta. *Boquete 5*. La brecha de penetraciones es la incompatibilidad entre lo que transfiere la organización y creen los usuarios al haber admitido. *Boquete 6*. La brecha de interpretar, es el desacuerdo de las promesas de comunicación del proveedor y lo que el usuario piensa de esas comunicaciones garantizaron. *Boquete 7*. El boquete de la prestación, discrepancia de lo que esperan recibir los usuarios y sus discernimientos de la asistencia que reciben. (Zeithaml, et al 2009)

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), que tiene como finalidad mejorar la calidad de servicio ofrecida por una empresa. Este modelo mide lo que el cliente espera de la organización, mediante los componentes: fiabilidad (modo de dar el servicio), capacidad de respuestas (forma de ayudar a los usuarios), seguridad (atención mostrada por los empleados), empatía (atención personalizada) y elementos tangibles (instalaciones físicas etc.).

Figura 7.

Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio, se basa en enfoque de evaluación del usuario sobre la calidad de servicio, donde se define el servicio como diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios, es una apreciación ventajosa en la percepción, superando las expectativas. También indica factores clave que condicionan las expectativas del cliente como necesidades personales, comunicación interna y externa y experiencia con el servicio. Es importante detallar que el modelo SERVQUAL, sirve para conocer la idea que las personas poseen de una marca o una empresa, analiza si los canales de contacto usados son los adecuados, demuestra si las expectativas son realistas de una marca o de la organización, facilita al usuario en la identificación de una marca de forma más clara.

2.2.1.3. Calidad del servicio eléctrico

Según la Regla Práctica de Disposición de los Servicios Eléctricos en el país [NTCSE], los elementos que son parte de la aptitud de la asistencia del fluido son: la aptitud técnica, comercial, tendido público. La calidad técnica de la asistencia del fluido hace referencia a los semblantes expertos del abastecimiento eléctrico en correspondencia del servicio y producto (Dammert, et al 2004).

La aptitud del producto. Basado en presencia de expertos según la onda de resistencia, muestra calidad mala de resistencia, cuando la forma de la frecuencia es diferente al normal, es decir elíptico y anchura invariable. *La disposición del abastecimiento.* Basada en la onda de resistencia, indica apariencia o no de provisión de fluido (interrupciones), este aspecto es el más respetado proverbialmente, teniendo la seguridad de la asistencia del fluido. *La disposición productiva de la asistencia.* Son los aspectos en relación con el usuario, la familiaridad, medios de cuidado, solución de descontentos, exactitud de energía consumida. *La aptitud de la iluminación pública.* Concerniente a circunstancias de claridad (intensidad) e iluminancia (densidad) del procedimiento de iluminación vía pública (Dammert, Gallardo y Quiso, 2004).

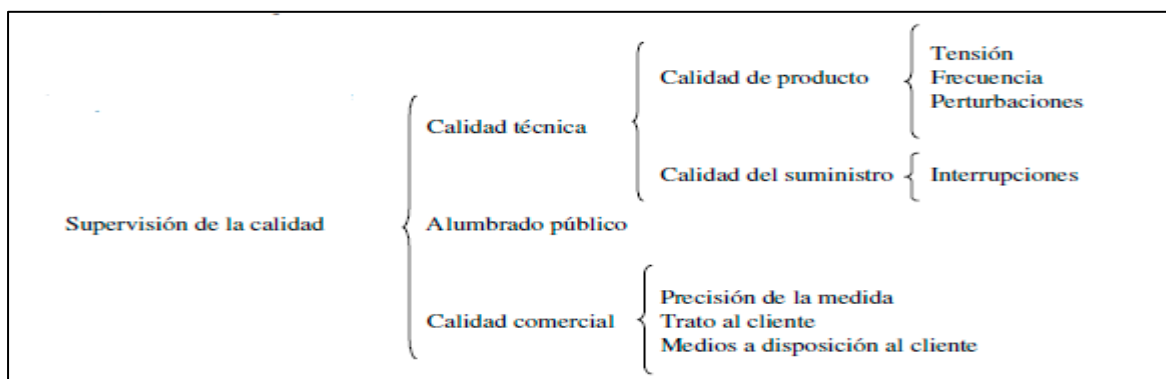
2.2.1.4. Supervisión de la calidad del servicio eléctrico en el Perú

En nuestro país el organismo regulador (OSINERGMIN), fiscaliza y supervisa la aptitud de la asistencia eléctrica siendo una de sus primordiales situaciones. Esto se da por lo complicado de buscar provisiones de modelos de eficacia que sean los correctos. Esto se obstaculiza por la presencia de estímulos en las formas de ordenación controladas con los estándares mínimos de eficacia y aplicación de esos patrones con materiales como sanciones. Desde octubre de 1997, principia en el Perú la vigilancia de la disposición de la asistencia de fluido en base a los tipos de Regla Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico (DS-020-97-

EM), según OSINERGMIN este criterio fundó la obligatoriedad de inspeccionar y calificar el acatamiento de los esquemas de solidez, eficacia y contorno ambiental de las compañías eléctricas.

Figura 8.

Inspección de la eficacia en la industria eléctrica



Fuente: Dammert, et al (2004)

La figura 7. Según la NTCSE consideró la categorización de secciones de eficacia, a ser respetadas por la supervisión, de acuerdos a discernimientos de eficacia comercial, técnica y alumbrado público. La aptitud técnica está basada a particularidades técnicas del servicio eléctrico, donde se observan dos tipos, uno referido a la disposición del servicio, referida a la eficacia del fluido suministrado por las compañías como las particularidades de la onda eléctrica y las dispersiones en el nivel de tensión centrada, grado de resistencia convenida, variabilidad referente a la periodicidad nominativo del procedimiento y grado de alteraciones. La disposición el abastecimiento referida a la continuación de la asistencia de fluido, esto indica la periodicidad y persistencia de las perturbaciones de la asistencia.

La eficacia comercial basada en los indicadores de la asistencia comercial de las organizaciones tiene con el cliente, como el trato, relación con el usuario y exactitud en el control del uso y su registro. Sin embargo, la disposición de iluminación pública intuye a las cuantificaciones de aptitud del servicio del iluminado público de carreteras. La inspección de

los grados de eficacia suministrados por las compañías de fluido a sus usuarios, presentan modelos particulares dentro de los indicadores de calidad y en ocasiones ver la tolerancia para opinar sobre si la asistencia se aprecia de calidad mala. También se instauran contextos para la medición y vigilancia de los indicadores de disposición y aplicar penalidades correspondientes (Dammert, Gallardo y Quiso, 2004).

2.2.2. Satisfacción del cliente

2.2.2.1 Definición de satisfacción al cliente

“La satisfacción al cliente se le considera como actitud posteriormente a una acción de adquisición o una serie de interacciones entre consumidor y producto” (Lovelock y Wirtz, 2009),

“Es la evaluación del usuario de un producto, si ese servicio ha satisfecho las necesidades y expectativas del cliente” (Zeithaml, et al 2009),

Según Kotler y Keller (2012), detallan “es el conjunto de emociones de decepción o placer que presenta un sujeto al comparar el valor percibido al usar un producto versus las expectativas que se tenía”,

Asimismo, Villegas y Zúñiga (2014), consideran a la complacencia al usuario como componente de las organizaciones privadas, si no se debe considerar a las públicas, ya que tienen la obligación de optimizar la disposición de existencia de los sujetos, este se vuelve dificultoso cuando se maneja con compromiso general, capitales dados por el estado, generando servicio de calidad.

2.2.2.2. Tipos de usuarios del servicio eléctrico

Según Salas (2013), manifiesta que la resistencia baja, los usuarios son: *Residencial*, integrado por las familias, son los usuarios finales del servicio, la utilidad más común en este sector es alimenticia, calentar agua, aire acondicionado, artefactos e iluminación. *Comercial*,

basada en actividades comerciales y pública, entre las que más usan energía son: comercio, dirección pública y protección, transporte y noticias, medios financieros, etc., la obligación de energía es según la actividad económica, también puede influenciar las necesidades como el sector político. *Industriales*, están inmersos en la industria, la producción de caucho y plásticos, fabricación textil que son las que más demanda energía. Este consumo será según la actividad industrial en donde se ubica el negocio, tipo de tecnología, cantidad de producción de un producto, tipo proceso productivo determinaran la necesidad eléctrica.

2.2.2.3. Teorías de la satisfacción del cliente.

Teoría del desempeño o resultado.

Según Gil, et al (2005), manifiestan que la complacencia del consumidor esta correlacionado con la ocupación de las particularidades del bien que recibe el cliente. El desempeño es el grado de calidad del producto respecto al precio que paga el usuario, es así que la satisfacción está relacionada con el valor del servicio.

Teoría de las expectativas

Referente a esta teoría Seto (2004), indica que: Los usuarios crean expectativas respecto al desempeño de las particularidades del servicio, antes de proceder con la adquisición del producto. Una vez hecho esto, el usuario confronta las expectativas de las particularidades con la ocupación, empleando calificativos “mejor que” o “peor que” y procede a la disconformidad que puede ser negativa o positiva respecto al producto adquirido, una confirmación simple se otorga cuando el producto es como se esperaba, la satisfacción del usuario aumenta cuando las disconformidades positivas crecen. La teoría de las expectativas es la más aceptada, ya que su aplicación crece, comentaremos tres perspectivas de estructuras básicas del modelo de expectativas:

La satisfacción como producto de diferencias entre las comparaciones previas al usuario y como siente el desempeño del servicio, se provee el efecto contraste apareciendo insatisfacción cuando el desempeño es menos que lo esperado del servicio. Los sujetos asimilan la realidad observan y la ajustan a sus estándares, la búsqueda de equilibrio producirá que los sujetos perciban algo parecido en sus estándares de comparación. El modelo de actitud propuesto presenta correspondencia con el desempeño y satisfacción, en ocasiones los clientes están frente a nuevos productos, es probable que, sea de su agrado y estarán satisfechos al margen si estos confirman o no sus expectativas.

2.2.2.4. Satisfacción del usuario residencial urbano

Nigro, et al (2013), al crear un modelo de lista para satisfacer al usuario, se puede tomar en cuenta índices anteriores de clientes y se podrán modificarlos y ajustarle a la realidad que se investiga.

En nuestra investigación se consideró el “Índice de satisfacción del consumidor”, basado en Villegas y Zúñiga (2014), ellos manifiestan lo siguiente: *Provisión de fluido eléctrico*, donde se considera el abastecimiento de fluido sin complicaciones, sin diferenciación y prontitud en la recuperación de la asistencia. *Información con el cliente*, está presente las notificaciones antepuestas en caso de dificultad dispuesta, orientación sobre uso eficaz de fluido y sobre inseguridades de utilizar energía eléctrica, además de informar sobre los obligaciones y derechos de los interesados. *Factura*, sin errores, entrega a tiempo, fechas de vencimiento adecuadas y facilidad de pago. *Atención al cliente*, tiempo de atención, empalme con la empresa, calidad de atención, cumplimiento de plazos, solución de dificultades, plazos de solucionar solicitudes. *Imagen*, empresa comprometida con el medio ambiente, ágil y moderna, honesta, se preocupa por sus usuarios.

2.2.3. Normas reguladoras del sector eléctrico en Perú

Estas reglas son: *Ley de permisos eléctricos*, este sector en el país se administra por esta ley de concesiones eléctricas (ICE), dada en 1992, y promulgada en 1993. Según este código el sector eléctrico en Perú se fracciona en: generación, transmisión y distribución iniciando el 2000, el régimen eléctrico en el Perú, se conforma por el Sistema Interconectado Nacional (SINAC), habiendo procedimientos solitarios. Las operaciones de los centros de generación y de procedimientos de trasmisión sujeta a las normas del (COES-SINAC), garantizando el abastecimiento de fluido y el ejercicio de centrales a costo bajo. Esta norma para aseverar la validez en la generación de fluido, contiene la intervención de clientes libres y de distribuidoras como integrantes del COES en el mercado. *Norma del organismo supervisor de inversión en energía*, norma creada por (OSNERGNIM), cuyo fin es la supervisión de diligencias de las compañías en las secciones eléctricos e hidrocarburos, como el acatamiento de normas vigentes y la conservación del medio ambiente. *Ley técnica de calidad de los servicios eléctricos*, sus siglas (NTCSE), funda los grados de eficacia de servicios eléctrico. Sin embargo, el compromiso de su ejecución incurre en OSINERGMIN, además aplica penalidades y compensaciones, tanto como a los usuarios y las organizaciones si incumplen las normas. *Norma antimonopolio y antioligopolio en el sector eléctrico*, esta ley se promulga el año 1997, establece que las concentraciones en las secciones de generación, trasmisión o comercialización de fluido eléctrica, basadas en permisos para evitar el inconveniente de competitividad. La autorización se efectúa mediante (INDECOPI), cuando la concentración sea \geq al 15% horizontal y \geq al 5% en concentración vertical (Capaquira, 2019)

2.3. Marco conceptual

Calidad de servicio

Dictamen del usuario acerca de la supremacía y perfección de una organización en forma global. Cualidad y consecuencia de confrontar expectativas y discernimiento de lo recibido.

Zeithaml (como se citó en Guzmán y Vega, 2006),

Calidad del producto.

Basado en los aspectos técnicos según la transmisión de resistencia, se dice que se tiene disposición mala de producto, cuando la frecuencia es desigual a la adecuada, es decir sinusoidal y anchura invariable (Dammert, et al, 2004).

Calidad del suministro

Basada en la onda de tensión, indica aspecto o no del abastecimiento eléctrico, este aspecto es el más respetado proverbialmente, teniendo la seguridad de la asistencia eléctrica (Dammert, Gallardo y Quiso, 2004).

Satisfacción del cliente

Es la estimación del usuario de un producto, si esa asistencia ha satisfecho las insuficiencias y expectativas del interesado (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009,

Usuario Residencial

integrado por las familias, son los usuarios finales del servicio, la utilidad más común en este sector es alimenticia, calentar agua, aire acondicionado, artefactos e iluminación. Salas (2013).

Usuario Comercial

Basado en actividades comerciales y pública, entre las que más usan energía son: comercio, dirección oficial y protección, transporte y comunicaciones, apoyo bancario, etc., la exigencia de energía es según la actividad económica, también puede influenciar las necesidades como el sector político Salas (2013).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa

H_1 con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

La calidad de servicio en atención de emergencias no tiene una relación

H_0 significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La calidad de suministro en atención de emergencias tiene una relación significativa

H_1 con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

La calidad de suministro en atención de emergencias no tiene una relación

H_0 significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 2

La calidad de alumbrado en atención de emergencias tiene una relación significativa
H₁ con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos,
2022.

La calidad de alumbrado en atención de emergencias no tiene una relación
H₀ significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la
ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 3

La calidad del servicio comercial en atención de emergencias tiene una relación
H₁ significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la
ciudad de Iquitos, 2022.

La calidad del servicio comercial en atención de emergencias no tiene una relación
H₀ significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la
ciudad de Iquitos, 2022.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
<i>Calidad del servicio</i>	<i>Características comerciales y técnicas relacionadas con el suministro eléctrico según normas legales y técnicas para el cumplimiento de la organización eléctrica</i>	<i>Calidad del suministro</i>	<i>Fluctuación del voltaje</i>
			<i>Frecuencia de corte de energía eléctrica</i>
		<i>Calidad del alumbrado público</i>	<i>Corte de alumbrado público</i>
			<i>Cobertura de alumbrado público</i>
		<i>Calidad del servicio comercial</i>	<i>Disponibilidad de atención</i>
			<i>Frecuencia de dificultades con el recibo de cobro</i>
<i>Satisfacción del cliente</i>	<i>Valoración sobre la experiencia del cliente con el servicio que brinda al público</i>	<i>Producto</i>	<i>Variación del voltaje, número de cortes, notificaciones</i>
		<i>información</i>	<i>Derechos del usuario y entrega de recibo</i>
		<i>Facturación</i>	<i>Correcta facturación</i>
		<i>Atención al cliente</i>	<i>Facilidad de comunicarse con la empresa, tiempo de espera para el reclamo</i>
		<i>imagen</i>	<i>Modernidad para la empresa honestidad y seriedad</i>

Fuente: Autoría propia

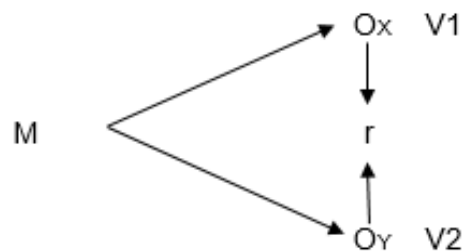
Capítulo III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Tipo y nivel de investigación

Estudio fue descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que estos estudios indagan sobre las particularidades de fenómenos que se analicen, además de describir poblaciones. El nivel de investigación fue relacional ya que tiene como objetivo la asociación de dos o más variables en un contenido específico.

3.2. Diseño de la investigación

Fue no experimental transversal, ya que las variables de estudios no son manipuladas y se ejecutó al instante (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Donde:

M: Muestra

O_x: Variable 1: Calidad de servicio.

O_y: Variable 2: Satisfacción del cliente.

r: relación entre las variables.

3.3. Población muestra y muestreo.

Población.

La población de estudio estuvo comprendida en 192,206 propietarios del suministro de los distritos de Punchana, Iquitos, San Juan Bautista y Belén de la Región Loreto, 2022.

Tabla 2.

Población de los propietarios de los suministros eléctricos.

Distrito	Sectores	Población
Punchana	1	107,172
	2	7,540
	3	14,201
Iquitos	5	7,909
	6	7,429
Belén	4	7,149
San Juan Bautista	7	17,776
	8	23,030
Total	8	192,206

Fuente: ELOR (2019)

Muestra.

La muestra estuvo conformada por 384 propietarios de los suministros eléctricos de los distritos de Iquitos, Región Loreto, 2022.

La fórmula del muestreo simple que se utilizó en cada sección (estrato) fue:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1) + Z^2pq} = \frac{192206 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (192206 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 384$$

Tabla 3.

Población y muestra de los titulares de los suministros eléctricos.

Distrito	Sectores	Población	Muestra
Punchana	1	107,172	214
	2	7,540	15
	3	14,201	28
Iquitos	5	7,909	16
	6	7,429	15
Belén	4	7,149	14
San Juan Bautista	7	17,776	36
	8	23,030	46
Total	8	192,206	384

Fuente: Autoría propia

Muestreo.

Se utilizó el muestreo estratificado con afijación proporcional así cada elemento de cada estrato tendrá la misma oportunidad de ser elegido.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.***Técnica***

La encuesta y documental.

Instrumento

Se utilizó el cuestionario y las fichas de contenido.

Calidad de servicio

Se utilizó el cuestionario que pudo evaluar la penetración de los clientes acerca del fluido eléctrico, cuestionario de control de calidad dado por Osinerming y adaptado por Janett Capaquira Colque (2019).

El cuestionario está compuesto de 11 preguntas, con cinco tipos de respuesta; 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= siempre; 5= Casi siempre., sin embargo, los ítems se clasificaron en dos tipos: los ítems positivos = 3,5,6,7,8,10,11 y los ítems inversos= 1,2,4,9; además consta de tres dimensiones, suministro, alumbrado público y servicio comercial

Tabla 4.

Niveles de buen servicio

	Mala	Regular	Buena
Calidad de suministro	3 - 7	8 - 11	12 - 15
Calidad de alumbrado público	4 - 9	10 - 14	15 - 20
Calidad de servicio comercial	4 - 9	10 - 14	15 - 20
Calidad de servicio	11 - 25	26 - 40	41 - 55

Fuente (Capaquira, 2019)

Satisfacción del cliente

El cuestionario busca evaluar la complacencia de los usuarios con la asistencia que reciben de Electro oriente. Fue adaptado del cuestionario es el denominado (ISC-2014) por Janett Capaquira Colque (2019), estuvo compuesto por 15 preguntas, con cinco alternativas de contestación; 1= Nada satisfecho; 2= Poco Satisfecho; 3= Indiferente; 4= Muy satisfecho y 5= Sumamente satisfecho. Consta de cinco dimensiones: producto, información, facturación, atención al cliente e imagen.

Tabla 5.

Niveles de satisfacción del cliente

	Baja satisfacción	Moderada satisfacción	Alta satisfacción
Producto	3 - 7	8 - 11	12 - 15
Información	3 - 7	8 - 11	12 - 15
Facturación	3 - 7	8 - 11	12 - 15
Atención al cliente	3 - 7	8 - 11	12 - 15
Imagen	3 - 7	8 - 11	12 - 15
Satisfacción del cliente	15 - 35	36 - 55	56 - 75

Fuente (Capaquira, 2019)

3.5. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento en la recolección de datos fue:

- Se solicitó autorización al propietario del suministro de los distritos de Punchana, Iquitos, San Juan Bautista y Belén de la Región Loreto.
- Se ejecutó la aplicación del Instrumento.
- Se sistematizó y procesó los resultados obtenidos.
- Se analizó e interpretó los resultados obtenidos en función a las hipótesis de estudio.
- Se elaboró el informe respectivo de acuerdo a las normas institucionales

3.6. Procesamiento estadístico y de análisis de datos

Los datos fueron sistematizados por el software SPSS v23, según el procedimiento siguiente:

Elaboración de base de datos. Se elaboró la base de datos utilizando la vista de variables y mediante la vista de datos se procederá a digitar las respuestas obtenidas por el instrumento agrupando y recodificado la información.

Tabulación. Se organizó la información mediante las tablas de frecuencias utilizando las frecuencias absolutas simples y frecuencias relativas simple, según los objetivos del estudio.

Figuras. Se utilizó las figuras de barras que representarán las frecuencias relativas (%) y serán organizadas según los objetivos.

Análisis estadístico. Se automatizó la información mediante tablas de frecuencia y figuras. Interpretación. Se interpretó los resultados sistematizados de las tablas y figuras.

Análisis inferencial, se realizó el análisis de normalidad en las variables observando que no provienen de una distribución normal se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman y nos indicó los niveles de relación que existen entre las variables.

Capítulo IV: RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación se mostrarán por variables con sus respectivas dimensiones, basadas en los objetivos de investigación, se organizó la información mediante tablas de frecuencia y estas fueron presentadas por figuras de barras, las variables de estudio no fueron cuantitativas, por eso no se calculó las medidas de tendencia central conocidas, sin embargo fueron categóricas de tipo ordinal lo cual nos permitió encontrar los niveles de calidad y satisfacción de los clientes, la población de estudio fue 192,206 propietarios de los suministros eléctricos de los distritos de Punchana, Iquitos, San Juan Bautista y Belén, sin embargo se utilizó un muestreo estratificado siendo 384 propietarios investigados.

Variable Calidad de servicio

Tabla 6.

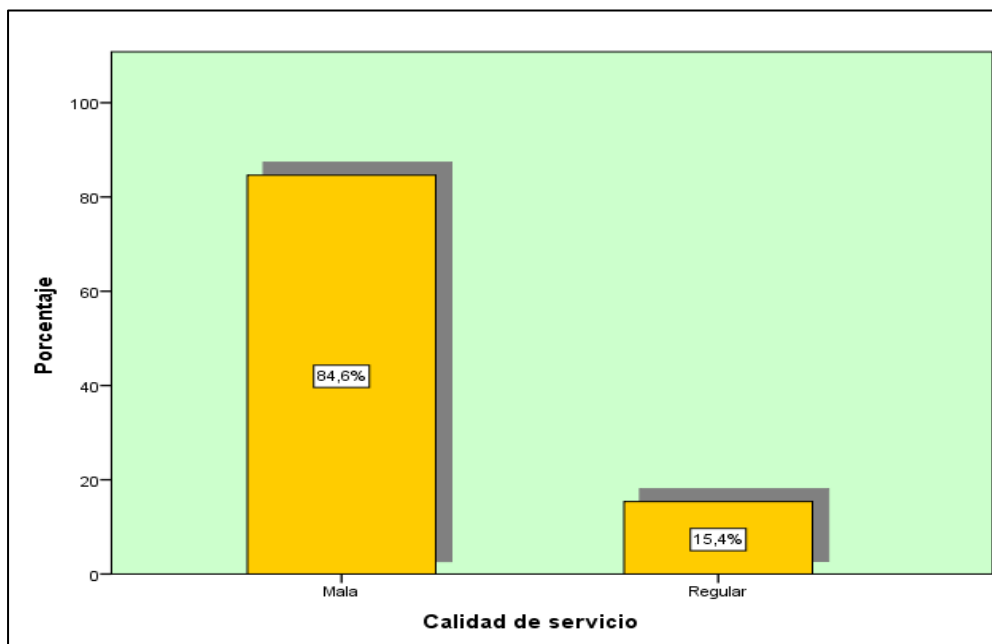
Calidad de Servicio eléctrico empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Mala	325	84.6
Regular	59	15.4
Total	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 9.

Calidad de Servicio eléctrico empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022



Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 6 y figura 9, se presenta la percepción de la Calidad de Servicio de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos. Donde, de un total de 384 (100%) clientes, el 84,6 % (325) considera que es mala y un 15,4 % (59) percibe que la calidad de servicio es regular

Dimensiones variable Calidad de servicio

Tabla 7.

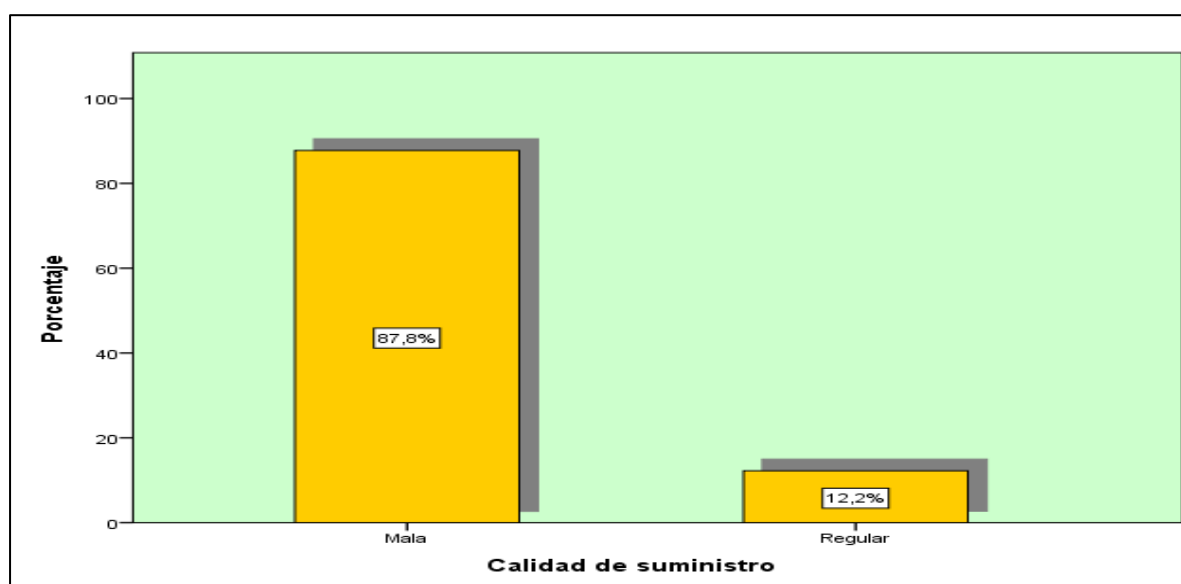
Calidad de Servicio eléctrico dimensión suministro de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

Calidad de servicio dimensión suministro	Frecuencia	Porcentaje
Mala	337	87.8
Regular	47	12.2
Total	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 10.

Calidad de Servicio eléctrico dimensión suministro de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022.



Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 7 y Figura 10, se presenta la percepción de la Calidad de Suministro de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos, del total de 384 (100%) clientes, el 87,8 % (337) considera que es mala y un 12,2 % (47) percibe que la calidad de suministro es regular.

Tabla 8.

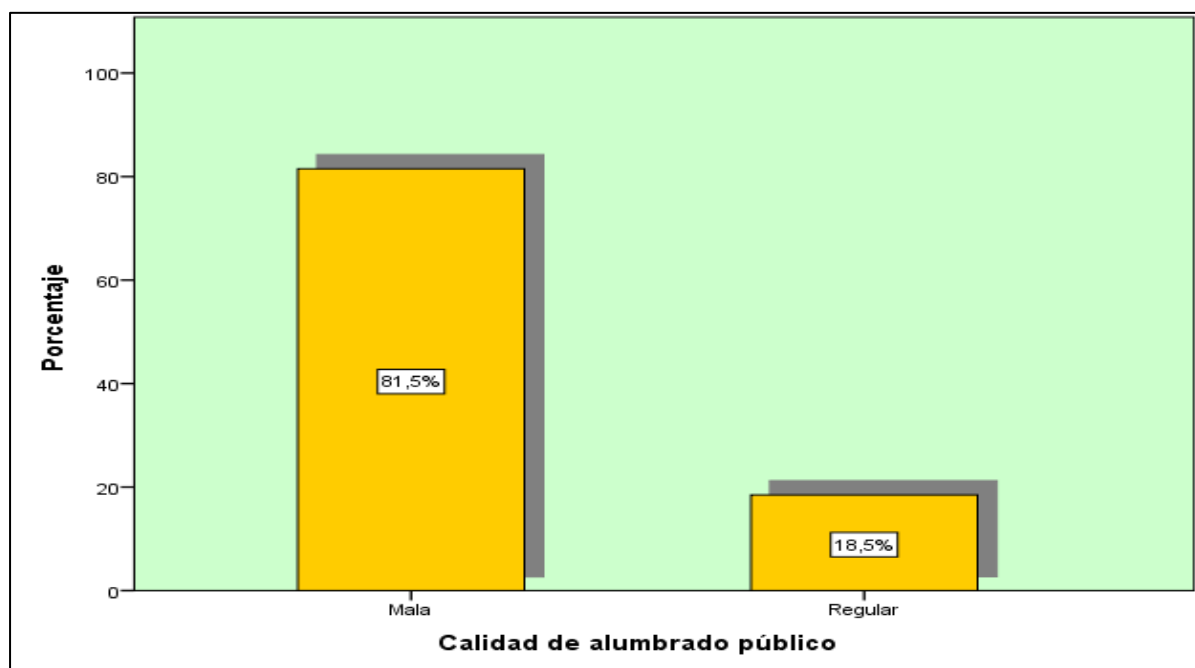
Calidad de Servicio eléctrico dimensión alumbrado público de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

Calidad de servicio dimensión alumbrado público	Frecuencia	Porcentaje
Mala	313	81.5
Regular	71	18.5
Total	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 11.

Calidad de Servicio eléctrico dimensión alumbrado público de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022.



Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 8 y Figura 11, se presenta la percepción de la Calidad de Alumbrado Público de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos, del total de 384 (100%) clientes, el 81,5 % (313) considera que es mala y un 18,5 % (71) percibe que la calidad de alumbrado público es regular.

Tabla 9.

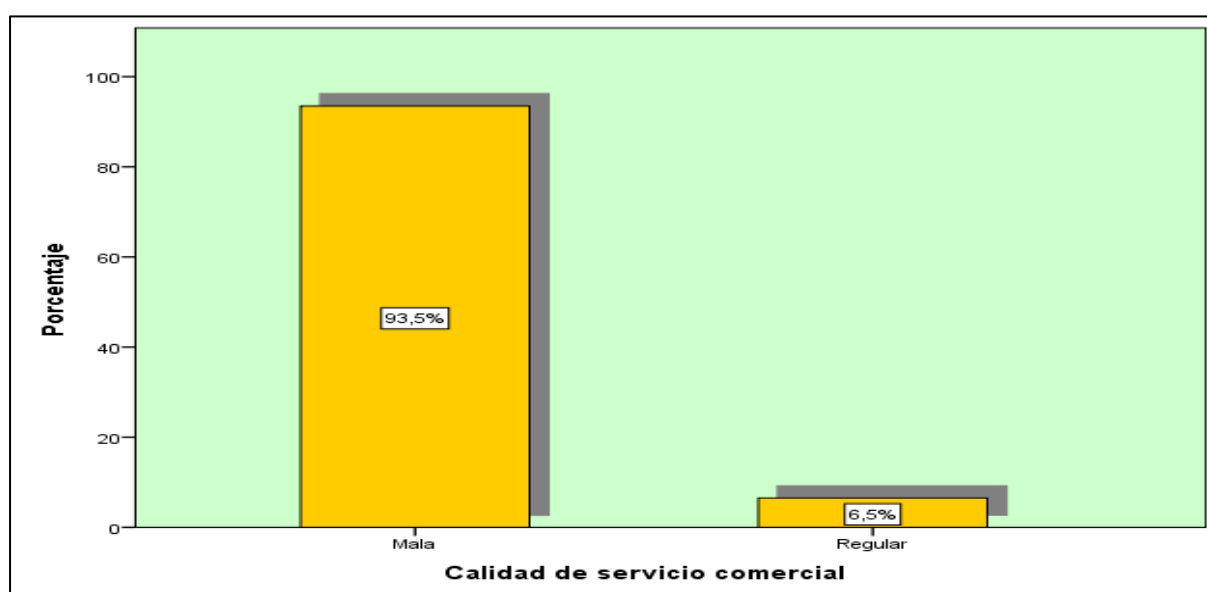
Calidad de Servicio eléctrico dimensión servicio comercial de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

Calidad de servicio dimensión servicio comercial	Frecuencia	Porcentaje
Mala	359	93.5
Regular	25	6.5
Total	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 12.

Calidad de Servicio eléctrico dimensión servicio comercial público de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022.



Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 9 y Figura 12 se presenta la percepción de la Calidad del Servicio Comercial de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos., del total de 384 (100%) clientes, el 93,5 % (359) considera que es mala y un 6,5 % (25) percibe que la calidad del servicio comercial es regular.

Variable Satisfacción del Cliente

Tabla 10.

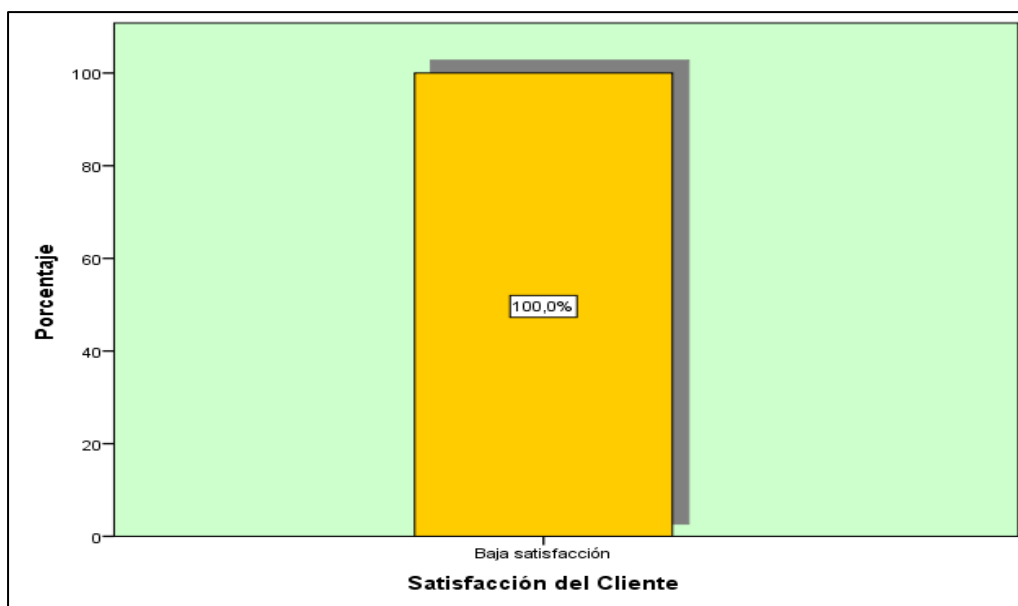
Satisfacción del cliente de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

Satisfacción del cliente	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 13.

Satisfacción del cliente de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022



Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 10 y Figura 13, se presenta el nivel de Satisfacción de los clientes de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos, del total de 384 (100%) clientes, el 100,0 % (384) de ellos tienen un nivel de satisfacción bajo.

Dimensiones variable Satisfacción del Cliente

Tabla 11.

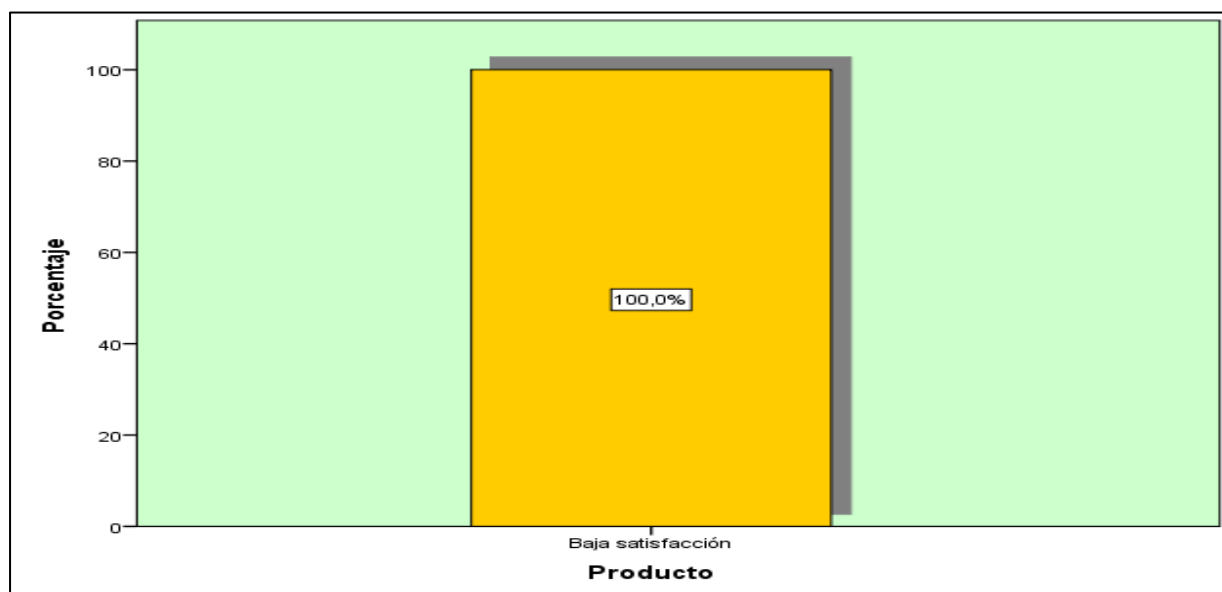
Satisfacción del cliente dimensión producto de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

<i>Satisfacción del cliente dimensión producto</i>	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 14.

Satisfacción del cliente dimensión producto de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022



Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 11 y Figura 14, se presenta el nivel de Satisfacción del Producto brindado de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos, del total de 384 (100%) clientes, el 100,0 % (384) de ellos tienen un nivel de satisfacción bajo respecto al producto recibido.

Tabla 12.

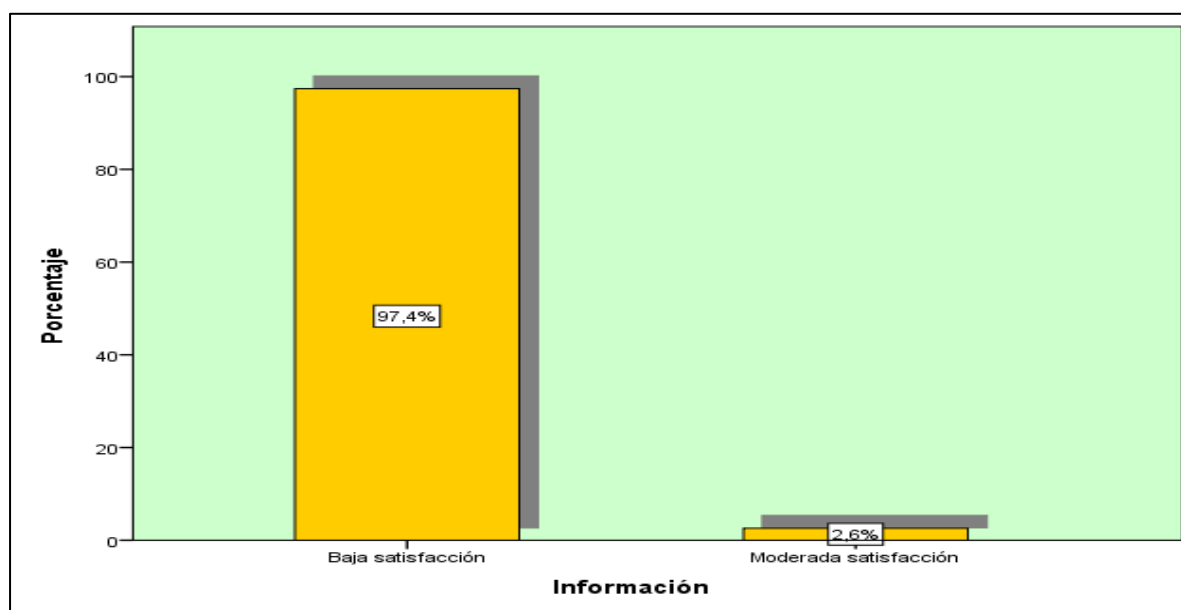
Satisfacción del cliente dimensión información de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

Satisfacción del cliente dimensión información	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	374	97.4
Moderada satisfacción	10	2.6
Total	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 15.

Satisfacción del cliente dimensión información de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos



Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 12 y Figura 15, se presenta el nivel de Satisfacción por la Información brindada de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos, del total de 384 (100%) clientes, el 97,4 % (374) tiene un nivel de satisfacción bajo y un 2,6 % (10) de los clientes tiene un nivel de satisfacción moderado.

Tabla 13.

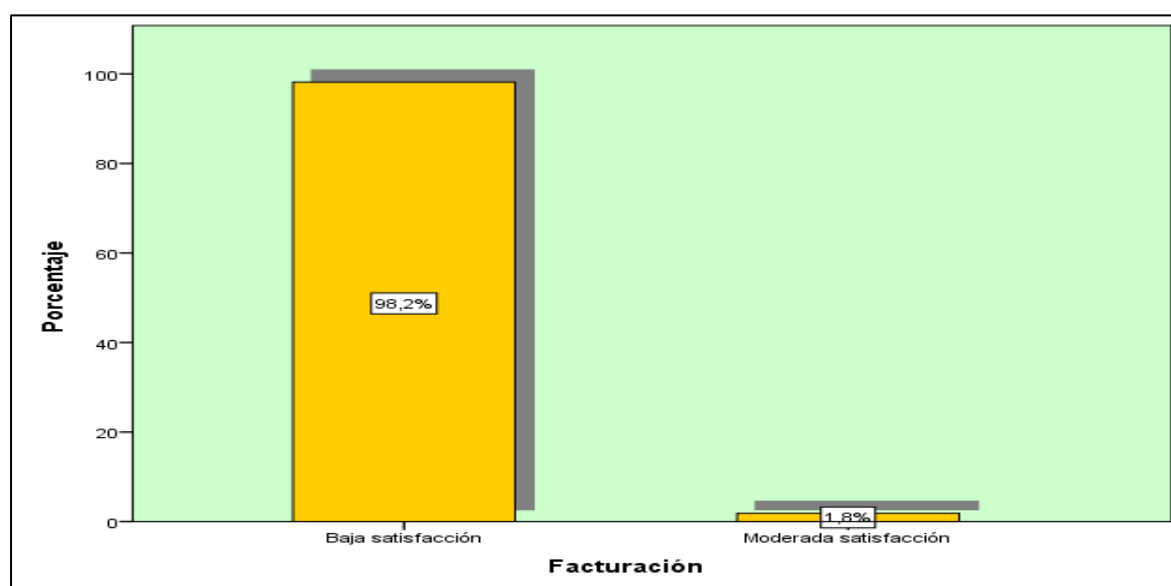
Satisfacción del cliente dimensión facturación de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

Satisfacción del cliente dimensión facturación	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	377	98.2
Moderada satisfacción	7	1.8
Total	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 16.

Satisfacción del cliente dimensión facturación de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos



Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 13 y Figura 16, se presenta el nivel de Satisfacción por la Facturación de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos, del total de 384 (100%) clientes, el 98,2 % (377) tiene un nivel de satisfacción bajo y un 1,8 % (7) de los clientes tiene un nivel de satisfacción moderado.

Tabla 14.

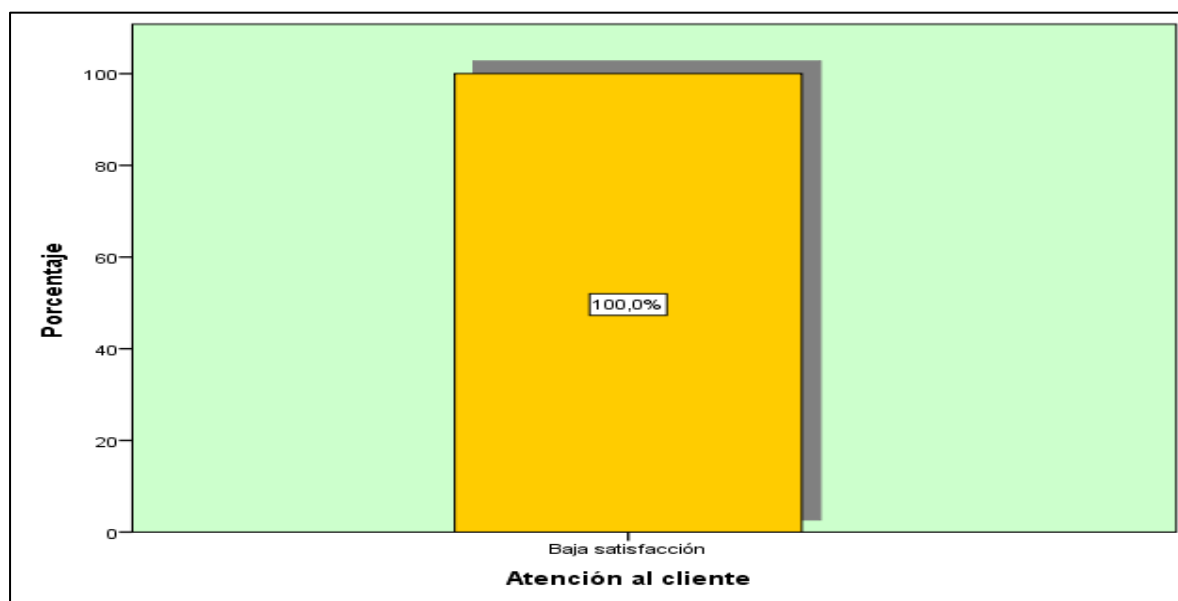
Satisfacción del cliente dimensión atención al cliente de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

Satisfacción del cliente dimensión atención al cliente	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 17.

Satisfacción del cliente dimensión atención al cliente de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022



Interpretación

En la Tabla 14 y Figura 17, se presenta el nivel de Satisfacción por la Atención al Cliente de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos. Donde, de un total de 384 (100%) clientes, el 100,0 % (384) de ellos tienen un nivel de satisfacción bajo.

Tabla 15.

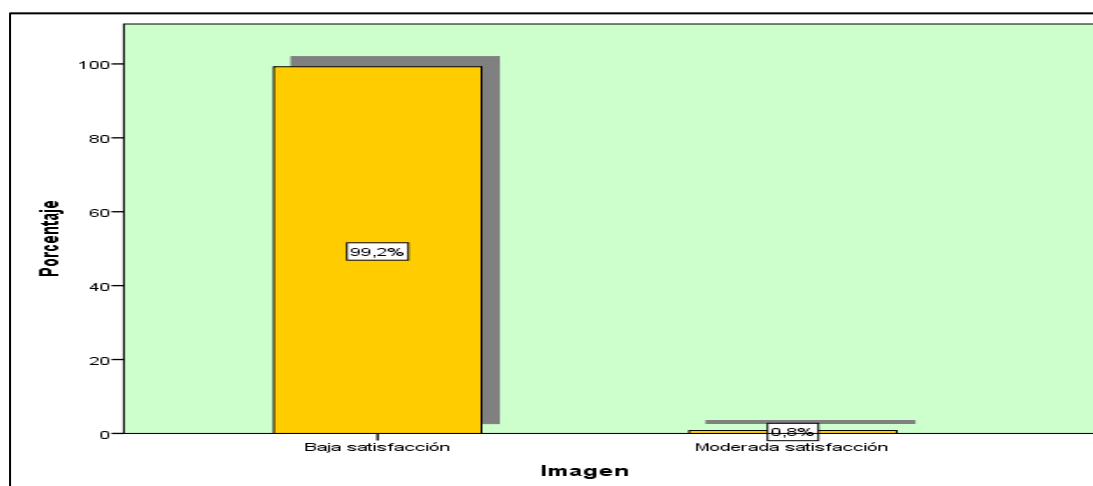
Satisfacción del cliente dimensión imagen de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	381	99.2
Moderada satisfacción	3	0.8
Total	384	100.0

Fuente: Base de datos

Figura 18.

Satisfacción del cliente dimensión imagen de la empresa Electro Oriente, ciudad de Iquitos 2022



Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 15 y figura 18, se presenta el nivel de Satisfacción por la Imagen de la empresa Electro Oriente, de la ciudad de Iquitos, del total de 384 (100%) clientes, el 99,2 % (381) tiene un nivel de satisfacción bajo y solo un 0,8 % (3) de los clientes tiene un nivel de satisfacción moderado.

Capítulo V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

Para realizar la contrastación de hipótesis, en primer lugar, se realizó una prueba de normalidad, que tiene como finalidad observar si las variables de estudio siguen una distribución normal, en esta oportunidad se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov que son para datos mayores de 40 y en la investigación se tiene una muestra de 384 clientes. Se comprobó una hipótesis donde se aceptó que los datos de las variables no se distribuyen de forma normal, para lo cual, se determinó un estadístico no paramétrico como el coeficiente Rho de Spearman para la contrastar la hipótesis.

Prueba estadística para la determinación de la normalidad

Hipótesis

H₀: La información de las variables se distribuyen de forma normal

H₁: La información de las variables no se distribuyen de forma normal

Nivel de significancia

Para efectos de la investigación se determinó $\alpha = 0,05$

Estadístico

Como los datos son mayores de 50 se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 16.

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.131	384	0.000
Satisfacción del Cliente	0.128	384	0.000

Fuente: Autoría propia

Regla de decisión

Si alfa (Sig) $> 0,05$; Se acepta la Hipótesis nula

Si alfa (Sig) $< 0,05$; Se rechaza la Hipótesis nula

Decisión

Las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de Cliente presenta un valor de $p = 0,000 < 0,05$; se cumple que: para ambas variables en estudio se rechaza la hipótesis nula, por tanto, estas no se distribuyen de manera normal en nuestra muestra, utilizando pruebas no paramétricas como la de Rho de Spearman

Hipótesis General

H₁: La calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

H₀: La calidad de servicio en atención de emergencias no tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Coefficiente de Correlación de Spearman.

Tabla 17.

Nivel de correlación – Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente

		Satisfacción del Cliente	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,228**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	384

Fuente: Base de datos.

Interpretación

La Tabla 17, el valor de $p = 0,000 < 0,05$ es significativo, se rechaza H_0 , el ($r = 0.228$) siendo positivo, nos indica que a mayor calidad de servicio mayor satisfacción del cliente, se deduce que existe una correlación positiva media, entre las variables.

Toma de decisión

Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , se puede afirmar que: La calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 1

H₁: La calidad de suministro en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

H₀: La calidad de suministro en atención de emergencias no tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Coefficiente de Correlación de Spearman.

Tabla 18.

Nivel de correlación – Calidad de suministro y Satisfacción del Cliente

		Satisfacción del Cliente	
Rho de Spearman	Calidad de suministro	Coefficiente de correlación	,240**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	384

Fuente: Base de datos.

Interpretación

La Tabla 18, el valor de $p = 0,000 < 0,05$ es significativo, se rechaza H_0 , el ($r = 0.240$) siendo positivo, nos indica que a mayor calidad de suministro mayor satisfacción del cliente, se deduce que existe una correlación positiva media, entre las variables.

Toma de decisión

Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , se puede afirmar que: La calidad de suministro en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa

Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 2

H₁: La calidad de alumbrado en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

H₀: La calidad de alumbrado en atención de emergencias no tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Coefficiente de Correlación de Spearman.

Tabla 19.

Nivel de correlación – Calidad de alumbrado público y Satisfacción del Cliente

		Satisfacción del Cliente	
Rho de Spearman	Calidad de alumbrado público	Coefficiente de correlación	,178**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	384

Fuente: Base de datos.

Interpretación

La Tabla 19, el valor de $p = 0,000 < 0,05$ es significativo, se rechaza H_0 , el ($r = 0.178$) siendo positivo, nos indica que a mayor calidad de alumbrado público mayor satisfacción del cliente, se deduce que existe una correlación positiva media, entre las variables.

Toma de decisión

Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , se puede afirmar que: La calidad de alumbrado en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa

Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específica 3

H₁: La calidad del servicio comercial en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

H₀: La calidad del servicio comercial en atención de emergencias no tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Coefficiente de Correlación de Spearman.

Tabla 20.

Nivel de correlación – Calidad del servicio comercial y Satisfacción del Cliente

		Satisfacción del Cliente	
Rho de Spearman	Calidad de servicio comercial	Coefficiente de correlación	,223**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	384

Fuente: Base de datos.

Interpretación

La Tabla 20, el valor de $p = 0,000 < 0,05$ es significativo, se rechaza H_0 , el ($r = 0.223$) siendo positivo, nos indica que a mayor calidad de servicio comercial mayor satisfacción del cliente, se deduce que existe una correlación positiva media, entre las variables.

Toma de decisión

Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , se puede afirmar que: La calidad del servicio comercial en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.

5.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

La calidad en el servicio es el grado en que un servicio satisface las necesidades que el cliente tiene respecto al servicio y es importante para la satisfacción del usuario ya que es un indicador de la calidad de atención recibida, siendo importante en la organización ya que conocer el nivel de satisfacción nos permitirá mejorar los problemas en la calidad del servicio.

Los resultados de la calidad de servicio muestran que, el 84,6 % considera que es mala y un 15,4 % percibe que la calidad de servicio es regular. Concuera con **Cano y Ziadet, (2019)**, en su investigación “Valoración de la complacencia del usuario del importe comercial de las compañías repartidoras de electricidad en Ecuador”, evidencia que, sobre la eficiencia y calidad de servicio, los niveles de eficiencia son menores al 60%, solo se recauda el 90%, la pérdida de energía es más del 20%, solo se cubre el 90% de viviendas en el país, el tiempo total de interrupciones por KVA es mayor a 30 horas. Se complementa con **Manzo y Villegas (2019)**, en su investigación “Valoración de la complacencia del usuario de una compañía repartidora de energía del Ecuador” observó que más del 50% de los entrevistados no considera a la empresa confiable, por lo tanto, no ayuda al adelanto de la colectividad. Se asemeja con **Capaquira (2019)**, en su investigación “Disposición de servicio y la complacencia del usuario en la compañía local de servicio público en electricidad ELECTROSUR S.A. en el distrito de Tacna” evidenció que calidad de suministro, el 79,71% lo califica como regular, el 9,86% califica como bueno, alumbrado público, el 70,43% lo califican de regular y el 6,96% le califican como bueno. Calidad de servicio comercial, el 73,91% lo califica de regular y el 7,54% lo califica de bueno, el grado de eficacia de servicio se encuentra en grado regular, ya que el 91,59% lo califica así. Coincide con **Chávez, y Escalante (2018)**, en su investigación “eficacia de servicio y complacencia del consumidor del comercio ENEL distribución Perú S.A.A. Agencia San Juan de Lurigancho”, el personal

de informes le brinda de manera clara los pasos y trámites del servicio, el 38% respondió casi siempre, 23,4% casi nunca, 19% siempre, 11,3% nunca y el 8,3% se mantuvo indiferente. La indagación de panfletos auxilia a limpiar vacilaciones, el 29,1% casi siempre, 25,5% siempre, 18,7% casi nunca, 18,1% nunca y el 8,6% fue indiferente. Ud., el tiempo de atención interviene en la imagen de la empresa, 69,4% siempre, 14,8% casi siempre, 8,3% casi nunca, 4,7% indiferente y el 2,7% nunca. Se respetó el orden de llegada para que sean atendidos, el 57,6% siempre, 28,2% casi siempre, 5,3% casi nunca, 4,7% indiferente y el 4,2% nunca. Tiene capacitación el personal para contestar preguntas, el 42,1% casi siempre, 24,9% casi nunca, 13,6% siempre, 10,4% indiferente y el 8,9% nunca. Al ser atendido le parecieron acertadas las respuestas. 34,1% casi siempre, 29,1% casi nunca, 13,1% indiferente, 11,9% siempre y el 11,9% nunca. Sus requerimientos son atendidos oportunamente, el 32,6% casi siempre, 29,1% casi nunca, 13,4% indiferente, 12,8% siempre y el 12,2% nunca. Concuerdas con **Aguirre y Sáez (2018)**, en su investigación “Disposición del Asistencia Eléctrico y la Complacencia de los Usuarios en Electrocentro S.A. Satipo” evidenció que el 80% dijo casi siempre, el 10% a veces, 5% siempre, 3% casi nunca y el 2% nunca. Tiempo de ser reanudado el servicio eléctrico, el 54% de 2 a 8 horas, 21% de media hora y menos de 2 horas, 16% más de 24 horas, 5% de 8 a 24 horas y el 4% en 4 minutos. Indagación sobre el corte de fluido, el 78% dijo si informan y el 22% comentó no. Medios de comunicación avisan sobre los cortes programados, el 47% forma radial, el 30% por televisión, 17% no aplica y el 7% periódico. Insuficiencias en la asistencia de alumbrado público, el 53% no hay problema, 31% bombillas quemadas, 9% iluminación pobre y el 7% poca de cantidad postes. Veces que ejecutó un reclamo, el 82% nunca, 15% una vez y el 3% 2 a 3 veces. Motivo del reclamo, el 70% no aplica, 21% falta de suministro, 5% atención al usuario y el 4% alumbrado público. Se complementa con **Oliva (2017)**, en su investigación “disposición del servicio y el bienestar del usuario de la compañía regional de servicio público de fluido

ELECTROSUR S.A. en el distrito de Tacna” evidencia que Electrosur avisa sobre los cortes de fluido, el 41,1% dijo normal, 25,6% mala, el 17,9% buena, 10,9% muy mala y el 4,5% muy buena, el desenlace de las dificultades, el 43,2% normal, el 29,3%, el 15,5% buena, el 6,4% muy mala y el 5,6% muy buena, los locales para pagar son adecuados, el 39,7% buena, el 36,3% normal, el 12,3% muy buena, el 8,3% mala y el 3,5% muy mala.

Los resultados de satisfacción del cliente el 100,0 % de ellos tienen un nivel de satisfacción bajo. Se complementa con **Muñoz y Solano (2021)**, en su investigación “Administración Backoffice de la asistencia al usuario para la atención de las novedades de lectura y su relación con la complacencia del consumidor de la compañía eléctrica CNEL EP Santa Ana”, observó que el 46% de los usuarios están satisfechos y el 33% se encuentran insatisfechos y un 22% son imparciales. Sobre las repuestas inmediatas de las reconexiones, el 35% está satisfecho, el 36% son imparciales y el 29% está insatisfecho, sobre el cuidado del uso de la energía, el 40% es imparcial, el 33% se encuentra satisfecho y el 27% insatisfecho. En la facturación si es entendible, el 42% se encuentra satisfecho, el 37% es imparcial y el 21% insatisfecho. La atención es amable y cordial, el 67% se encuentra satisfecho, el 31% imparcial y solo un 2% está insatisfecho, sobre el alumbrado público, el 56% se encuentra satisfecho, el 28% imparcial y el 16% insatisfecho. Se complementa con **Manzo y Villegas (2019)**, en su investigación “valoración de la complacencia del usuario de una compañía repartidora de energía del Ecuador” observó que la empresa se intranquiliza por la satisfacción del cliente, el 25% de los clientes afirma que la compañía es decente y clara. Sobre orientación de riesgo de la energía, más del 50% de los encuestados aseguran no recibir ninguna orientación sobre el uso del fluido y sus riesgos. Destreza de relación al requerir datos, solo el 20% afirma que se tiene contacto al pedir información. Los plazos de reclamos, servicios e información, menos del 20% de los entrevistados, muestran satisfacción con los procesos, indicando ineficacia en la asistencia del servicio. Tiempo de reposición, el

60% de los clientes muestran satisfacción en el retorno de asistencia inmediatamente de un corte inesperado. Se complementa con **Oliva (2017)**, en su investigación “disposición del servicio y el bienestar del usuario de la compañía regional de servicio público de fluido ELECTROSUR S.A. en el distrito de Tacna” evidencia que solución de reclamos es adecuada, el 40% insatisfecho, el 29,1% indiferente, el 17,3% satisfecho, el 12% totalmente insatisfecho y el 1,6% totalmente satisfecho, la satisfacción de la disposición del servicio del fluido, el 37,3% satisfecho, el 31,7% indiferente, el 20,8% insatisfecho, el 5,6% totalmente insatisfecho y el 4,5% estuvo totalmente satisfecho.

Al relacionar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente se evidencia relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente ($Rho=0,228$; $p=0,000<0,05$; correlación positiva media). Coincide con **Capaquira (2019)**, en su investigación “Disposición de servicio y la complacencia del usuario en la compañía local de servicio público en electricidad ELECTROSUR S.A. en el distrito de Tacna” evidenció correspondencia entre la eficacia de servicio y la complacencia del consumidor ($X^2=138,405$; $gl=4$; $p=0,000<0,05$); ($Rho=0,628$; $p=0,000<0,05$; relación moderada alta). Coincide con **Chávez y Escalante, (2018)**, en su investigación “eficacia de servicio y complacencia del consumidor del comercio ENEL distribución Perú S.A.A. Agencia San Juan de Lurigancho” evidencia correspondencia entre la calidad de servicio y la complacencia del beneficiario. Coincide con Aguirre y Sáez (2018), en su investigación “Disposición del Asistencia Eléctrico y la Complacencia de los Usuarios en Electrocentro S.A. Satipo”, observó correspondencia significativa alta entre la complacencia del consumidor y la calidad de servicio eléctrico. Coincide con Oliva (2017), en su investigación “disposición del servicio y el bienestar del usuario de la compañía regional de servicio público de fluido ELECTROSUR S.A. en el distrito de Tacna” evidencia relación entre la disposición de servicio con la complacencia del usuario ($Rho=0,522$; $p=0,000<0,05$).

Al relacionar las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente, se encontró relación significativa entre la calidad de servicio dimensión calidad de suministro en atención de emergencias con la satisfacción del cliente ($Rho= 0,240$; $p=0,000<0,05$; correlación positiva media). relación significativa entre calidad de servicio dimensión calidad de alumbrado en atención de emergencias con la satisfacción del cliente ($Rho= 0,178$; $p=0,000<0,05$; correlación positiva media). relación significativa entre la calidad de servicio dimensión calidad del servicio comercial en atención de emergencias con la satisfacción del cliente ($Rho= 0,223$; $p=0,000<0,05$; correlación positiva media). Coincide con **Capaquira (2019)**, en su investigación “Disposición de servicio y la complacencia del usuario en la compañía local de servicio público en electricidad ELECTROSUR S.A. en el distrito de Tacna” evidenció relación significativa dimensión calidad de suministro y satisfacción del cliente ($X^2= 76,789$; $p=0,000<0,05$); relación significativa dimensión alumbrado público y satisfacción del cliente ($X^2= 74,253$; $p=0,000<0,05$); relación significativa dimensión calidad del servicio y la satisfacción del cliente ($X^2= 34,110$; $p=0,000<0,05$).

CONCLUSIONES

La calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos ($Rho= 0.228$; $p=0,000<0,05$; correlación positiva media), observándose que los clientes opinan que la calidad de servicio que brinda la empresa es mala en un 84,6% y solamente un 15,4% aduce que la calidad de servicio es regular esto deriva que el 100% de usuarios tengan una apreciación baja en la satisfacción de los clientes.

La calidad de suministro en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos ($Rho= 0,240$; $p=0,000<0,05$; correlación positiva media). se evidencia que los clientes opinan sobre la calidad de suministro que el 87,8% la considera como mala y solo un 12,2% opina que es regular.

La calidad de alumbrado en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos ($Rho= 0,178$; $p=0,000<0,05$; correlación positiva media), observándose que los clientes opinan que el nivel es malo en el alumbrado público en un 81,5% y el 18,5% dijo que es regular.

La calidad del servicio comercial en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos ($Rho= 0,223$; $p=0,000<0,05$; correlación positiva media), esto indica que el 93,5% de los usuarios opinan que es mala y solo un 6,5% de los usuarios afirma que es regular

RECOMENDACIONES

Socializar las notificaciones a los usuarios sobre los cortes de fluido eléctrico usando medios de comunicación, redes sociales, mensajes de texto y considerando los medios tradicionales como la televisión y emisoras radiales a fin de que los usuarios no tengan inconvenientes al estar informados.

Concientizar a los clientes sobre el uso adecuado de energía eléctrica con el fin de cuidar el planeta y evitar montos altos de consumo.

Capacitar al personal que labora en la empresa con la finalidad de solucionar las dificultades que puedan presentar los usuarios.

Plantear el uso de recibos electrónicos de esta manera puedan llegar por medio de celulares, correos electrónicos, entre otros.

Mejorar la calidad de servicio del cliente mediante el cumplimiento de las normas técnicas de servicio eléctrico establecidas por el ministerio de energía y minas y así alcanzar la satisfacción del cliente

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre y Saez (2018). *Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes en Electrocentro S.A. Satipo (tesis pregrado)*. Huancayo, Perú: Universidad Peruana de los Andes. Recuperado de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1152>
- Bitner y Hubert (1994). La satisfacción del encuentro frente a la satisfacción global y la calidad: La voz del cliente. *Sage Publications*, 72-94. Recuperado de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108397/guzman_c2.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cano y Ziadet (2019). Evaluación de la satisfacción del cliente de la tarifa. *Revista Mapa*, 4(16), 38-58. <http://revistamapa.com>
- Capaquira, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa regional de servicio público en electricidad - electrosur. S.A. (tesis pregrado)*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3826>
- Chávez y Escalante (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa en la distribución Perú S.A. Agencia San Juan De Lurigancho. (tesis pregrado)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3827>
- Dammert, et al (2004). *Problemática de la supervisión de la calidad del servicio eléctrico en el Perú*. Lima, Perú: UTOPICA S.A.C. Recuperado de https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_06.pdf
- Druker. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aire, Argentina. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5770997>

- Duque Oliva, E. J. (2005). *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. INNOVAR*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802501.pdf>
- García, (2011). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Ripley S.A. - Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo. (tesis pregrado)*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3890>
- Genrent. (2019). *Historia, funcionamiento, inversiones*. Recuperado de <https://genrent.pe/about>
- Gil, et al (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 47-72. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/39288282_Encuentro_de_servicio_valor_percibido_y_satisfaccion_del_cliente_en_la_relacion_entre_empresas
- Grönross, (1994). *Marketing y Gestion de Servicios*. España: Diaz de Santos. Recuperado de https://kupdf.net/download/marketing-y-gestion-de-servicios-christian-grnroos_59befc9608bbc56a14686f05_pdf
- Guzmán y Vega (2006). *Factores de satisfacción de insatisfacción en la banca por internet en Chile*. Chile: Universidad de Chile. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108397>
- Hernández, et al (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://bit.ly/1SgDw7f>. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, (2014). *Gerencia del Servicio: La clave para ganar todos*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Gerencia-de-servicio.pdf>

- Kotler, Keller (2012). *Dirección de marketing*. México: Prentice Hall. Recuperado de <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Levy, (24 de Junio de 2020). *Energía para el futuro*. Recuperado de La calidad del servicio en la provisión de electricidad en América Latina: <https://blogs.iadb.org/energia/es/la-calidad-del-servicio-en-la-provision-de-electricidad-en-america-latina/>
- Levy y Carrasco (2020). *Calidad y confiabilidad de los servicios eléctricos en américa latina*. Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Calidad-y-confiabilidad-de-los-servicios-electricos-en-America-Latina.pdf>
- Lovelock y Wirtz (2009). *Marketing de Servicios - Personal, tecnología y estrategia*. México: Prentice Hall. Recuperado de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Manzo y Villegas (2019). Evaluación de la satisfacción del cliente de una empresa. *MAPA / Revista de Ciencias Sociales y Humanística 3 (13)*, 72-101. <http://revistamapa.com>
- Mercado, et al (2017). Calidad de la energía eléctrica bajo la perspectiva de los sistemas de puesta a tierra. *Redalyc: Ciencia e Ingeniería*, 167-182. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=507555007009>
- Muñoz y Solano (2021). *Gestión BackOficce del servicio al cliente para la atención de las novedades de lectura y su relación con la satisfacción del consumidor de la empresa eléctrica CNEL EP Santa Elena. (tesis de maestro)*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiano. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19770/1/UPS-GT003123.pdf>

- Nigro, et al (2013). Índice de satisfacción de clientes residenciales de energía eléctrica basado en la gestión. *Investigación operativa*, 81-99. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/download/20181/19825/56977>.
- Olivia (2017). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad electrosur S.A. Distrito Tacna. (tesis pregrado)*. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2713>
- Parasuraman, et al(1991). Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL . *Diario de venta al por menor*, 420-450. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, L.L.. (1988). SERVQUAL: una escala de elementos múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista de venta minorista* 62 (1), 12-40.
- Pretel, M. (2016). *Calidad del servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Hidraandina S.A.(tesis pregrado)*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Salas (2013). *Diagnóstico, análisis y propuesta de mejora al proceso de gestión de interrupciones imprevistas en el suministro eléctrico de baja tensión. Caso: empresa distribuidora de electricidad en Lima (tesis de pregrado)*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4791>
- Sasser, et al (1978). *Gestión de operaciones de servicio: Prueba y casos*. Boston: Allyn y Bacon. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/management-of-service-operations-text-cases-and-readings/oclc/3893812>

Seto (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente (Primera ed.)*. Madrid, España:

Esid Editorial. Recuperado de <https://www.esic.edu/editorial/de-la-calidad-de-servicio-la-fidelidad-del-cliente>

Villegas y Zúñiga (2014). Gestión de satisfacción al cliente. *Revista Ciencia UNEMI*, 107 -

121. Recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/118>

Zeithaml, et al (2009). *Marketing de servicios*. México: McGraw - Hill. Recuperado de

<https://www.worldcat.org/title/marketing-de-servicios/oclc/1025689221>

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la correspondencia entre la disposición de servicio en atención de emergencia y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Calidad de servicio (X)</p>	<p>Fluctuación del voltaje</p> <p>Frecuencia de cortes de energía eléctrica</p> <p>Cortes de alumbrado público</p> <p>Cobertura de alumbrado publico</p> <p>Disponibilidad de atención</p> <p>Frecuencia de dificultades con el recibo de cobro.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de suministro en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p> <p>¿Qué correspondencia existe entre la calidad de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre la disposición de suministro en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente, Iquitos, 2022.</p> <p>Analizar la dependencia entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la disposición de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>La calidad de suministro en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>La calidad de alumbrado en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>La calidad del servicio comercial en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Satisfacción del cliente (Y)</p>	<p>Facilidad de comunicarse con la empresa</p> <p>Tiempo de espera para reclamos</p> <p>Modernidad de la empresa</p> <p>Honestidad y seriedad de la empresa</p>

Anexo 2: Validación de instrumentos



Señor(a): CHRISTIAN FRANCO ROMERO ROSALES

Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la facultad de Ingeniería Administrativa de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: "CALIDAD EN ATENCIÓN DE EMERGENCIA DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS DISTRITOS DE IQUITOS, AÑO 2022." y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Trigoso Paredes, Juan Carlos
D.N.I.: 054 07945



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de servicio. - es una manera de medir de cuan bien el nivel de servicio que se otorga cumple con las expectativas del cliente, por lo tanto, dar calidad de servicio representa relacionarse a las necesidades y/o expectativas del interesado sobre una base sólida.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Calidad de suministro. - donde se observa la fluctuación del voltaje, frecuencia de cortes y agilidad de reanudación del servicio.

Dimensión 2: Calidad de alumbrado público. - Cortes y cobertura en el alumbrado público, modernización del sistema e inspecciones.

Dimensión 3: Calidad del servicio comercial. - tiempo que demora la reconexión, disponibilidad de centros de atención, facilidad de contacto con la empresa.

Variable 2:

Satisfacción del cliente. - Valoración sobre la experiencia del cliente con el servicio que brinda al público.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Producto. - Valoración del voltaje, número de cortes y notificaciones.

Dimensión 2: Información. - Derecho del usuario y entrega de recibo.

Dimensión 3: Facturación. - Correcta facturación.

Dimensión 4: Atención al cliente. - facilidad de comunicarse con la empresa, tiempo de espera para el reclamo.

Dimensión 5: Imagen. - Modernidad para la empresa honestidad y seriedad.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Producto Respecto a número de cortes del suministro de energía	X		X		X		
2	Respecto a la variación del voltaje en suministro de energía	X		X		X		
3	Agilidad de la empresa en la reanudación del servicio en cortes	X		X		X		
4	DIMENSION 2: Información y comunicación con el cliente Notificaciones previas en caso de corte programado	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Orientación para uso eficiente de energía	X		X		X		
6	Alcances que da la empresa sobre sus derechos, deberes del cliente	X		X		X		
7	DIMENSION 3: Factura Entrega anticipada de factura	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Facturación correcta de su consumo	X		X		X		
9	Disponibilidad de centros de pago	X		X		X		
10	DIMENSION 4: Atención al cliente Facilidad de contactarse con la empresa	X		X		X		
11	Tiempo de espera frente a un reclamo	X		X		X		
12	Plazo de solución a sus reclamos	X		X		X		
13	DIMENSION 5: Imagen Respecto a la modernidad de la empresa	X		X		X		
14	Respecto a la seriedad, transparencia y honestidad de la empresa	X		X		X		
15	Interés de la empresa por lograr la satisfacción del cliente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing.: Mg. Christian Franco Romero Rosales DNI: 72747240

Especialidad del validador: Ing. Mecánico Electricista – Mg. en Ing. Industrial mención Dirección de Proyectos

28 de marzo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante
 Sello CIP

Christian Franco Romero Rosales
 ING. MECÁNICO ELECTRICIST
 R. CIP. N° 217523



Matriz de consistencia

Matriz de consistencia		Firma del Experto Informante	
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Sello CIP
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la calidad de suministro en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022? ¿Qué relación existe entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022? ¿Qué correspondencia existe entre la calidad de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la correspondencia entre la disposición de servicio en atención de emergencia y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la disposición de suministro en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente, Iquitos, 2022. Analizar la dependencia entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. Identificar la relación entre la disposición de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Hipótesis general La calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Hipótesis específica La calidad de suministro en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. La calidad de alumbrado en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. La calidad del servicio comercial en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Fluctuación del voltaje Frecuencia de cortes de energía eléctrica Cortes de alumbrado público Cobertura de alumbrado público Disponibilidad de atención Frecuencia de dificultades con el recibo cobro.</p> <p>Calidad de servicio (X)</p> <p>Satisfacción del cliente (Y)</p> <p>Facilidad de comunicarse con la empresa Tiempo de espera para reclamos Modernidad de la empresa Honestidad y seriedad de la empresa</p>



Señor(a): WILLIAM JOSE CORREA MOSTACERO

Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la facultad de Ingeniería Administrativa de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: "CALIDAD EN ATENCIÓN DE EMERGENCIA DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS DISTRITOS DE IQUITOS, AÑO 2022." y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Trigoso Paredes, Juan Carlos
D.N.I: 054 07945



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de servicio. - es una manera de medir de cuan bien el nivel de servicio que se otorga cumple con las expectativas del cliente, por lo tanto, dar calidad de servicio representa relacionarse a las necesidades y/o expectativas del interesado sobre una base sólida.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Calidad de suministro. - donde se observa la fluctuación del voltaje, frecuencia de cortes y agilidad de reanudación del servicio.

Dimensión 2: Calidad de alumbrado público. - Cortes y cobertura en el alumbrado público, modernización del sistema e inspecciones.

Dimensión 3: Calidad del servicio comercial. - tiempo que demora la reconexión, disponibilidad de centros de atención, facilidad de contacto con la empresa.

Variable 2:

Satisfacción del cliente. - Valoración sobre la experiencia del cliente con el servicio que brinda al público.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Producto. - Valoración del voltaje, número de cortes y notificaciones.

Dimensión 2: Información. - Derecho del usuario y entrega de recibo.

Dimensión 3: Facturación. - Correcta facturación.

Dimensión 4: Atención al cliente. - facilidad de comunicarse con la empresa, tiempo de espera para el reclamo.

Dimensión 5: Imagen. - Modernidad para la empresa honestidad y seriedad.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Producto								
1	Respecto a número de cortes del suministro de energía	X		X		X		
2	Respecto a la variación del voltaje en suministro de energía	X		X		X		
3	Agilidad de la empresa en la reanudación del servicio en cortes	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Información y comunicación con el cliente								
4	Notificaciones previas en caso de corte programado	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Orientación para uso eficiente de energía							
6	Alcances que da la empresa sobre sus derechos, deberes del cliente							
DIMENSIÓN 3: Factura								
7	Entrega anticipada de factura	X		X		X		
8	Facturación correcta de su consumo	X		X		X		
9	Disponibilidad de centros de pago	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Atención al cliente								
10	Facilidad de contactarse con la empresa	X		X		X		
11	Tiempo de espera frente a un reclamo	X		X		X		
12	Plazo de solución a sus reclamos	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Imagen								
13	Respecto a la modernidad de la empresa	X		X		X		
14	Respecto a la seriedad, transparencia y honestidad de la empresa	X		X		X		
15	Interés de la empresa por lograr la satisfacción del cliente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Ing. Industrial* Dir/Mg / Ing.: *Correa Mosquera William Jose* DNI: *18200177*

Especialidad del validador: *Ing. Industrial*

28 de 03 de del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

[Firma]
 Firmado del Experto Informante
 Sello CIP
 William Mosquera
 Ingeniero Industrial



Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la correspondencia entre la disposición de servicio en atención de emergencia y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Hipótesis general La calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Variables Calidad de servicio (X)</p>	<p>Indicadores Fluctuación del voltaje Frecuencia de cortes de energía eléctrica Cortes de alumbrado público Cobertura de alumbrado público Disponibilidad de atención Frecuencia de dificultades con el recibo cobro.</p>
<p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022? ¿Qué relación existe entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022? ¿Qué correspondencia existe entre la calidad de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la disposición de suministro en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente, Iquitos, 2022. Analizar la dependencia entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. Identificar la relación entre la disposición de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas La calidad de suministro en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. La calidad de alumbrado en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. La calidad del servicio comercial en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Variables Satisfacción del cliente (Y)</p>	<p>Indicadores Facilidad de comunicarse con la empresa Tiempo de espera para reclamos Modernidad de la empresa Honestidad y seriedad de la empresa</p>



Señor(a): JORGE RAFAEL GUZMAN SANCHEZ

Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la facultad de Ingeniería Administrativa de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: "CALIDAD EN ATENCIÓN DE EMERGENCIA DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS DISTRITOS DE QUITOS, AÑO 2022." y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Firma
Trigos Paredes, Juan Carlos
D.N.I: 054 07945



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de servicio. - es una manera de medir de cuan bien el nivel de servicio que se otorga cumple con las expectativas del cliente, por lo tanto, dar calidad de servicio representa relacionarse a las necesidades y/o expectativas del interesado sobre una base sólida.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Calidad de suministro. - donde se observa la fluctuación del voltaje, frecuencia de cortes y agilidad de reanudación del servicio.

Dimensión 2: Calidad de alumbrado público. - Cortes y cobertura en el alumbrado público, modernización del sistema e inspecciones.

Dimensión 3: Calidad del servicio comercial. - tiempo que demora la reconexión, disponibilidad de centros de atención, facilidad de contacto con la empresa.

Variable 2:

Satisfacción del cliente. - Valoración sobre la experiencia del cliente con el servicio que brinda al público.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Producto. - Valoración del voltaje, número de cortes y notificaciones.

Dimensión 2: Información. - Derecho del usuario y entrega de recibo.

Dimensión 3: Facturación. - Correcta facturación.

Dimensión 4: Atención al cliente. - facilidad de comunicarse con la empresa, tiempo de espera para el reclamo.

Dimensión 5: Imagen. - Modernidad para la empresa honestidad y seriedad.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Producto Respecto a número de cortes del suministro de energía	X		X		X		
2	Respecto a la variación del voltaje en suministro de energía	X		X		X		
3	Agilidad de la empresa en la reanudación del servicio en cortes	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 2: Información y comunicación con el cliente Notificaciones previas en caso de corte programado	X		X		X		
5	Orientación para uso eficiente de energía	X		X		X		
6	Alcances que da la empresa sobre sus derechos, deberes del cliente	X		X		X		
7	DIMENSIÓN 3: Factura Entrega anticipada de factura	X		X		X		
8	Facturación correcta de su consumo	X		X		X		
9	Disponibilidad de centros de pago	X		X		X		
10	DIMENSIÓN 4: Atención al cliente Facilidad de contactarse con la empresa	X		X		X		
11	Tiempo de espera frente a un reclamo	X		X		X		
12	Plazo de solución a sus reclamos	X		X		X		
13	DIMENSIÓN 5: Imagen Respecto a la modernidad de la empresa	X		X		X		
14	Respecto a la seriedad, transparencia y honestidad de la empresa	X		X		X		
15	Interés de la empresa por lograr la satisfacción del cliente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg / Ing.: **JORGE RAFAEL GULMAN JANCHEZ** DNI: **47645004**

Especialidad del validador: **J. S. E. N. I. E. R. O. M. E. C. A. N. I. C. O. E. L. E. C. T. R. I. C. I. S. T. A**

30 de 03 del 2022

Jorge R. Guzmán Sánchez
ING. MECÁNICO ELECTRICISTA
 Firma del Experto Informante
 Sello CIP
202905

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Calidad de suministro								
1	Presencia de fluctuaciones de voltaje	✓		✓		✓		
2	Frecuencia de cortes de energía eléctrica	✓		✓		✓		
3	Agilidad en la reanudación de servicio	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Calidad de alumbrado público								
4	Cortes en el alumbrado público	✓		✓		✓		
5	Cobertura del alumbrado público	✓		✓		✓		
6	Modernización del sistema de alumbrado en su sector	✓		✓		✓		
7	La empresa realiza inspecciones a las instalaciones de alumbrado	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Calidad de servicio comercial								
8	Tiempo en realizar las conexiones una vez realizado el pago	✓		✓		✓		
9	Frecuencia de problemas con el recibo de pago	✓		✓		✓		
10	Disponibilidad de los centros de atención	✓		✓		✓		
11	Facilidad para entrar en contacto con la empresa	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR/ Mg / Ing. : **JORGE RAFAEL GUZMAN SAMHEZ** DNI: **47645004**

Especialidad del validador: **INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA**

30 de 03 del 2022

Jorge R. Guzman Sanchez
ING. MECANICO ELECTRICISTA
 Firma del Experto Informante
 Sello CIP
203105



Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la correspondencia entre la disposición de servicio en atención de emergencia y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Hipótesis general La calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la compañía Electro Oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Calidad de servicio (X)</p>	<p>Fluctuación del voltaje Frecuencia de cortes de energía eléctrica Cortes de alumbrado público Cobertura de alumbrado público Disponibilidad de atención Frecuencia de dificultades con el recibo cobro.</p>
<p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la calidad de suministro en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022? ¿Qué relación existe entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022? ¿Qué correspondencia existe entre la calidad de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la disposición de suministro en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la organización Electro oriente, Iquitos, 2022. Analizar la dependencia entre la calidad de alumbrado público en atención de emergencias y la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. Identificar la relación entre la disposición de servicio comercial en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Hipótesis específica La calidad de suministro en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. La calidad de alumbrado en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. La calidad del servicio comercial en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>Satisfacción del cliente (Y)</p>	<p>Facilidad de comunicarse con la empresa Tiempo de espera para reclamos Modernidad de la empresa Honestidad y seriedad de la empresa</p>

Anexo 3: Carta de autorización



"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Iquitos 24 de marzo del 2022.

Para: Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Asunto: autorización de brindar información para proyecto de tesis.

De mi especial consideración, Por medio del presente y a petición del **BACHILLER EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA JUAN CARLOS TRIGOSO PAREDES**. La empresa electro oriente S.A, a través de la jefatura del departamento de distribución autoriza brindar la información requerida por el interesado para la elaboración del proyecto de tesis en. **CALIDAD EN ATENCION DE EMERGENCIA DEL SERVICIO ELECTRICO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN LOS DISTRITOS DE IQUITOS AÑO 2022.**

Sin otro en particular. Reciba la vuestra de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



Ing. José Pedro Delgado Chapoñán
Jefe del Departamento de Distribución (e)

F-002/ V03/ 25/03/2019

Agosto Freyre N° 1168 - Iquitos
Central Telefónica N° 065 - 253600

Anexo 4: instrumentos de recolección de datos

Sector: _____ Distrito: _____

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO PARA USUARIOS**CONDICIONES NECESARIAS:**

La entrevista será domiciliaria y personal, realizada con el jefe de familia o adulto responsable del hogar. Además de eso, para que el domicilio responda al muestreo, tendrá que atender las siguientes condiciones:

- Contar con el servicio regularizado de la empresa distribuidora, como mínimo seis meses.
- Ninguno de sus residentes puede trabajar en la empresa distribuidora.

Estimado usuario:

Por favor, concédanos algunos minutos para responder el siguiente cuestionario cuyo objetivo es determinar la calidad del servicio eléctrico. Se garantiza que su participación será **anónima** y sus respuestas tendrán carácter **confidencial**, que solo serán utilizadas para fines académicos.

A continuación, encontrará una serie de aseveraciones. Se le solicita su opinión sincera al respecto. Marque con una "X" lo que corresponda a su opinión, en base al siguiente criterio:

D1: Calidad de suministro					
1. Presencia de fluctuaciones de voltaje	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2. Frecuencia de los cortes de energía eléctrica	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3. Agilidad en la reanudación de servicio	Muy lento	Lento	Aceptable	Rápido	Muy rápido
D2: Calidad del alumbrado público					
4. Cortes en el alumbrado público	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5. Cobertura del alumbrado público	Muy escasa	Escasa	Aceptable	Casi óptima	Óptima
6. Modernización del sistema de alumbrado en su sector	Muy escasa	Escasa	Aceptable	Casi óptima	Óptima
7. La empresa realiza inspecciones a las instalaciones de alumbrado público	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D3: Calidad del servicio comercial					
8. Tiempo en realizar las reconexiones una vez realizado el pago el servicio	Muy lento	Lento	Aceptable	Rápido	Muy rápido
9. Frecuencia de problemas con el recibo de cobro por servicio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10. Disponibilidad de los Centros de atención	Muy escasa	Escasa	Aceptable	Casi óptima	Óptima
11. Facilidad para entrar en contacto con la empresa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Gracias.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario:

Por favor, indique su respuesta marcando la alternativa que considere refleje el **GRADO** en que está **SATISFECHO** con cada uno de los criterios planteados:

1	2	3	4	5
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Muy satisfecho	Sumamente satisfecho

PRODUCTO					
1. Respecto al número de cortes (interrupciones) del suministro de energía.	1	2	3	4	5
2. Respecto a la variación de voltaje en suministro de energía.	1	2	3	4	5
3. La agilidad de la empresa en la reanudación del servicio (en cortes imprevistos).	1	2	3	4	5
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE					
4. Respecto a las notificaciones previas en caso de interrupción programada	1	2	3	4	5
5. Respecto a la orientación que brinda la empresa para el uso eficiente de la energía.	1	2	3	4	5
6. Respecto a los alcances que le brinda la empresa sobre sus derechos y deberes como usuario	1	2	3	4	5
FACTURA					
7. Respecto a la entrega anticipada de la factura.	1	2	3	4	5
8. Respecto a la correcta facturación de su consumo.	1	2	3	4	5
9. La disponibilidad de centros de pago.	1	2	3	4	5
ATENCIÓN AL CLIENTE					
10. Facilidad para contactarse con la Empresa cuando quiere pedir información o requiere algún servicio:	1	2	3	4	5
11. El tiempo que espera para la atención de un reclamo, solicitar un servicio o información.	1	2	3	4	5
12. El plazo para la solución a sus reclamos, solicitudes de servicio o pedidos de información por parte de la Empresa es:	1	2	3	4	5
IMAGEN					
13. Respecto a la modernidad de la empresa	1	2	3	4	5
14. Respecto a la honestidad, transparencia y seriedad de la empresa.	1	2	3	4	5
15. El interés de la empresa por lograr la satisfacción de sus clientes:	1	2	3	4	5

Gracias.