



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**ACCIONES ESTRATÉGICAS Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE ELECTRO
ORIENTE, SEDE MOYOBAMBA 2021**

**PRESENTADO POR
EDUARDO VASQUEZ VARGAS**

**ASESOR
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“ACCIONES ESTRATÉGICAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DE SERVICIO DE LA OFICINA DE ELECTRO ORIENTE, SEDE
MOYOBAMBA 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Br. EDUARDO VASQUEZ VARGAS

ASESOR:

Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

Para mis padres que están en el Cielo Gilmer Daniel y María Rosario, sólo agradecimientos infinitos por dejarme la mejor herencia del mundo, sus enseñanzas, y gracias a eso estoy donde ustedes me hubiesen querido verme.

Eduardo Vasquez Vargas

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer profundamente a mi esposa, y a mis hijos. Me brindaron su apoyo, me comprendieron, para permitir así llevar adelante este proyecto. A ellos, mi eterno amor y gratitud.

Eduardo Vasquez Vargas

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
1.1.2 Antecedentes Nacionales	7
1.2 Bases Teóricas	12
1.2.1 Acciones estratégicas	12
1.2.2 Calidad de servicio eléctrico	14
1.3 Definición de Términos Básicos.....	16
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	18
2.1 Operacionalización de variables	19
2.1.1 Variable Independiente.....	19
2.1.2 Variable Dependiente	19
2.2 Matriz de operacionalización de variables	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1 Diseño Metodológico.....	23

3.2 Diseño muestral	23
3.2.1 Población	23
3.2.2 Muestra	23
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	24
3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	24
3.5 Aspectos Éticos.....	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	26
4.1.- Acciones estratégicas de la empresa Electro Oriente S.A.	26
4.1.1.- Mejora en la calidad de servicio de la empresa Electro Oriente S.A. .	26
4.1.2.- Fortalecer la gestión de responsabilidad social en la empresa Electro Oriente S.A.	29
4.1.3.- Fortalecer la gestión de talento humano en la empresa Electro Oriente S.A.....	33
4.1.4.-Resumen general de las acciones estratégicas.....	37
4.2.- Calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba.	38
4.2.1.- Calidad del producto en la región de Moyobamba.....	38
4.2.2.- Calidad comercial en la región de Moyobamba.	42
4.2.3.- Calidad del suministro en la región de Moyobamba.	46
4.2.4.-Resumen general de la calidad del servicio eléctrico.	49
4.3.- Análisis de las acciones estratégicas y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.	50
4.3.1.- Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de producto de la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.	52

4.3.2.- Acciones estratégicas y su influencia en la calidad comercial en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.....	54
4.3.3.- Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.	56
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXO 1: CUESTIONARIO.....	68
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	69
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	70
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	71
ANEXO 5: BASE DE DATOS	72
ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	73
ANEXO 7: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	74
ANEXO 8: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	75
ANEXO 9: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Mejoras en el servicio y atención de la empresa.....	26
Tabla 2 Difusión de los resultados de los programas.....	27
Tabla 3 Resumen descriptivo de las mejoras en la calidad de servicio.....	28
Tabla 4 Gestión ambiental de Electro Oriente.....	29
Tabla 5 Aportes sociales de la empresa Electro Oriente S.A a la comunidad.....	30
Tabla 6 Desarrollo de las propuestas de sostenibilidad de la empresa.....	31
Tabla 7 Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de responsabilidad social.....	32
Tabla 8 Ambiente laboral que se percibe al asistir a las oficinas	34
Tabla 9 Información recibida mediante las diferentes áreas de las oficinas.....	35
Tabla 10 Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de talento humano en la empresa.....	36
Tabla 11 Resumen general de las acciones estratégicas	37
Tabla 12 Capacidad de Electro Oriente para resolver los bajones de tensión en la región.....	39
Tabla 13 Continuidad del servicio de Electro Oriente en la región de Moyobamba	40
Tabla 14 Resumen descriptivo de la calidad de producto	41
Tabla 15 Servicio que presta la oficina.....	42
Tabla 16 Trato al público en la oficina Electro Oriente	43
Tabla 17 Rapidez de la atención recibida en la oficina Electro Oriente.....	44
Tabla 18 Resumen descriptivo de la calidad comercial.....	45
Tabla 19 Alumbrado público.....	46

Tabla 20 Capacidad de respuesta de Electro Oriente S.A ante las interrupciones del servicio.....	47
Tabla 21 Resumen descriptivo de la calidad del suministro.....	48
Tabla 22 Resumen general de la calidad del servicio eléctrico.....	49
Tabla 23 Análisis de las acciones estratégicas y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.....	50
Tabla 24 Análisis chi cuadrado de las acciones estratégicas y la calidad de servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.....	51
Tabla 25 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de producto de la oficina Electro Oriente.....	52
Tabla 26 Análisis chi cuadrado de las acciones estratégicas y la calidad de producto de la oficina Electro Oriente.....	53
Tabla 27 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de comercial en la oficina Electro Oriente.....	54
Tabla 28 Análisis chi cuadrado de las acciones estratégicas y su influencia en la calidad de comercial en la oficina Electro Oriente.....	55
Tabla 29 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente.....	56
Tabla 30 Análisis chi cuadrado de las acciones estratégicas y la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mejoras en el servicio y atención de la empresa.....	27
Figura 2 Difusión de los resultados de los programas.....	28
Figura 3 Resumen descriptivo de las mejoras en la calidad de servicio	29
Figura 4 Gestión ambiental de Electro Oriente.....	30
Figura 5 Aportes sociales de la empresa Electro Oriente S.A a la comunidad	31
Figura 6 Desarrollo de las propuestas de sostenibilidad de la empresa	32
Figura 7 Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de responsabilidad social.....	33
Figura 8 Ambiente laboral que se percibe al asistir a las oficinas	34
Figura 9 Información recibida mediante las diferentes áreas de las oficinas.....	35
Figura 10 Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de talento humano en la empresa	37
Figura 11 Resumen general de las acciones estratégicas	38
Figura 12 Capacidad de Electro Oriente para resolver los bajones de tensión en la región.....	39
Figura 13 Continuidad del servicio de Electro Oriente en la región de Moyobamba	40
Figura 14 Resumen descriptivo de la calidad de producto	41
Figura 15 Servicio que presta la oficina	42
Figura 16 Trato al público en la oficina Electro Oriente	43
Figura 17 Rapidez de la atención recibida en la oficina Electro Oriente	44
Figura 18 Resumen descriptivo de la calidad comercial	45
Figura 19 Alumbrado público.....	46

Figura 20 Capacidad de respuesta de Electro Oriente S.A ante las interrupciones del servicio	47
Figura 21 Resumen descriptivo de la calidad del suministro.....	48
Figura 22 Resumen general de la calidad del servicio eléctrico.....	49
Figura 23 Análisis de las acciones estratégicas y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021	51
Figura 24 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de producto de la oficina Electro Oriente.....	53
Figura 25 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de comercial en la oficina Electro Oriente.....	55
Figura 26 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente.....	57

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar cómo las acciones estratégicas influyen en la calidad de servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 123 usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba. Los resultados arrojaron que, para el 76,4% de los usuarios entrevistados, las mejoras en el servicio y atención de la empresa durante el estado de emergencia no han sido adecuadas. Para el 78,1%, la gestión ambiental de Electro Oriente no es adecuada. Para el 74,8% de los entrevistados, el ambiente laboral que percibe al asistir a las oficinas de la empresa no es adecuado. Para el 79,7%, la capacidad de la empresa de resolver los bajones de tensión en la región no es eficiente. Según el 74,8%, la continuidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba no es eficiente. Asimismo, para el 74,8%, el servicio que presta la oficina no es eficiente. Según el 71,4%, el trato al público en la oficina Electro Oriente no es eficiente. Para el 77,2%, no existe rapidez en la atención recibida en la oficina. Para el 75,6%, el alumbrado público en la región de Moyobamba no es eficiente. Según el 81,3% de los entrevistados, la capacidad de respuesta de Electro Oriente ante las interrupciones del servicio no es eficiente. Las acciones estratégicas se encuentran asociadas con la calidad del servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba.

Palabras claves: Acciones, Estratégicas, Calidad, Servicio.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine how strategic actions influence the quality of service in the Electro Oriente company, Moyobamba 2021 headquarters. The research was quantitative, non-experimental, with a correlational descriptive design. The sample consisted of 123 users of the company Electro Oriente S.A at the Moyobamba headquarters. The results showed that, for 76.4% of the users interviewed, the improvements in the service and attention of the company during the state of emergency have not been adequate. For 78.1%, Electro Oriente's environmental management is not adequate. For 74.8% of those interviewed, the work environment they perceive when attending the company's offices is not adequate. For 79.7%, the company's ability to resolve power dips in the region is not efficient. According to 74.8%, the continuity of the electricity service in the Moyobamba region is not efficient. Likewise, for 74.8%, the service provided by the branch is not efficient. According to 71.4%, the treatment of the public at the Electro Oriente office is not efficient. For 77.2%, there is no speed in the care received at the office. For 75.6%, public lighting in the Moyobamba region is not efficient. According to 81.3% of those interviewed, Electro Oriente's response capacity to service interruptions is not efficient. The strategic actions are associated with the quality of the service in the Electro Oriente company, Moyobamba headquarters.

Keywords: Actions, Strategic, Quality, Service.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

El suministro eléctrico es esencial para el desarrollo y calidad de vida de los ciudadanos por eso las empresas dedicadas a este rubro, deben otorgar a sus usuarios un servicio eléctrico seguro continuo y de calidad. En el resto del mundo una baja calidad de suministro eléctrico o la falta de acceso a ello es relacionado con un país con nivel de pobreza alto y eso no es ajeno al Perú.

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (2016) sostiene que “en los últimos 25 años, el Perú ha sido testigo de importantes transformaciones en la industria eléctrica” siendo la industria eléctrica una pieza clave para el desarrollo económico y social de un país, es necesario contar con un suministro constante, confiable y competitivo, sin embargo, tener un suministro con esas características deseables requiere de una gestión técnica, objetiva y transparente.

Por otro lado, el Ministerio de Energía y Minas (2014) afirma que, “el Perú durante los últimos años mantiene un notorio y constante crecimiento en la demanda energética como consecuencia del desarrollo económico y social del país, lo que obliga a formular un instrumento que establezca las estrategias a desarrollarse para satisfacer con un suministro de energía de manera confiable”

Durante el año 2020 la situación mundial se ha visto afectado por la pandemia de la COVID-19, y como consecuencia se ha generado la incorrecta prestación de servicios de algunas empresas, lo que obligó a buscar soluciones que ayudaran a brindar un mejor servicio a los clientes, siendo este un factor fundamental para un desarrollo óptimo. Las acciones estratégicas en el ámbito de la administración de las empresas son de suma importancia ya que esto dependerá la calidad del servicio y la calidad de la atención. El objetivo de este trabajo fue el de evidenciar

las estrategias que se pueden implementar en la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba.

Hay varios factores a tomar en cuenta cuando se habla de implementación de acciones estratégicas: el servicio al cliente, la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. El problema con la empresa Electro Oriente S.A, sede Moyobamba es que a pesar de contar con un plan estratégico no lo aplican en su totalidad y hay varias medidas que se pueden implementar en el ámbito de gestión para obtener mejores resultados. Bajo este contexto, es de suma necesidad que la empresa Electro Oriente S.A con sede en Moyobamba, y los encargados del suministro eléctrico y administración en general, cumplan con los objetivos para lo que fue creada, ya que, existen diversas quejas en cuanto a la calidad de servicio, obteniendo como consecuencia que la atención prestada al cliente en todo ámbito sea la esperada.

Formulación del Problema

Problema General

PG.- ¿Cómo las acciones estratégicas influyen en la calidad del servicio de la oficina de Electro Oriente, sede Moyobamba 2021?

Problemas Específicos

PE1.- ¿De qué forma, las acciones estratégicas influyen en la calidad de producto de la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021?

PE2.- ¿De qué manera, las acciones estratégicas influyen en la calidad comercial de la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021?

PE3.- ¿En qué medida, las acciones estratégicas influyen en la calidad del suministro en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. - Determinar cómo las acciones estratégicas influyen en la calidad de servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.

Objetivos Específicos

OE1.- Determinar de qué forma, las acciones estratégicas influyen en la calidad de producto de la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.

OE2.- Comprobar de qué manera, las acciones estratégicas influyen en la calidad comercial en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.

OE3.- Establecer en qué medida, las acciones estratégicas influyen en la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.

Importancia de la Investigación

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (2016) sostiene que el suministro de energía “constituye un servicio público clave para operar los procesos industriales, y sostener el consumo de los usuarios residenciales” a través de este se puede impulsar las actividades económicas, generar bienestar en los ciudadanos y de esta manera mejorar su calidad, así como posibilitar el comercio internacional, entre otros. Tal como lo sostiene el Ministerio de Energía y Minas (2014) “el suministro energético seguro, confiable, oportuno y accesible para todos los sectores económicos y sociales del país que respetan el medio ambiente resulta determinante para el crecimiento económico hacia el desarrollo sostenible”. Ante la importancia que tiene el servicio de suministro de eléctrico, y lo indispensable que es para el desarrollo de las ciudades del Perú, es fundamental que este funcione de manera correcta. Por ello, resultó de especial interés saber cómo influyen las

acciones estratégicas en la calidad de servicio para los usuarios de Electro Oriente, en la ciudad de Moyobamba.

La presente investigación surgió de la necesidad de conocer las deficiencias en el suministro eléctrico que atraviesan los habitantes de la ciudad de Moyobamba luego de la pandemia, e identificar qué acciones estratégicas se pueden implementar para mejorar la calidad de servicio, ya que, en los últimos tiempos ha contado con fallas especialmente durante la crisis sanitaria lo que ha generado no solo pérdidas materiales debido a los imprevistos cortes de luz, también ha generado el impedimento de niños y jóvenes al momento de desarrollar sus tareas escolares y cotidiana en general.

Esta investigación buscó proporcionar información útil para la empresa Electro Oriente, con sede en Moyobamba ya que, se pudo conocer la opinión de los usuarios y las acciones que se deben implementar. Por último, también se buscó proporcionar información útil a la comunidad educativa, para mejorar el conocimiento sobre el servicio eléctrico en esta ciudad en la región de San Martín, del Perú de la cual se cuenta con poca información.

Por otro lado, se realizó una encuesta que permitió ampliar los datos sobre la calidad de servicio eléctrico brindado por Electro Oriente.

El desarrollo de la presente investigación, fue factible porque se contaron con los recursos económicos, y por lo tanto no fue necesario el financiamiento de alguna entidad. En la ejecución de esta investigación no se alteró ni causó ningún daño a la comunidad, ni a la empresa, al contrario, se dieron a conocer algunas de las acciones estratégicas que se pueden implementar para la calidad de servicio de ambos.

La presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I – Marco Teórico, se presentan los antecedentes nacionales, e internacionales, también se presentan las bases teóricas, y las definiciones de términos básicos relacionados con las variables en estudio.

En el Capítulo II – Preguntas y Operacionalización de variables, se presentan las preguntas de la investigación, y la matriz de operacionalización de variables definiendo las variables, sus dimensiones e indicadores.

En el Capítulo III – Metodología de la Investigación, se presenta el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas y estadísticas para el procesamiento de la información, y los aspectos éticos considerados en el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo IV – Resultados y propuesta de valor, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales a los que se llegó.

Luego, se presenta el Capítulo V – Discusión, en este capítulo, se realizan las diferentes comparaciones entre los resultados obtenidos en la presente investigación, y los obtenidos por otros autores.

Continuamente, se presentan las conclusiones, y recomendaciones, las mismas que se encuentran relacionadas de manera directa con los problemas y objetivos presentados.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Según Llamba (2021) en la tesis titulada “Gestión estratégica y la calidad de los servicios en las Empresas Públicas de Movilidad”, tuvo como objetivo evaluar la función de los procesos en la gestión estratégica y como esto influye en la calidad de los servicios brindados por la Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi; la metodología empleada fue de carácter cuantitativo, no experimental, los resultados permitieron evidenciar que, en cuanto a la calidad de servicio percibida, el 9% de los usuarios considera que casi siempre se cumplieron sus expectativas en relación al tiempo de atención, cortesía, rapidez en la atención durante el proceso, mientras que, el 11% manifestó que siempre, por otro lado, el 40% exteriorizó que casi nunca y nunca respectivamente se cumplieron sus expectativas, con respecto a la satisfacción del cliente el 60% expresó sentirse insatisfechos, el 22% manifestó que su nivel de satisfacción general es satisfecho; los resultados permitieron concluir que, existe una relación causa-efecto positiva entre la gestión estratégica y la calidad de servicio.

Por otro lado Ramírez y Reales (2020) en el trabajo de investigación titulado “Recomendaciones para la atención al usuario en épocas de pandemia y post pandemia basada en la implementación de herramientas tecnológicas para el envío y pago de giros en la empresa efectivo LTDA”, presentaron como objetivo, brindar estrategias para la mejora en la atención de sus clientes en la época de pandemia y post pandemia; la metodología utilizada fue cuantitativa por medio de una encuesta realizada a 102 personas por medio de sus correos electrónicos, dicha

encuesta estuvo validada por un experto. Los resultados obtenidos en esta investigación afirman que la empresa cuenta con recursos necesarios para afrontar la situación, a pesar de las adversidades como lo ha sido la pandemia, sin embargo, es necesario aplicar nuevos métodos utilizando herramientas digitales para así facilitar a sus clientes el servicio prestado. Entrar en la era virtual no solo le dará una mejor imagen a la empresa, sino que también ayudará a la captación de nuevos clientes y la fidelidad de los ya existentes.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Oliva (2016) en la tesis titulada “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad S.A., en el distrito de Tacna, 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electrosur S.A., en el distrito de Tacna, 2016. El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, transversal. La muestra fue de 375 clientes menores, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario; los resultados permitieron evidenciar que, con respecto a la notificación de los cortes de luz, el 41,1% de los clientes encuestados manifestó que la notificación de corte de energía es normal, mientras que el 25,6% la considero como mala. En cuanto a la atención al cliente, el 29,9% considero que es mala, mientras el 41,9% consideró que es normal. En relación a la resolución de los tramites, el 36,3% considera que los plazos para la resolución de los tramites es mala. Por su parte, el 45,6% de los clientes encuestados manifiesta que al momento de hacer uso del servicio se encuentran satisfechos, y solo el 1,9% declaro que estuvo totalmente

insatisfecho, el 9,3% se siente insatisfecho. El autor concluye que, existe relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente de la Empresa Regional de Servicios Público de Electricidad Electrosur S. A., en el distrito de Tacna, 2016.

Por su parte Rodríguez (2020) en la tesis titulada “Evaluación y propuesta de mejora de la calidad de atención al cliente para la empresa Electro Oriente S.A. – Jaén” tuvo como objetivo, proponer mejoras e innovaciones adecuadas en el servicio eléctrico de distribución y comercialización de la empresa Electro Oriente de Jaén para así brindar un mejor servicio; se utilizó la metodología descriptiva propositiva por medio de una encuesta realizada a 102 clientes, cuyos resultados permitieron evidenciar que, con respecto a si los problemas se responden de manera eficaz, el 73% de los encuestados afirmó que no se resuelven de manera eficaz, por otro lado, en cuanto a la atención rápida y eficaz el 63% de los encuestados afirmo que no atienden frente a la solución de un problema de manera inmediata y libre. Respecto al trato recibido por la empresa, el 72% de los encuestados le dan una “baja calificación”, ello sugiere que al final de su estadía en las instalaciones de la empresa sienten que no han sido bien tratados por la misma. Por medio de la investigación, la mayoría de los encuestados coincidieron en la necesidad de implementar mejoras en sus servicios de Electro Oriente S.A.-Jaén, ya que se obtuvo un nivel deficiente en la satisfacción de los clientes.

Ramos (2020) en la tesis titulada “Planeamiento y gestión estratégica en la Municipalidad Distrital de Santa María”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el planeamiento y la gestión estratégica, la metodología empleada fue descriptiva, ya que se describieron los hechos observados; los resultados

permitieron evidenciar respecto al planeamiento, el 55,0% de los trabajadores y funcionarios encuestados del municipio distrital de Santa María, año 2020 sostienen que el planeamiento alcanzo un nivel medio, un 23,3% afirman que se logró un nivel alto y un 21,7% que se consiguió un nivel bajo. Por otro lado, el 48,3% de los encuestados sostienen que, la Gestión estratégica alcanzo un nivel medio, un 25,0% afirman que se logró un nivel alto y un 26,7% que se consiguió un nivel bajo. Se pudo concluir que, existe correspondencia entre el planeamiento y la gestión estratégica en el municipio distrital de Santa María en el año 2020.

Ríos (2019) en la tesis titulada “Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – Rubro restaurantes ubicados en el mall plaza Trujillo”, tuvo como objetivo mejorar la calidad de gestión en atención al cliente en las Mypes, se utilizó una metodología de investigación no experimental-Transversal-Descriptiva, los resultados obtenidos arrojan que, los colaboradores a pesar de tener un aprendizaje lento que dificulta un poco las estrategias de gestión de calidad, tienen conocimiento de la atención al cliente y utilizan la comunicación como una herramienta para brindar un servicio de calidad, también se observó que, las Mypes cuentan con rapidez en la entrega de sus productos o en la prestación de sus servicios lo que influye en la satisfacción de los clientes; igualmente elaborar un sistema de organización para los colaboradores obtendrá mejores resultados, así como contratar a personal capacitado y elaborar planes de aprendizaje para sus colaboradores.

Por otro lado Ocas y Rocillo (2017) en el trabajo de investigación titulado “La calidad de servicio en una empresa distribuidora de electricidad en una provincia del departamento de Cajamarca”, tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio que se les brinda a los clientes que acuden a la empresa distribuidora de electricidad, mediante el informe de investigación se busca tener una noción porcentual, concerniente a la calidad del servicio, lo mismo que conllevaría a sugerir alternativas de mejora en la mencionada organización, sea el caso de un déficit en el servicio brindado; en cuanto a la metodología, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional al buscar la profundidad de la variable en estudio, en la recolección de los datos se ha utilizado como instrumento el cuestionario estructurado, aplicado a una muestra de 100 colaboradores y 374 clientes. Entre los resultados se encontró que, el 79.41% refieren que la mayoría de veces la empresa si demuestra seriedad y responsabilidad con sus clientes, y el 1.60% opinan que la mayoría de veces la empresa no demuestra seriedad y responsabilidad con sus clientes. Se pudo concluir que, el servicio otorgado al usuario es de calidad regular, además, existe relación positiva moderada en la calidad de servicio percibida por los usuarios de una empresa Distribuidora de Electricidad debido a la responsabilidad y eficiencia de los colaboradores.

Ríos y Romani (2019) en la tesis titulada “Gestión de calidad total para la ventaja competitiva en empresas de servicios eléctricos Huancayo-2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de la calidad total con la ventaja competitiva en Empresas de Servicios Eléctricos Huancayo-2018, en cuanto a la metodología, el tipo de investigación es aplicada, el nivel es correlacional, por medio de la investigación se pudo concluir que, existen

deficiencias en la gestión de la calidad total, observando menor satisfacción del cliente, disminución de productividad, aumento de costos por accidentes y enfermedades; menor competitividad, menor conciencia en los empleados, lesión y deterioro de la salud del trabajador, falta de mejora continua en las distintas áreas, falta de responsabilidad y compromiso en el tema de seguridad y salud en el trabajo; actuaciones que hacen que la empresa no sea competitiva, por lo que la gestión de la calidad se relaciona directamente con la ventaja competitiva.

Curay y Solís (2019) en el trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio como factor de gestión de proyectos electrificación de alumbrado público, caso: Urbanización Residencial Santa María – Comas 2018” , tuvo como objetivo realizar la investigación del alumbrado público en la Urbanización residencial Santa María – Comas, con el fin de identificar las deficiencias en el sistema de iluminación, la metodología aplicada fue de tipo descriptiva correlacional, transversal. La población de estudio estuvo conformada 120 usuarios del servicio eléctrico en la urbanización residencial Santa María – Comas, los resultados permitieron evidenciar que, respecto a la calidad de servicio, el 60,9% de los encuestados afirman que presenta un servicio deficiente, en un nivel medio se tiene un 27,2% y finalmente en el nivel alto se tiene el 12%, con lo que se puede comprobar que un menor porcentaje de los encuestados afirman que la calidad del servicio es adecuada, por lo tanto, por medio de la investigación se pudo concluir que, existe un nivel de relación alto positivo ya que el valor del coeficiente de Pearson es de 0,821 con lo que se comprueba que existe influencia de la gestión de proyecto de electrificación en la calidad del servicio eléctrico.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Acciones estratégicas

Las acciones estratégicas son los pasos que se elaborarán para llegar a un objetivo, se analizan las etapas del proceso productivo, se proponen las posibles soluciones y se llega a la toma de decisiones, existen diferentes conceptos sobre las acciones estratégicas:

Según Betancourt (2002) la gestión estratégica “es un proceso mediante el cual los mandos formulan e implantan estrategias integradas, para optimizar el logro de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta las condiciones, tanto interna como las externas existentes”. De igual manera que Suárez (2015) afirma que la gestión estratégica “es la capacidad de una empresa para crear, sostener e incrementar su presencia y participación en sus mercados locales e internacionales, con el fin de entregar un mayor valor agregado al cliente del que la competencia ofrece”.

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2016) afirma que, las acciones estratégicas institucionales son un conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico institucional, son medidas a través de indicadores y sus correspondientes metas anuales.

Las acciones estratégicas se pueden dimensionar en:

- **La mejora en la calidad de servicio:**
 - Implementación de mejora de servicio y atención al cliente.
 - Difusión de los resultados de las buenas prácticas de gestión.

- **Fortalecer la gestión de responsabilidad social:**
 - Gestión amigable con el medio ambiente.
 - Mejoramiento en la gestión de temas sociales-ambientales.
 - Implementación de reportes de sostenibilidad.

- **Fortalecer la gestión de talento humano:**

- Mejoramiento del clima laboral.
- Fortalecimiento de la comunicación interna.

1.2.1.1 Proceso para determinar acciones estratégicas institucionales de bienes y servicios

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2016) sostiene que, las acciones estratégicas deben seguir una serie de pasos a partir de 3 elementos el bien o servicio, los atributos y los beneficiarios, estos pasos son:

- **Paso 1 Identificar el bien o servicio:** en este paso se trata de identificar los bienes o servicios, obtenidos en el proceso de producción institucional, se identifica las unidades tangibles (bienes) e intangibles (servicios) requeridos por el beneficiario y se hacen los cambios necesarios para lograr los objetivos.
- **Paso 2 Identificar el atributo:** en este paso se trata de definir los aspectos cuantitativos o cualitativos de la manera cómo debe ser entregado el bien o servicio, considerando los diferentes aspectos que garantizan los bienes y servicios que generen los efectos deseados.
- **Paso 3 Identificar al beneficiario:** en este paso se trata de definir quiénes son los ciudadanos entorno a las entidades que tienen que cambiar para poder lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales y que carecen de bienes y servicios.
- **Paso 4 Redacción de las acciones estratégicas institucionales:** en este paso se trata de enunciar las acciones estratégicas institucionales, siguiendo la secuencia bien o servicio + atributo + beneficiario.

Las acciones estratégicas son sumamente importantes ya que, mediante estas, las entidades pueden identificar a los beneficiarios, el bien o servicio a otorgar, plantear los cambios, para posteriormente medir los avances y logros (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2016).

1.2.2 Calidad de servicio eléctrico

Para empezar, es indispensable conocer que es la energía eléctrica, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (2016) sostiene energía eléctrica “está definida como el movimiento de electrones que se trasladan por un conductor eléctrico durante un determinado periodo”.

La calidad de servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

Ramírez y Cano (2005) afirman que la calidad del servicio de energía eléctrica es un amplio término relacionado con la continuidad del servicio y la calidad de la onda de tensión. La continuidad del servicio es lo que tradicionalmente se ha denominado confiabilidad y básicamente es calificada con los siguientes aspectos: número de interrupciones por año, tiempo promedio por interrupción y usuarios afectados en promedio por interrupción. La calidad del servicio es una responsabilidad conjunta del usuario, la empresa de electricidad y los fabricantes de los equipos. La empresa de electricidad debe proveer una adecuada calidad del servicio de acuerdo con las normas y expectativas del usuario (adecuado no quiere decir "Perfecto"). Los fabricantes deben conocer el ambiente eléctrico en el que operarán sus equipos y a su vez el usuario puede anticiparse a las necesidades de protección que requieren estos equipos, así mismo Zapata (2010) asegura que la calidad de

servicio eléctrico tiene que ver con la optimización del consumo de energía eléctrica, es decir, que la energía sirva para el uso que queremos darle, disminuyendo o evitando al máximo las pérdidas de energía. Esto se puede lograr a través de la implementación de diversas medidas e inversiones a nivel tecnológico, de gestión y de hábitos culturales en la comunidad con respecto al ahorro de energía.

La calidad de servicio eléctrico “es el conjunto de características, técnicas y comerciales, inherentes al suministro eléctrico exigible en las normas técnicas y legales para el cumplimiento de las empresas eléctricas” (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería , 2021)

Electro Oriente (2019) sostiene que la calidad de servicio eléctrico se puede medir según Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) y (NTCSER), la cual permite el desarrollo de las dimensiones e indicadores del presente trabajo de investigación, estos son:

- **Calidad de producto:**
 - Nivel de la tensión.
 - Frecuencia.
- **Calidad comercial:**
 - Precisión de medida.
 - Trato al cliente.
- **Calidad del suministro:**
 - Alumbrado.
 - Interrupciones

1.3 Definición de Términos Básicos

Acción estratégica: “Es la capacidad de una empresa para crear, sostener e incrementar su presencia y participación en sus mercados locales e internacionales, con el fin de entregar un mayor valor agregado al cliente del que la competencia ofrece y crear planes de acción que contribuyan en el avance del día a día”. Las acciones estratégicas son aquellas que permiten cooperar con el desarrollo de la empresa a modo de crecimiento y organización (Suarez, 2015).

Alumbrado público: “se puede definir como el servicio que tiene como alcance la iluminación de las vías públicas y zonas de libre circulación vial y peatonal, el servicio de alumbrado público es de responsabilidad de las empresas concesionarias de distribución eléctrica” el alumbrado no es más que un conjunto de elementos que proporcionan energía luminosa en una situación determinada (Labán, 2018).

Calidad del servicio de energía eléctrica: la calidad de servicio de energía eléctrica “es un término relacionado con la continuidad del servicio y la calidad de la onda de tensión. La continuidad del servicio es lo que tradicionalmente se ha denominado confiabilidad” la calidad de servicio de energía eléctrica se puede definir como el conjunto de características técnicas y comerciales referentes al suministro eléctrico que cumplen con cierto nivel de adecuación (Ramírez & Cano, 2005).

Clima laboral: “es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo” (Morales, 2020)

Interrupción eléctrica: una interrupción se considera como la falta de suministro en un punto de entrega, estas interrupciones pueden ser causadas por el mal funcionamiento o fallas, también por la salida de equipos de las instalaciones que

se producen debido al mantenimiento, ampliaciones entre otros. (Ministerio de Energía y Minas, 2011)

Gestión de talento humano: “se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (Chiavenato, 2009).

Servicio al cliente: “se puede definir como el conjunto de aspectos relacionados con los clientes, y no sólo se trata de atención al cliente”. Son todas aquellas acciones en beneficio de los clientes y su objetivo es cumplir con las todas sus necesidades satisfactoriamente (Vargas, 2013).

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Electro Oriente S.A., es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado, constituida como sociedad anónima, a cargo del FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social, tiene como misión brindar servicio de calidad y generar valor económico, social y ambiental para el desarrollo de las regiones de Amazonas, Cajamarca, Loreto y San Martín, así como atender a las necesidades del cliente con ofertas integrales de la mejor calidad y precios, su visión es ser una empresa que logre satisfacer las necesidades de sus usuarios, Brindar bienes y servicios de calidad responsablemente preservando el medio ambiente.

Bajo la concepción de lo antes expuesto, se formularon las siguientes preguntas:

- ¿Cómo las acciones estratégicas influyen en la calidad del servicio de la oficina de Electro Oriente, sede Moyobamba 2021?
- ¿De qué forma, las acciones estratégicas influyen en la calidad de producto de la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021?
- ¿De qué manera, las acciones estratégicas influyen en la calidad comercial de la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021?
- ¿En qué medida, las acciones estratégicas influyen en la calidad del suministro en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021?

También es necesario la creación de un plan de estrategias adecuado, que permita la implementación de nuevas acciones, a favor de los usuarios de la empresa Electro Oriente sede Moyobamba.

Se realizó una investigación descriptiva y se aplicó un cuestionario a los usuarios para saber el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio eléctrico que obtienen por medio de esta empresa, y saber si están de acuerdo con la implementación de las acciones estratégicas aquí presentadas. Finalmente se presentaron los resultados de esta investigación y se pretendieron hacer recomendaciones para las mejoras de la empresa Electro Oriente S.A sede Moyobamba.

2.1 Operacionalización de variables

2.1.1 Variable Independiente

Las acciones estratégicas son un conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico institucional, son medidas a través de indicadores y sus correspondientes metas anuales (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2016) Se aplican a través de planes o propuestas estratégicas que nos permitirán mejorar la calidad de servicio en la empresa a beneficio tanto de la empresa como de los usuarios se puede dimensionar en: mejora en la calidad de servicio, fortalecer la gestión de responsabilidad social, fortalecer la gestión de talento humano.

2.1.2 Variable Dependiente

La calidad del servicio de energía eléctrica es un amplio término relacionado con la continuidad del servicio y la calidad de la onda de tensión. La continuidad del servicio es lo que tradicionalmente se ha denominado confiabilidad y básicamente es calificada con los siguientes aspectos: número de interrupciones por año, tiempo promedio por interrupción y usuarios afectados en promedio por interrupción (Ramírez & Cano, 2005), corresponde al nivel de servicio proporcionado por la empresa y el nivel de satisfacción de sus usuarios, la calidad de servicio se

obtendrá mediante un análisis en función a los parámetros de calidad de productos definidos, Electro Oriente (2019) sostiene que la calidad de servicio se puede dimensionar en: calidad de producto, calidad comercial y calidad del suministro.

2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Acciones estratégicas	Son un conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico institucional, son medidas a través de indicadores y sus correspondientes metas anuales (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2016)	La implementación de acciones estratégicas permitirá tener un crecimiento controlado, así como mejorar las capacidades técnicas, comerciales y administrativas de la empresa, se puede dimensionar en: mejora en la calidad de servicio, fortalecer la gestión de responsabilidad social y fortalecer la gestión de talento humano.	Mejora en la calidad de servicio	Implementación de mejora de servicio y atención al cliente
				Difusión de los resultados de las buenas prácticas de gestión
			Fortalecer la gestión de responsabilidad social	Gestión amigable con el medio ambiente
				Mejoramiento en la gestión de temas sociales-ambientales
				Implementación de reportes de sostenibilidad
			Fortalecer la gestión de talento humano	Mejoramiento del clima laboral
Fortalecimiento de la comunicación interna				

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Calidad de servicio eléctrico	La calidad del servicio de energía eléctrica es un amplio término relacionado con la continuidad del servicio y la calidad de la onda de tensión. La continuidad del servicio es lo que tradicionalmente se ha denominado confiabilidad y básicamente es calificada con los siguientes aspectos: número de interrupciones por año, tiempo promedio por interrupción y usuarios afectados en promedio por interrupción. (Ramírez & Cano, 2005)	Corresponde al nivel de servicio proporcionado por la empresa, su confiabilidad, calidad, así como la atención prestada a los usuarios, se puede dimensionar en: calidad de producto, calidad comercial y calidad de suministro (Electro Oriente, 2019)	Calidad de producto	Nivel de la tensión
				Frecuencia
			Calidad comercial	Precisión de medida
				Trato al cliente
			Calidad del suministro	Alumbrado
				Interrupciones

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Asimismo, se empleó un diseño descriptivo correlacional.

Fue descriptiva porque solo se narran los hechos observados y se resaltó la calidad de servicio prestado por la empresa Electro Oriente S.A sede Moyobamba. De corte transversal por que se realizó en un periodo definitivo de un año que sería en el año 2021.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 64000 usuarios en toda la unidad de negocios de Moyobamba.

3.2.2 Muestra

La muestra fue establecida a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * (N)(P)(q)}{[E^2 * (N - 1)] + [Z^2(P)(q)]}$$

N = 64000 usuarios en toda la unidad de negocios de Moyobamba.

E = 0.0479, Error

Z = 1,96 valor de la normal al 95% de confianza

p = 0.08, Probabilidad de que, los usuarios consideren que la calidad de servicio es adecuada.

q = 0.92, Probabilidad de que, los usuarios consideren que la calidad de servicio no es adecuada.

$$n = \frac{(1,96)^2 * (64000)(0,1)(0,9)}{[(0,05)^2 * (64000 - 1)] + [(1,96)^2(0,1)(0,9)]} = 123$$

Una vez aplicada la formula se determinó que la muestra estuvo conformada por 123 usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Se tomó como método para la recolección de datos informativos, la encuesta, el instrumento fue un cuestionario. El cuestionario estuvo compuesto por 14 preguntas en relación a las variables: acciones estratégicas que perciben los usuarios de Electro Oriente S.A y la calidad en el servicio eléctrico que consideran otorgado por dicha empresa.

Para la variable 1 acciones estratégicas se utilizaron 7 ítems y para la variable 2 calidad de servicio eléctrico se utilizaron 7 ítems, ambas con escala de Likert.

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información recolectada de este estudio se utilizó el SPSS, donde se crearon las bases de datos necesarias para el análisis de las respuestas obtenidas de parte de los usuarios de Electro Oriente sede Moyobamba. En primer lugar, se aplicó un cuestionario previamente validado, se tabularon las respuestas obtenidas, y se presentaron mediante figuras, tablas estadísticas los resultados obtenidos, para luego finalizar con las relaciones entre las acciones estratégicas y la calidad de servicio en la oficina de Electro Oriente S.A sede Moyobamba.

3.5 Aspectos Éticos

Por medio de la realización de este estudio de investigación no se produjo ningún impacto negativo o perjudicial, ni para los usuarios, así como tampoco para la empresa Electro Oriente S.A, al contrario, se brindó información de utilidad y las acciones estratégicas que se pueden implementar, así como también se pudo medir la calidad de servicio obtenida por los usuarios. Estos datos solo se utilizaron con fines académicos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1.- Acciones estratégicas de la empresa Electro Oriente S.A.

A continuación, se presentan los resultados concernientes a la variable acciones estratégicas y sus dimensiones, según los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Acciones estratégicas de la empresa Electro Oriente		
Mejora en la calidad de servicio	Fortalecer la gestión de responsabilidad social	Fortalecer la gestión de talento humano

4.1.1.- Mejora en la calidad de servicio de la empresa Electro Oriente S.A.

Seguidamente, se presentan los resultados correspondientes a las mejoras en la calidad de servicio respecto a las acciones estratégicas.

4.1.1.1.- Mejoras en el servicio y atención de la empresa.

Se observa en la tabla 1 figura 1 que, para el 18,7% y el 22% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede Moyobamba, las mejoras en el servicio y atención de la empresa Electro Oriente durante el estado de emergencia ha sido entre muy inadecuada e inadecuada respectivamente. El 35,7% indicó que, las mejoras y atención se han visto reflejado de manera regular, en cambio, para el 16,3% y el 7,3% de los usuarios, ha sido entre adecuada y muy adecuada.

Tabla 1 Mejoras en el servicio y atención de la empresa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	23	18,7	18,7
Inadecuada	27	22,0	40,7
Regular	44	35,7	76,4
Adecuada	20	16,3	92,7
Muy adecuada	9	7,3	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

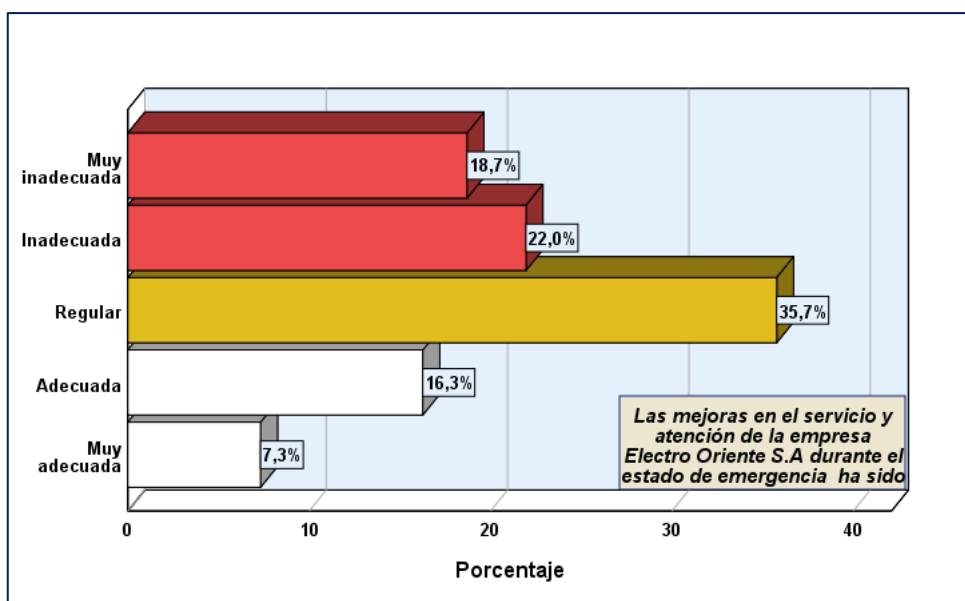


Figura 1 Mejoras en el servicio y atención de la empresa

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.1.1.2.- Difusión de los resultados de los programas.

Se encontró en la tabla 2 y figura 2 que, para el 17,1% y el 27,6% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede Moyobamba, la difusión de los resultados de los programas de la empresa a partir de su práctica de gestión es entre muy inadecuada e inadecuada. Según el 30,9% la difusión se ha sido muy inadecuada e inadecuada respectivamente. Para el 30,9% de los entrevistados ha sido regular, mientras que, solo para el 19,5% y el 4,9% de los usuarios, la difusión de los resultados ha sido de manera adecuada y muy adecuada.

Tabla 2 Difusión de los resultados de los programas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	21	17,1	17,1
Inadecuada	34	27,6	44,7
Regular	38	30,9	75,6
Adecuada	24	19,5	95,1
Muy adecuada	6	4,9	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

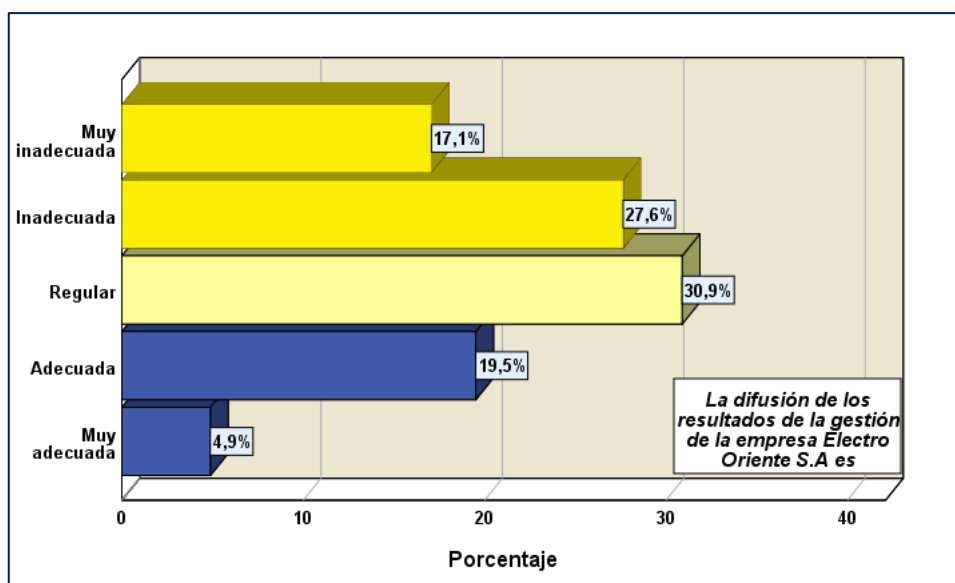


Figura 2 Difusión de los resultados de los programas

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.1.1.3.- Resumen descriptivo de las mejoras en la calidad de servicio.

En el siguiente resumen descriptivo, se puede observar que, para el 11,4% y el 24,4% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, las mejoras en la calidad de servicio en la empresa se han visto reflejados de manera muy inadecuada e inadecuada. El 34,9% expresó que, se han visto reflejados de manera regular, sin embargo, para el 22,8% y el 6,5% de los entrevistados, las mejoras en la calidad de servicio han sido de manera adecuada y muy adecuada.

Tabla 3 Resumen descriptivo de las mejoras en la calidad de servicio

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	14	11,4	11,4
Inadecuada	30	24,4	35,8
Regular	43	34,9	70,7
Adecuada	28	22,8	93,5
Muy adecuada	8	6,5	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

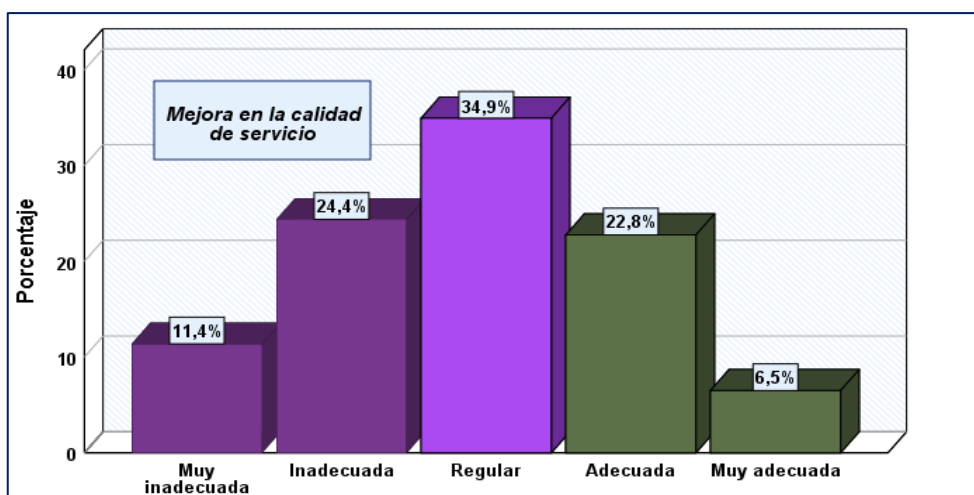


Figura 3 Resumen descriptivo de las mejoras en la calidad de servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.1.2.- Fortalecer la gestión de responsabilidad social en la empresa Electro Oriente S.A.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al fortalecimiento de la gestión de responsabilidad social respecto a las acciones estratégicas.

4.1.2.1.- Gestión ambiental de Electro Oriente.

Se visualiza en la tabla 4 y figura 4 que, para el 11,4% y el 25,2% de los entrevistados, considera que la gestión ambiental de Electro Oriente es entre muy inadecuado e inadecuado. Asimismo, el 41,5% considera que, la gestión ambiental es regular, sin embargo, para 15,4% y el 6,5% es entre adecuada y muy adecuada respectivamente.

Tabla 4 Gestión ambiental de Electro Oriente

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	14	11,4	11,4
Inadecuada	31	25,2	36,6
Regular	51	41,5	78,1
Adecuada	19	15,4	93,5
Muy adecuada	8	6,5	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

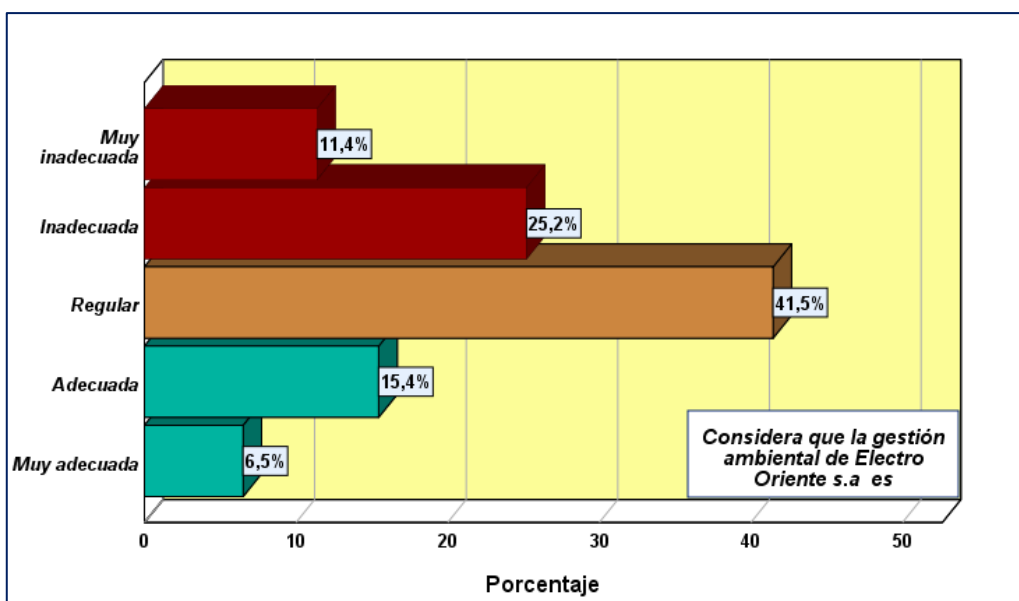


Figura 4 Gestión ambiental de Electro Oriente

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.1.2.2.- Aportes sociales de la empresa Electro Oriente S.A a la comunidad.

Para el 11,4% y el 20,3% de los usuarios entrevistados, los aportes de la empresa Electro Oriente S.A a la comunidad en el ámbito social han sido entre muy inadecuada e inadecuada. Según el 43,9% de los entrevistados, los aportes de la empresa han sido regulares, mientras que, para el 17,9% y el 6,5% fueron de manera adecuada y muy adecuada.

Tabla 5 Aportes sociales de la empresa Electro Oriente S.A a la comunidad

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	14	11,4	11,4
Inadecuada	25	20,3	31,7
Regular	54	43,9	75,6
Adecuada	22	17,9	93,5
Muy adecuada	8	6,5	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

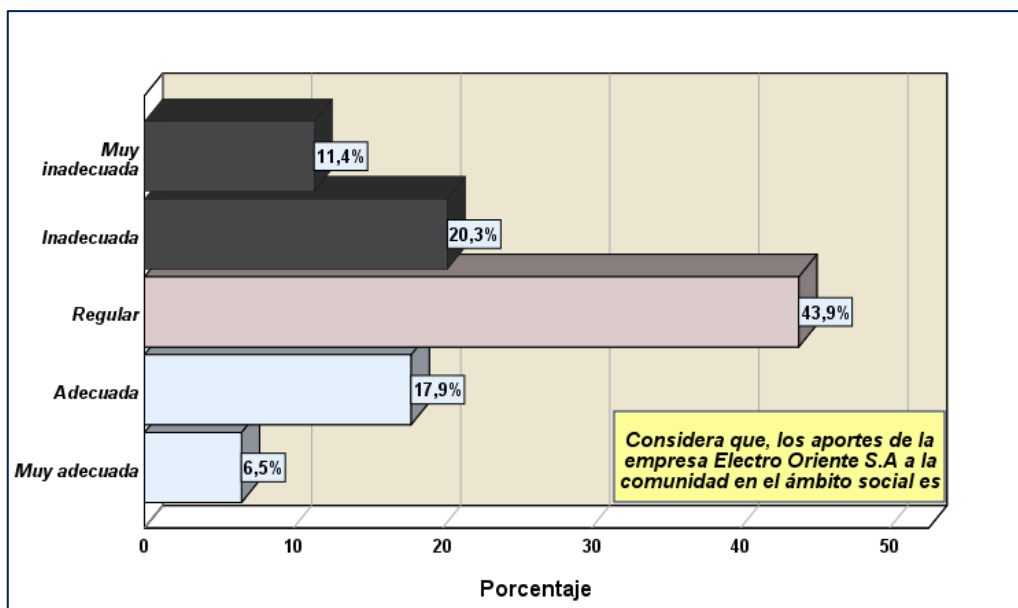


Figura 5 Aportes sociales de la empresa Electro Oriente S.A a la comunidad
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.1.2.3.- Desarrollo de las propuestas de sostenibilidad de la empresa.

Se aprecia en la tabla 6 y figura 6 que, para el 10,6% y el 19,5% de los entrevistados, las propuestas de sostenibilidad de la empresa se desarrollan de manera muy inadecuada e inadecuada. El 47,2% indicó que se desarrollan de manera regular, en cambio para el 13,8% el 8,9% de los entrevistados, las propuestas se desarrollan de manera adecuada y muy adecuada.

Tabla 6 Desarrollo de las propuestas de sostenibilidad de la empresa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	13	10,6	10,6
Inadecuada	24	19,5	30,1
Regular	58	47,2	77,3
Adecuada	17	13,8	91,1
Muy adecuada	11	8,9	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

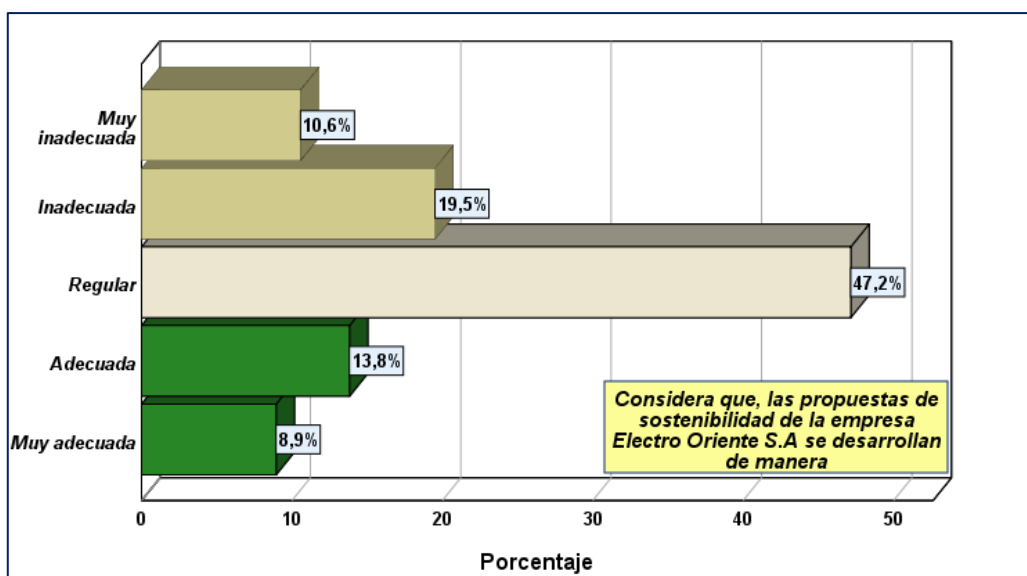


Figura 6 Desarrollo de las propuestas de sostenibilidad de la empresa

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.1.2.4.- Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de responsabilidad social.

De manera descriptiva, se puede visualizar que, para el 6,5% y el 22% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, la gestión de responsabilidad social en la empresa se ha fortalecido de manera muy inadecuada e inadecuada. El 51,2% expresó que, se ha fortalecido de manera regular, en cambio, para el 15,4% y el 4,9% de los entrevistados, la gestión de responsabilidad social se fortalece de manera adecuada y muy adecuada. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 7 y figura 7:

Tabla 7 Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de responsabilidad social

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	8	6,5	6,5
Inadecuada	27	22,0	28,5
Regular	63	51,2	79,7
Adecuada	19	15,4	95,1
Muy adecuada	6	4,9	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

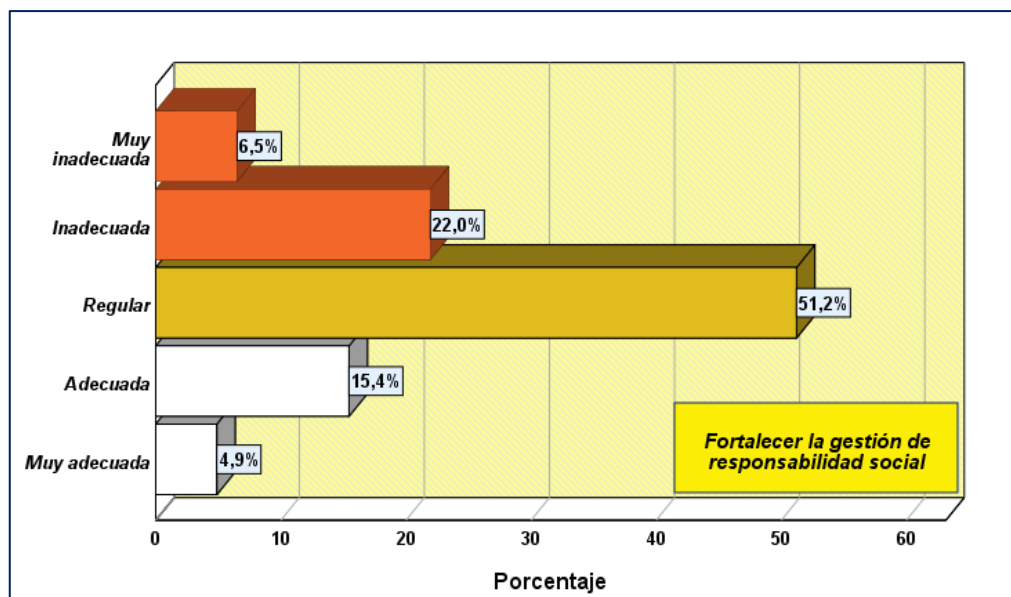


Figura 7 Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de responsabilidad social

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.1.3.- Fortalecer la gestión de talento humano en la empresa Electro Oriente S.A.

Consecutivamente, se presentan los resultados referentes al fortalecimiento de la gestión de talento humano en la empresa respecto a las acciones estratégicas.

4.1.3.1.- Ambiente laboral que se percibe al asistir a las oficinas.

Se muestra en la tabla 8 y figura 8 que, para el 13,8% y el 15,5% de los usuarios entrevistados, el ambiente laboral que percibe al asistir a las oficinas de la empresa es muy inadecuado e inadecuado respectivamente. Según el 45,5% de los usuarios, el ambiente percibido es regular, en cambio, para el 17,9% y el 7,3% de los entrevistados el ambiente laboral percibido es entre adecuado y muy adecuado.

Tabla 8 Ambiente laboral que se percibe al asistir a las oficinas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	17	13,8	13,8
Inadecuada	19	15,5	29,3
Regular	56	45,5	74,8
Adecuada	22	17,9	92,7
Muy adecuada	9	7,3	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

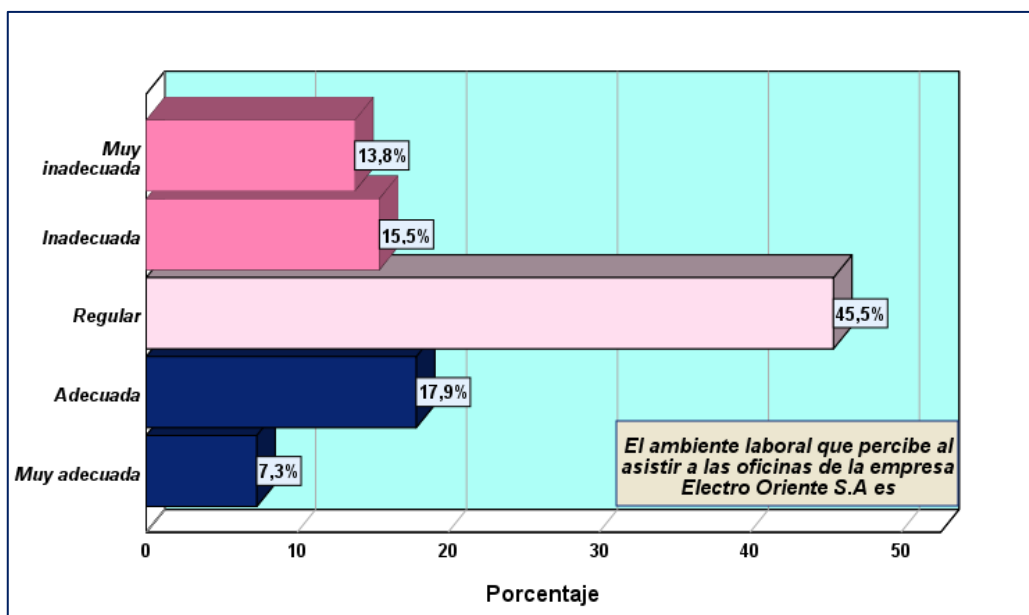


Figura 8 Ambiente laboral que se percibe al asistir a las oficinas

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.1.3.2.- Información recibida mediante las diferentes áreas de las oficinas.

Se visualiza a continuación en la tabla 9 y figura 9 que, para el 11,4% y el 18,7% de los entrevistados, la información que reciben mediante las diferentes áreas de las oficinas de Electro Oriente S.A, demuestra una comunicación interna muy inadecuada e inadecuada respectivamente. Para el 45,5% la información que reciben es regular, sin embargo, para el 18,7% y el 5,7% de los entrevistados es adecuada y muy adecuada.

Tabla 9 Información recibida mediante las diferentes áreas de las oficinas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	14	11,4	11,4
Inadecuada	23	18,7	30,1
Regular	56	45,5	75,6
Adecuada	23	18,7	94,3
Muy adecuada	7	5,7	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

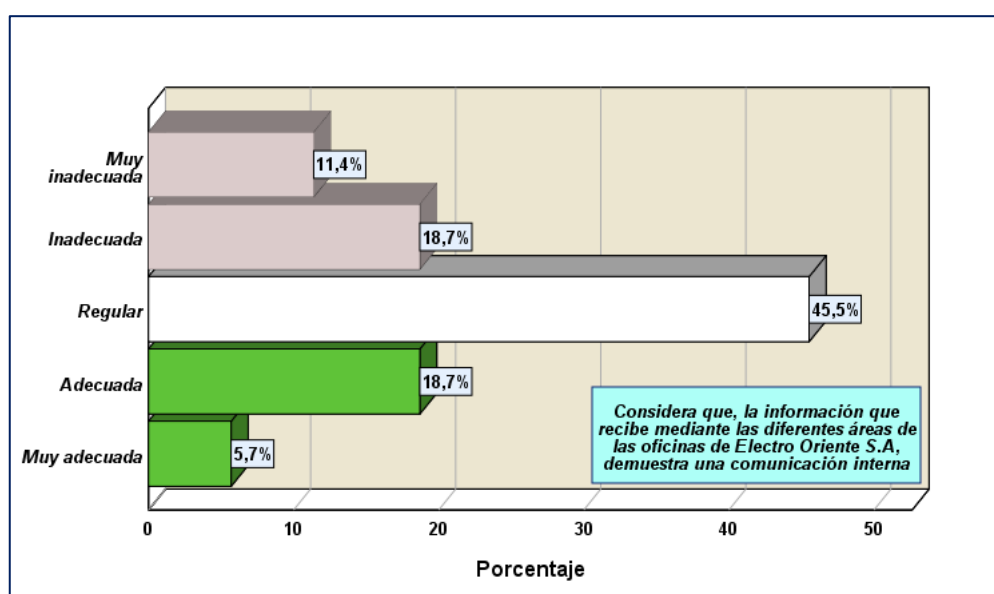


Figura 9 Información recibida mediante las diferentes áreas de las oficinas

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.1.3.3.- *Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de talento humano en la empresa.*

Se puede observar a continuación que, para el 6,5% y el 16,3% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, la gestión de talento humano en la empresa se ha fortalecido de manera muy inadecuada e inadecuada. El 50,4% expresó que, se fortalece de manera regular, mientras que, para el 20,3% y el 6,5% de los usuarios entrevistados, la gestión de talento humano en la empresa se ha fortalecido de forma adecuada y muy adecuada. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 10 y figura 10:

Tabla 10 Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de talento humano en la empresa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	8	6,5	6,5
Inadecuada	20	16,3	22,8
Regular	62	50,4	73,2
Adecuada	25	20,3	93,5
Muy adecuada	8	6,5	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

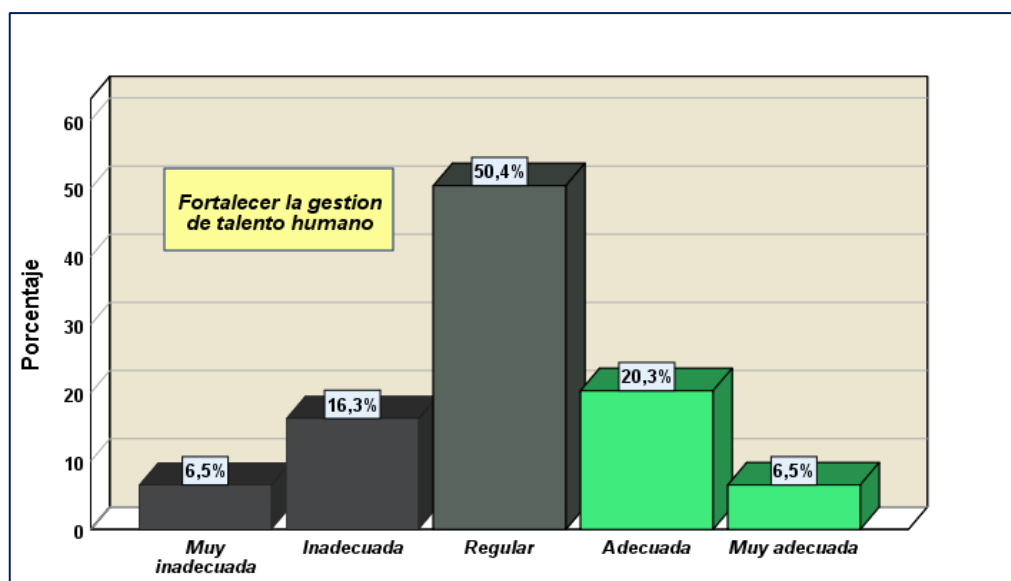


Figura 10 Resumen descriptivo del fortalecimiento de la gestión de talento humano en la empresa

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.1.4.-Resumen general de las acciones estratégicas.

De manera general se puede observar en la tabla 11 y figura 11 que, para el 7,3% y el 30,1% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, las acciones estratégicas en la empresa se desarrollan de manera muy inadecuada e inadecuada respectivamente. Para el 43,1% de los entrevistados, las acciones se desarrollan de manera regular, mientras que, solo para el 15,4% y el 4,1% de los entrevistados se desarrolla de manera adecuada y muy adecuada.

Tabla 11 Resumen general de las acciones estratégicas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	9	7,3	7,3
Inadecuada	37	30,1	37,4
Regular	53	43,1	80,5
Adecuada	19	15,4	95,9
Muy adecuada	5	4,1	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

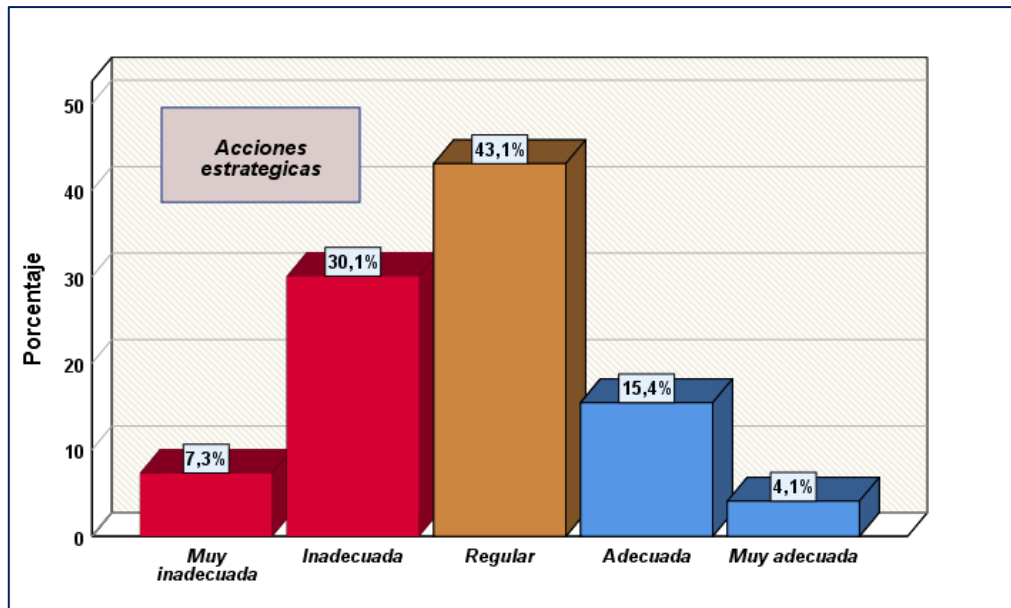


Figura 11 Resumen general de las acciones estratégicas

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.2.- Calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba.

Posteriormente, se presentan los resultados referentes a la variable Calidad del servicio eléctrico y sus dimensiones, según los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.



4.2.1.- Calidad del producto en la región de Moyobamba.

Consecutivamente, se presentan los resultados correspondientes a la calidad del producto respecto a la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba.

4.2.1.1.- *Capacidad de Electro Oriente para resolver los bajones de tensión en la región.*

Se encontró en la tabla 12 y figura 12 que, para el 11,4% y el 30,9% de los usuarios entrevistados, la capacidad de Electro Oriente de resolver los bajones de tensión en la región es, entre muy deficiente y deficiente respectivamente. Asimismo, para el 37,4% de los usuarios, Electro Oriente regularmente tiene capacidad para resolver los bajones, en cambio, para el 13,8% y el 6,5% de los entrevistados, Electro Oriente resuelve de manera eficiente y muy eficiente.

Tabla 12 Capacidad de Electro Oriente para resolver los bajones de tensión en la región

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	14	11,4	11,4
Deficiente	38	30,9	42,3
Regular	46	37,4	79,7
Eficiente	17	13,8	93,5
Muy eficiente	8	6,5	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

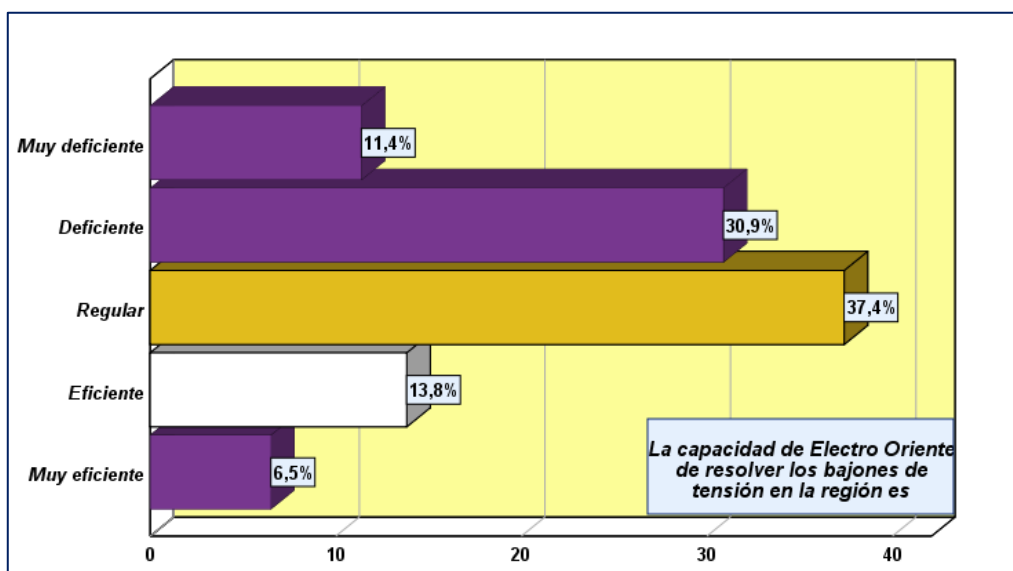


Figura 12 Capacidad de Electro Oriente para resolver los bajones de tensión en la región

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.2.1.2.- Continuidad del servicio de Electro Oriente en la región de Moyobamba.

Se observa en la tabla 13 y figura 13 que, para el 12,2% y el 16,3% de los encuestados, la continuidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba es muy deficiente y deficiente respectivamente. Para el 46,3% la continuidad del servicio eléctrico es regular, sin embargo, para el 17,9% y el 7,3% de los encuestados, es eficiente y muy eficiente.

Tabla 13 Continuidad del servicio de Electro Oriente en la región de Moyobamba

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	15	12,2	12,2
Deficiente	20	16,3	28,5
Regular	57	46,3	74,8
Eficiente	22	17,9	92,7
Muy eficiente	9	7,3	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

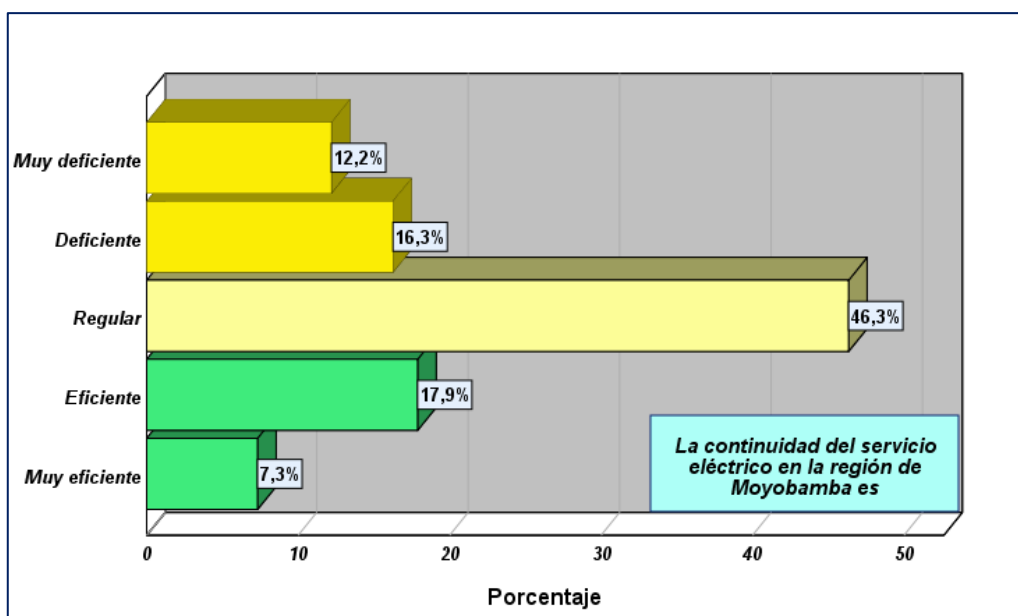


Figura 13 Continuidad del servicio de Electro Oriente en la región de Moyobamba

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.2.1.3.- Resumen descriptivo de la calidad del producto.

En resumen, se observa en la tabla 14 y figura 14 que, para el 5,7% y el 20,3% de los usuarios entrevistados, la calidad del producto respecto a la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba es entre muy deficiente y deficiente. Según el 48% de los encuestados la calidad del producto es regular, Sin embargo, para el 18,7% y el 7,3% de los usuarios encuestados, la calidad del producto es eficiente y muy eficiente.

Tabla 14 Resumen descriptivo de la calidad de producto

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	7	5,7	5,7
Deficiente	25	20,3	26,0
Regular	59	48,0	74,0
Eficiente	23	18,7	92,7
Muy eficiente	9	7,3	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

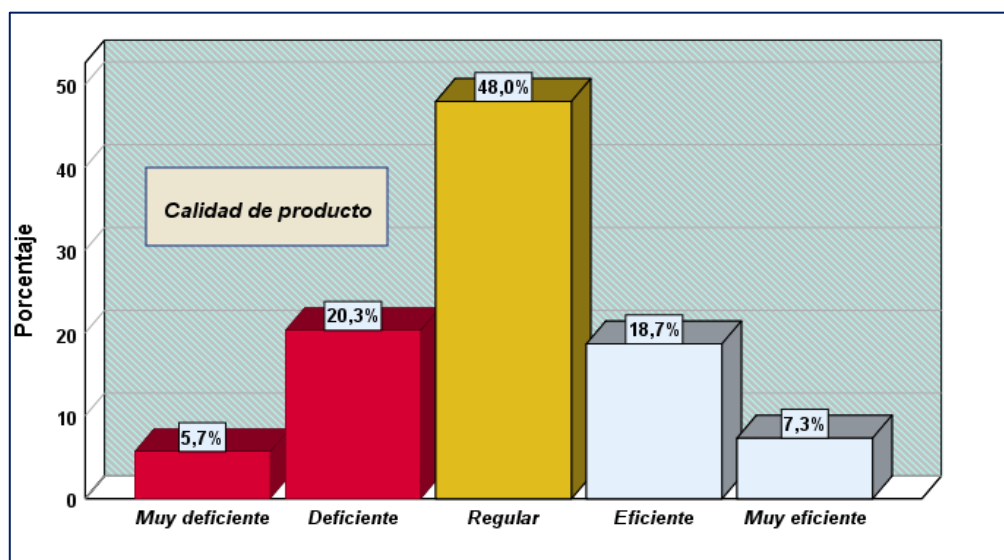


Figura 14 Resumen descriptivo de la calidad de producto

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.2.2.- Calidad comercial en la región de Moyobamba.

Continuadamente, se presentan los resultados concernientes a la calidad comercial respecto a la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba.

4.2.2.1.- Servicio que presta la oficina.

Para el 8,9% y el 26,1% de los usuarios encuestados, el servicio que presta la oficina de Electro Oriente S.A es entre muy deficiente y deficiente. El 39,8% manifestó que, el servicio es regular, en cambio, para el 17,9% y el 7,3% de los encuestados, el servicio que presta la oficina de Electro Oriente es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 15 Servicio que presta la oficina

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	11	8,9	8,9
Deficiente	32	26,1	35,0
Regular	49	39,8	74,8
Eficiente	22	17,9	92,7
Muy eficiente	9	7,3	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

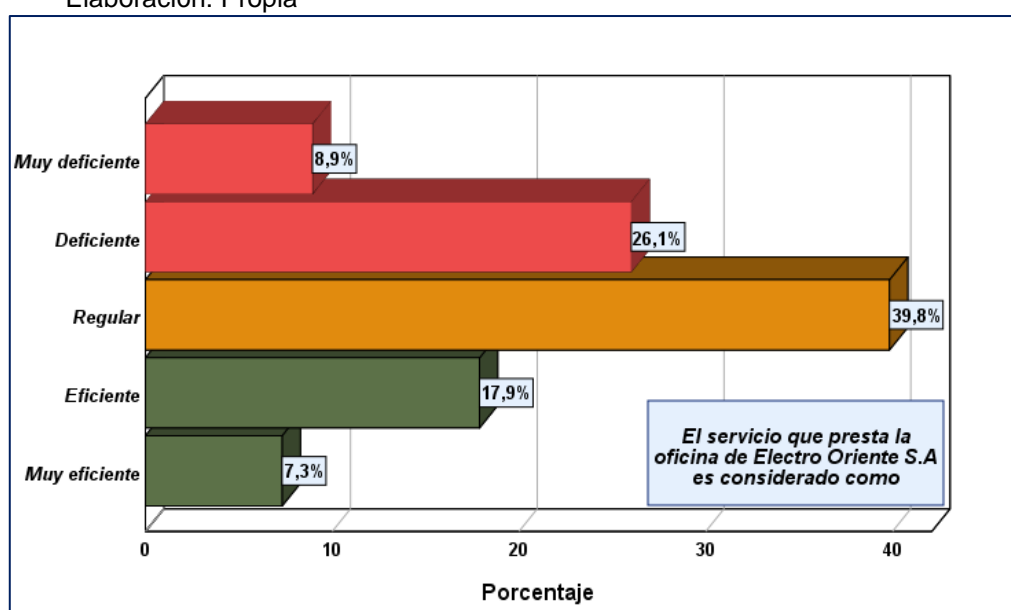


Figura 15 Servicio que presta la oficina

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.2.2.2.- Trato al público en la oficina Electro Oriente.

Se presenta en la tabla 16 y figura 16 que, para el 10,6% y el 16,3% de los entrevistados, el trato al público en la oficina Electro Oriente es muy deficiente y deficiente. El 44,5% manifestó que, el trato es regular, por el contrario, el 19,5% y el 8,9% indicó que, es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 16 Trato al público en la oficina Electro Oriente

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	13	10,6	10,6
Deficiente	20	16,3	26,9
Regular	55	44,7	71,6
Eficiente	24	19,5	91,1
Muy eficiente	11	8,9	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

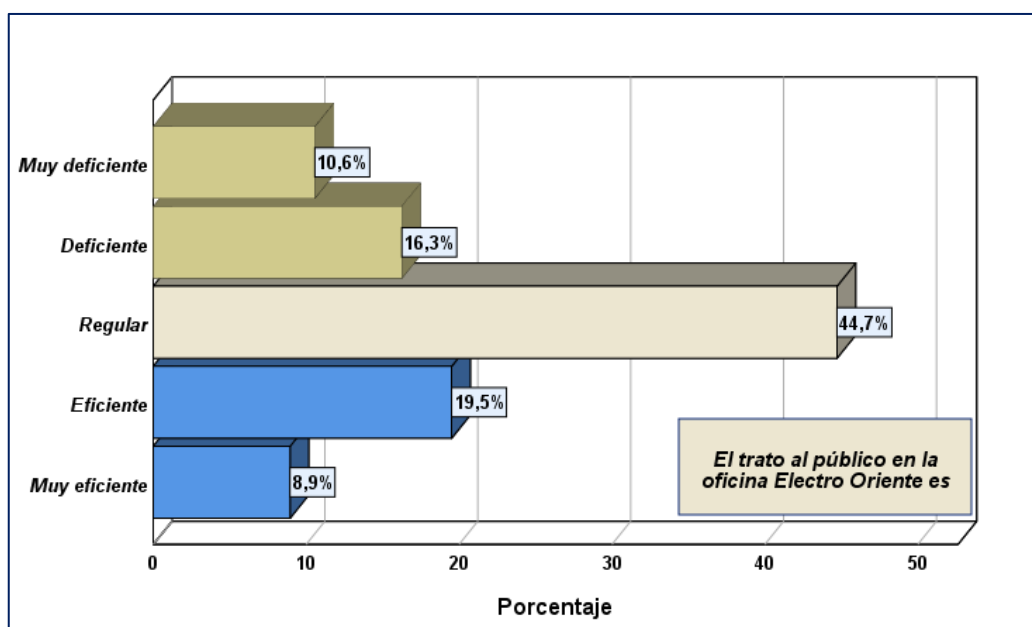


Figura 16 Trato al público en la oficina Electro Oriente

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.2.2.3.- Rapidez de la atención recibida en la oficina Electro Oriente.

Se encontró en la tabla 17 y figura 17 que, para el 11,4% y el 21,1% de los entrevistados, la rapidez de la atención recibida en la oficina Electro Oriente es muy deficiente y deficiente. El 44,7% indicó que es regular, mientras que, para el 14,7% y el 8,1% de los encuestados, la rapidez de la atención recibida en la oficina es eficiente y muy eficiente.

Tabla 17 Rapidez de la atención recibida en la oficina Electro Oriente

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	14	11,4	11,4
Deficiente	26	21,1	32,5
Regular	55	44,7	77,2
Eficiente	18	14,7	91,9
Muy eficiente	10	8,1	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

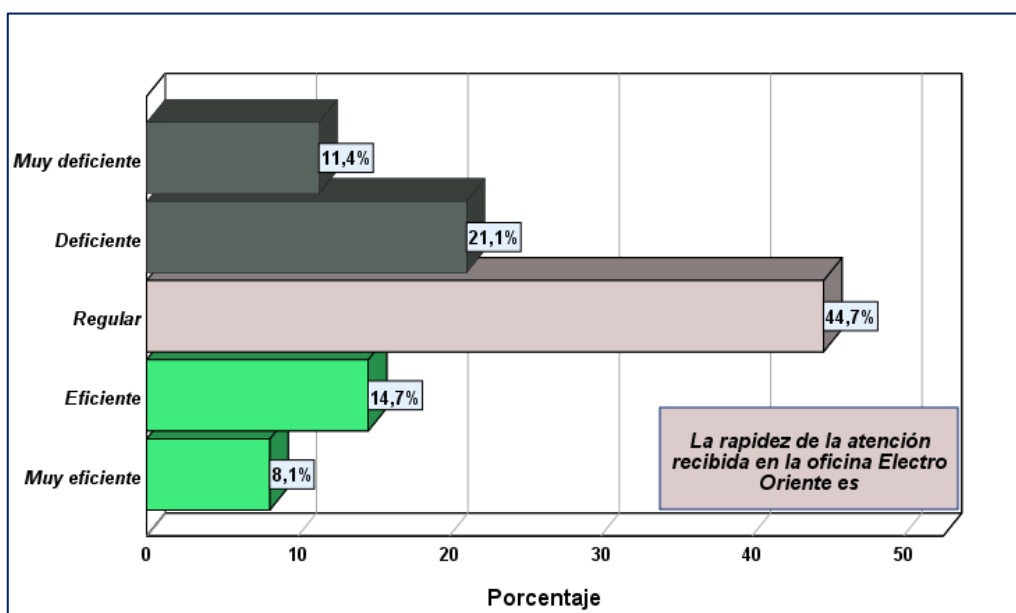


Figura 17 Rapidez de la atención recibida en la oficina Electro Oriente

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.2.2.4.- Resumen descriptivo de la calidad comercial.

En resumen, se presenta en la tabla 18 y figura 18 que, para el 8,1% y el 24,4% de los usuarios entrevistados, la calidad comercial en la oficina Electro Oriente respecto a la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba es entre muy deficiente y deficiente. El 41,5% de los encuestados manifestaron que, la calidad comercial es regular, Sin embargo, para el 18,7% y el 7,3% de los usuarios encuestados, la calidad comercial en la oficina Electro Oriente es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 18 Resumen descriptivo de la calidad comercial

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	10	8,1	8,1
Deficiente	30	24,4	32,5
Regular	51	41,5	74,0
Eficiente	23	18,7	92,7
Muy eficiente	9	7,3	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

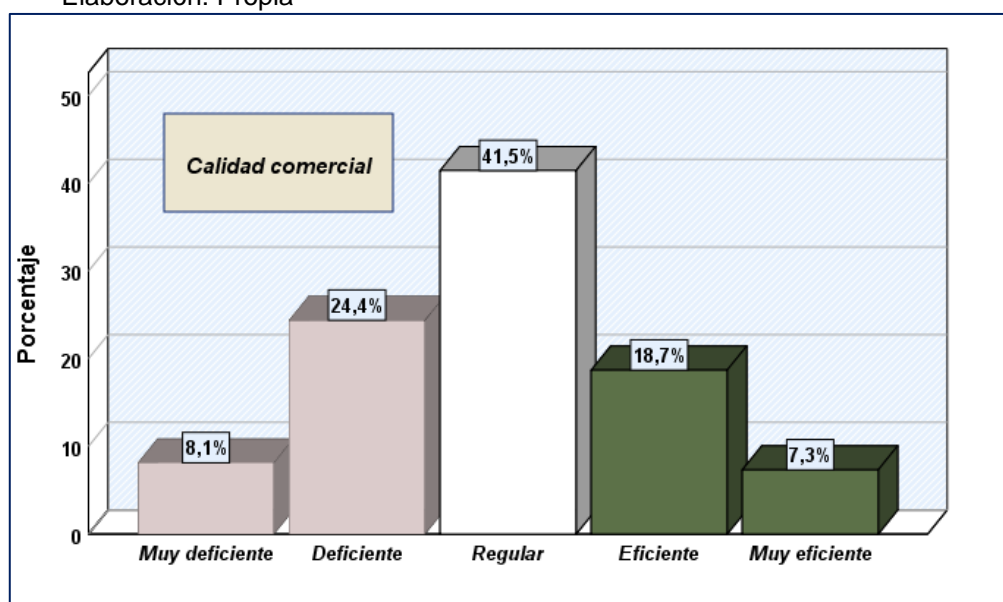


Figura 18 Resumen descriptivo de la calidad comercial

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.2.3.- Calidad del suministro en la región de Moyobamba.

A continuación, se presentan los resultados referentes a la calidad del suministro respecto a la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba.

4.2.3.1.- Alumbrado público.

Se aprecia en la tabla 19 y figura 19 que, para el 10,6% y el 29,2% de los usuarios encuestados, el alumbrado público en la región de Moyobamba es muy deficiente y deficiente. Según el 35,8% es regular, en cambio para el 17,1% y el 7,3% el alumbrado público es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 19 Alumbrado público

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	13	10,6	10,6
Deficiente	36	29,2	39,8
Regular	44	35,8	75,6
Eficiente	21	17,1	92,7
Muy eficiente	9	7,3	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

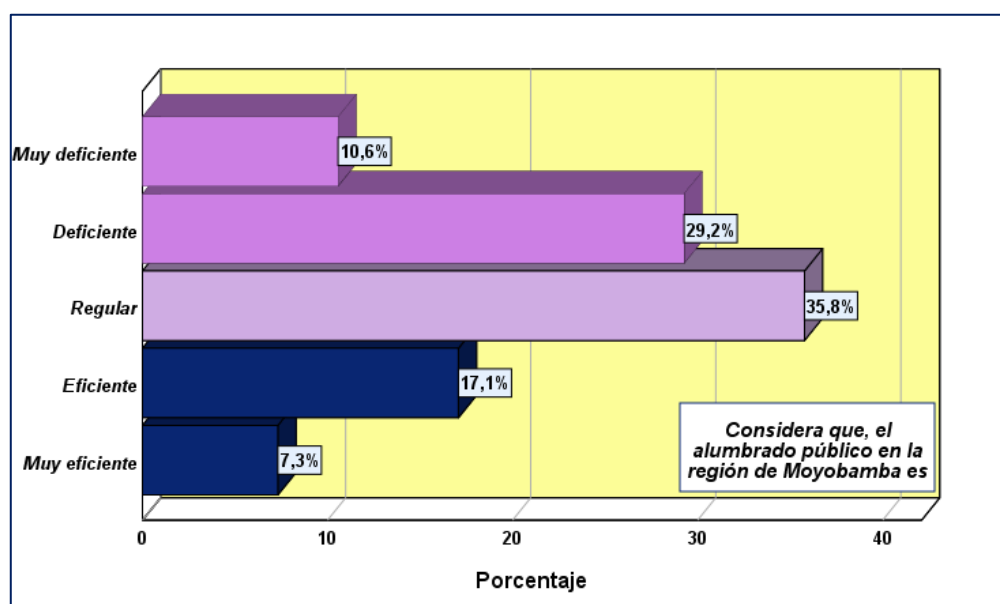


Figura 19 Alumbrado público

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.2.3.2.- Capacidad de respuesta de Electro Oriente S.A ante las interrupciones del servicio.

Se visualiza a continuación en la tabla 20 y figura 20 que, para el 15,4% y el 28,5% de los entrevistados, la capacidad de respuesta de Electro Oriente S.A ante las interrupciones del servicio es entre muy deficiente y deficiente. Según el 37,4% es regular, en cambio, para el 13% y el 5,7% la capacidad de respuesta ante las interrupciones del servicio es entre eficiente y muy eficiente respectivamente.

Tabla 20 Capacidad de respuesta de Electro Oriente S.A ante las interrupciones del servicio

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	19	15,4	15,4
Deficiente	35	28,5	43,9
Regular	46	37,4	81,3
Eficiente	16	13,0	94,3
Muy eficiente	7	5,7	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

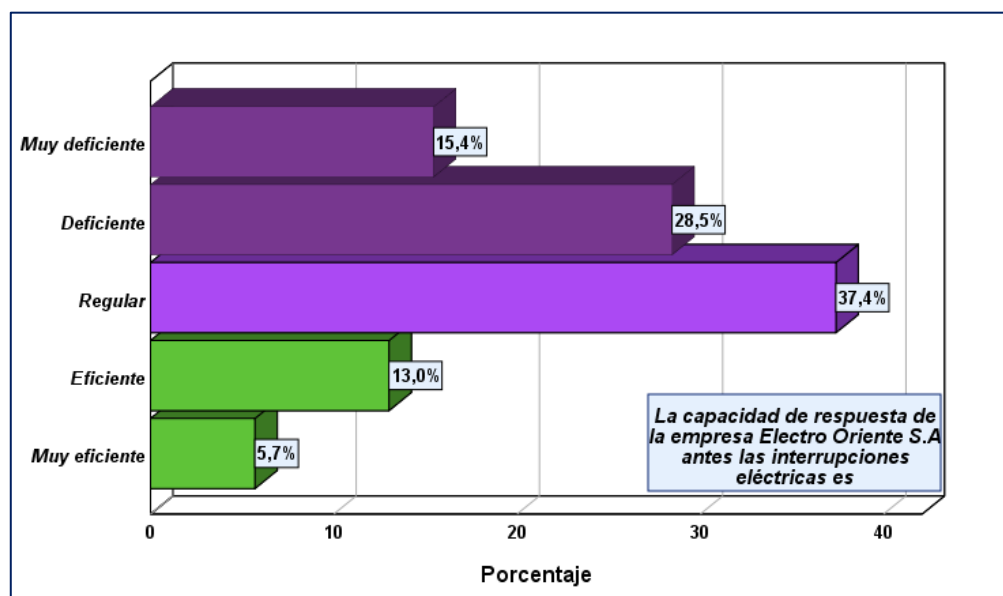


Figura 20 Capacidad de respuesta de Electro Oriente S.A ante las interrupciones del servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.2.3.3.- Resumen descriptivo de la calidad del suministro

De manera descriptiva, se observa en la tabla 21 y figura 21 que, para el 7,3% y el 27,7% de los usuarios entrevistados, la calidad del suministro que presta la oficina Electro Oriente respecto a la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba es entre muy deficiente y deficiente. De la misma manera, el 39% de los encuestados indicaron que, la calidad del suministro es regular, en cambio, para el 19,5% y el 6,5% de los usuarios encuestados, la calidad del suministro que, presta la oficina Electro Oriente es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 21 Resumen descriptivo de la calidad del suministro

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	9	7,3	7,3
Deficiente	34	27,7	35,0
Regular	48	39,0	74,0
Eficiente	24	19,5	93,5
Muy eficiente	8	6,5	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

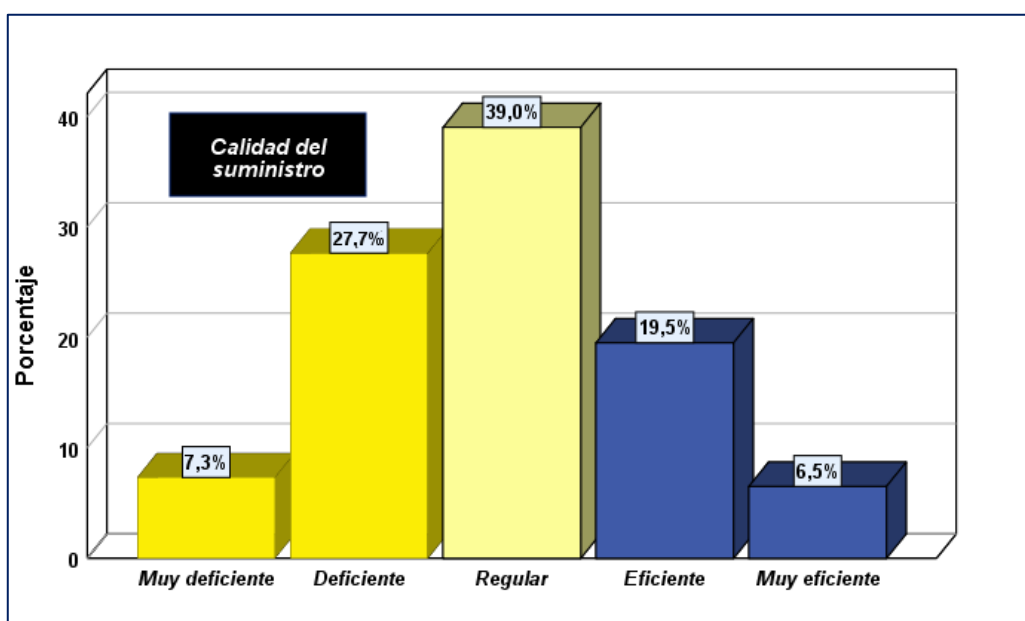


Figura 21 Resumen descriptivo de la calidad del suministro

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.2.4.-Resumen general de la calidad del servicio eléctrico.

De manera general, se puede observar en la tabla 22 y figura 22 que, para el 6,5% y el 27,6% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, la calidad del servicio eléctrico que presta la oficina de Electro Oriente en la región de Moyobamba es entre muy deficiente y deficiente. Según el 43,1% de los encuestados, la calidad del servicio es regular, mientras que, para el 17,9% y el 4,9% la calidad del servicio eléctrico que presta la oficina de Electro Oriente en la región de Moyobamba es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 22 Resumen general de la calidad del servicio eléctrico

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	8	6,5	6,5
Deficiente	34	27,6	34,1
Regular	53	43,1	77,2
Eficiente	22	17,9	95,1
Muy eficiente	6	4,9	100,0
Total	123	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

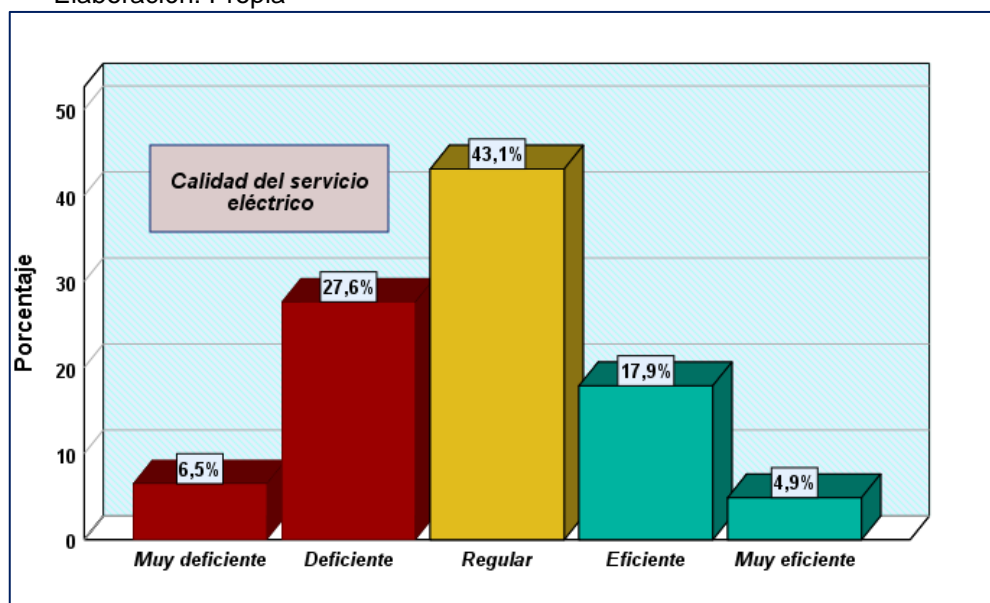


Figura 22 Resumen general de la calidad del servicio eléctrico

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.
Elaboración: Propia

4.3.- Análisis de las acciones estratégicas y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.

Para el 7,3%, 30,1% y el 43,1% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, las acciones estratégicas en la empresa se desarrollan de manera muy inadecuada, inadecuada y regular respectivamente. Igualmente, para el 6,5%, 27,6% y el 43,1% de los usuarios la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba es entre muy deficiente, deficiente y regular.

Tabla 23 Análisis de las acciones estratégicas y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021

		Calidad de servicio eléctrico					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	
Acciones estratégicas	Muy inadecuada	4,9%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	7,3%
	Inadecuada	1,6%	17,1%	10,6%	0,8%	0,0%	30,1%
	Regular	0,0%	7,3%	29,3%	5,7%	0,8%	43,1%
	Adecuada	0,0%	0,8%	3,3%	10,6%	0,8%	15,4%
	Muy adecuada	0,0%			0,8%	3,3%	4,1%
Total		6,5%	27,6%	43,1%	17,9%	4,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

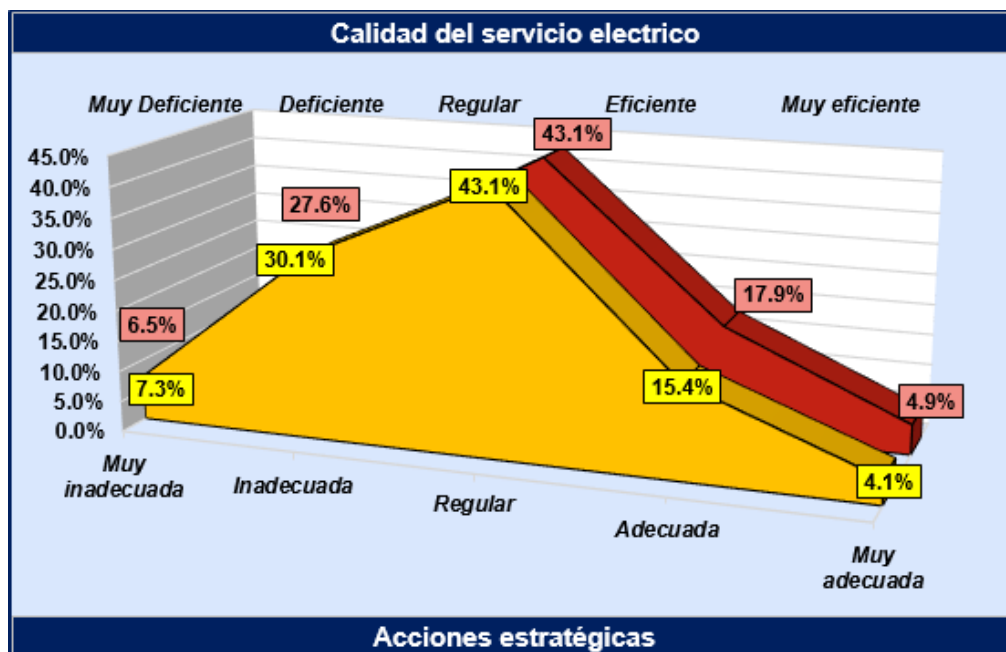


Figura 23 Análisis de las acciones estratégicas y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

En la tabla 24, se visualiza el análisis chi cuadrado de la asociación entre las acciones estratégicas, y la calidad de servicio eléctrico en la empresa Electro Oriente, encontrándose una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$ indicando que, las acciones estratégicas, están influyendo en la calidad de servicio eléctrico. En otras palabras, si las acciones estratégicas se aplicaran de manera adecuada, la calidad del servicio eléctrico para los usuarios de Electro Oriente, fuera más eficiente.

Tabla 24 Análisis chi cuadrado de las acciones estratégicas y la calidad de servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba 2021

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	185,155 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	115,883	16	,000
Asociación lineal por lineal	71,133	1	,000
N de casos válidos	123		

a. 17 casillas (68.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .24.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.3.1.- Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de producto de la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.

Se encontró en la siguiente tabla 25 y figura 24 que, para el 7,3%, 30,1% y el 43,1% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, las acciones estratégicas en la empresa se desarrollan de manera muy inadecuada, inadecuada y regular. Asimismo, para el 5,7%, 20,3% y el 48% de los usuarios entrevistados, la calidad del producto respecto a la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba es entre muy deficiente y deficiente.

Tabla 25 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de producto de la oficina Electro Oriente

		Calidad del producto					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	
Acciones estratégicas	Muy inadecuada	4,1%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	7,3%
	Inadecuada	1,6%	11,4%	13,8%	2,4%	0,8%	30,1%
	Regular	0,0%	4,9%	30,9%	5,7%	1,6%	43,1%
	Adecuada	0,0%	0,8%	3,3%	9,8%	1,6%	15,4%
	Muy adecuada	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	3,3%	4,1%
Total		5,7%	20,3%	48,0%	18,7%	7,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

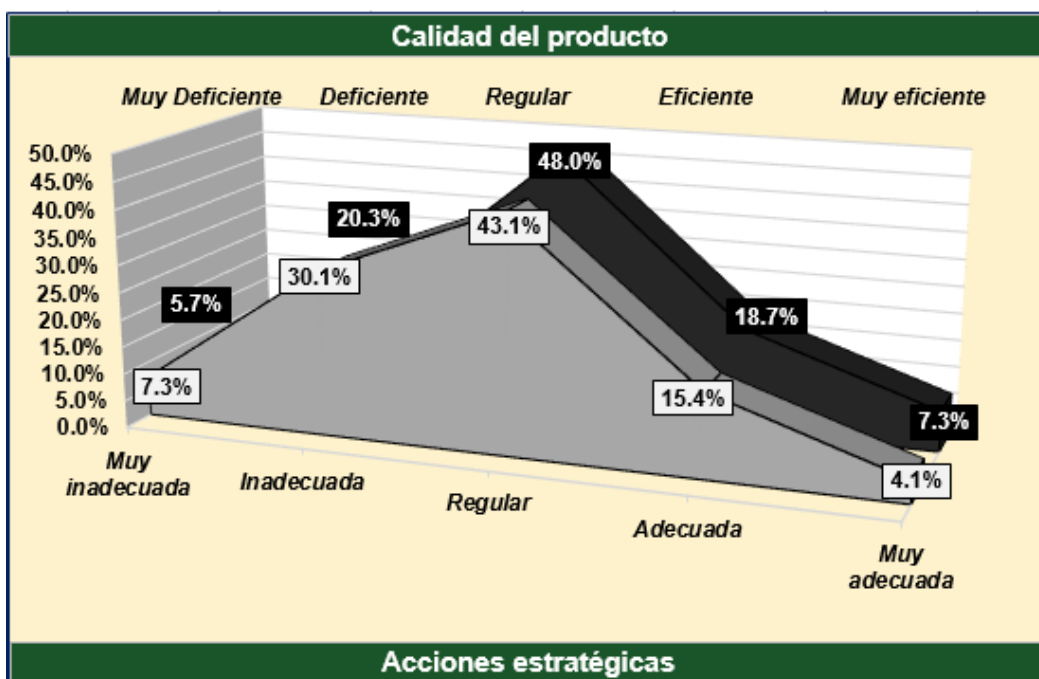


Figura 24 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de producto de la oficina Electro Oriente

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

En siguiente análisis chi cuadrado (tabla 26) entre las acciones estratégicas, y la calidad del producto respecto a la calidad del servicio eléctrico en la empresa Electro Oriente, se encontró una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$ indicando que, las acciones estratégicas, están influyendo en la calidad del producto. Quiere decir que, si las acciones estratégicas se aplicaran de manera adecuada, la calidad del producto sería más eficiente.

Tabla 26 Análisis chi cuadrado de las acciones estratégicas y la calidad de producto de la oficina Electro Oriente

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	136,815 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	94,423	16	,000
Asociación lineal por lineal	56,665	1	,000
N de casos válidos	123		

a. 18 casillas (72.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .28.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.3.2.- Acciones estratégicas y su influencia en la calidad comercial en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.

Para el 7,3%, 30,1% y el 43,1% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, las acciones estratégicas en la empresa se desarrollan de manera muy inadecuada, inadecuada y regular respectivamente. También, para el 8,1%, 24,4% y el 41,5% de los usuarios entrevistados, la calidad comercial en la oficina Electro Oriente respecto a la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba es entre muy deficiente y deficiente.

Tabla 27 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de comercial en la oficina Electro Oriente

		Calidad comercial					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	
Acciones estratégicas	Muy inadecuada	4,9%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	7,3%
	Inadecuada	3,3%	11,4%	13,8%	1,6%	0,0%	30,1%
	Regular	0,0%	8,1%	26,0%	6,5%	2,4%	43,1%
	Adecuada	0,0%	2,4%	1,6%	9,8%	1,6%	15,4%
	Muy adecuada	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	3,3%	4,1%
Total		8,1%	24,4%	41,5%	18,7%	7,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

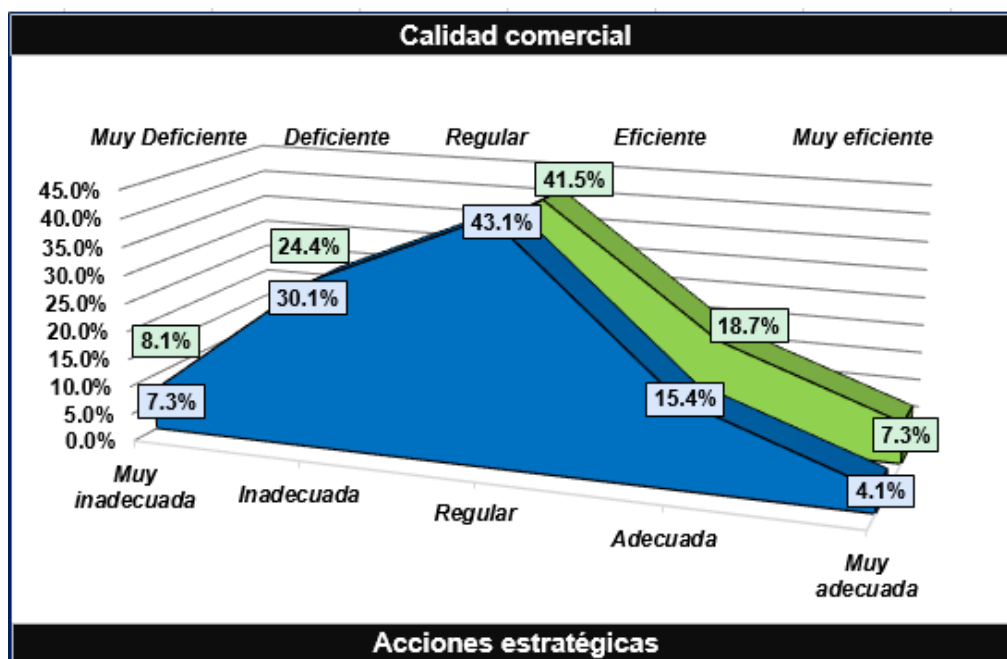


Figura 25 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de comercial en la oficina Electro Oriente

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

Se puede observar en la siguiente tabla 28, el análisis chi cuadrado entre las acciones estratégicas, y la calidad comercial respecto a la calidad del servicio eléctrico en la empresa Electro Oriente, halándose una asociación, con un p-valor = 0.000 < α 0,05 indicando que, las acciones estratégicas, están influyendo en la calidad comercial. Esto quiere decir que, si las acciones estratégicas se aplicaran de manera adecuada, la calidad comercial que presta la oficina sería más eficiente.

Tabla 28 Análisis chi cuadrado de las acciones estratégicas y su influencia en la calidad de comercial en la oficina Electro Oriente

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	130,526 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	96,018	16	,000
Asociación lineal por lineal	55,841	1	,000
N de casos válidos	123		

a. 18 casillas (72.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .37.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

4.3.3.- Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba 2021.

Se presenta en la siguiente tabla 29 y figura que, para el 7,3%, 30,1% y el 43,1% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, las acciones estratégicas en la empresa se desarrollan de manera muy inadecuada, inadecuada y regular respectivamente. Igualmente, para el 7,3%, 27,7% y el 39% de los usuarios entrevistados, la calidad del suministro que presta la oficina Electro Oriente respecto a la calidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba es entre muy deficiente y deficiente.

Tabla 29 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente

		Calidad del suministro					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	
Acciones estratégicas	Muy inadecuada	4,9%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	7,3%
	Inadecuada	1,6%	14,6%	12,2%	1,6%	0,0%	30,1%
	Regular	0,8%	8,1%	26,0%	6,5%	1,6%	43,1%
	Adecuada	0,0%	2,4%	0,8%	10,6%	1,6%	15,4%
	Muy adecuada	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	3,3%	4,1%
Total		7,3%	27,6%	39,0%	19,5%	6,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

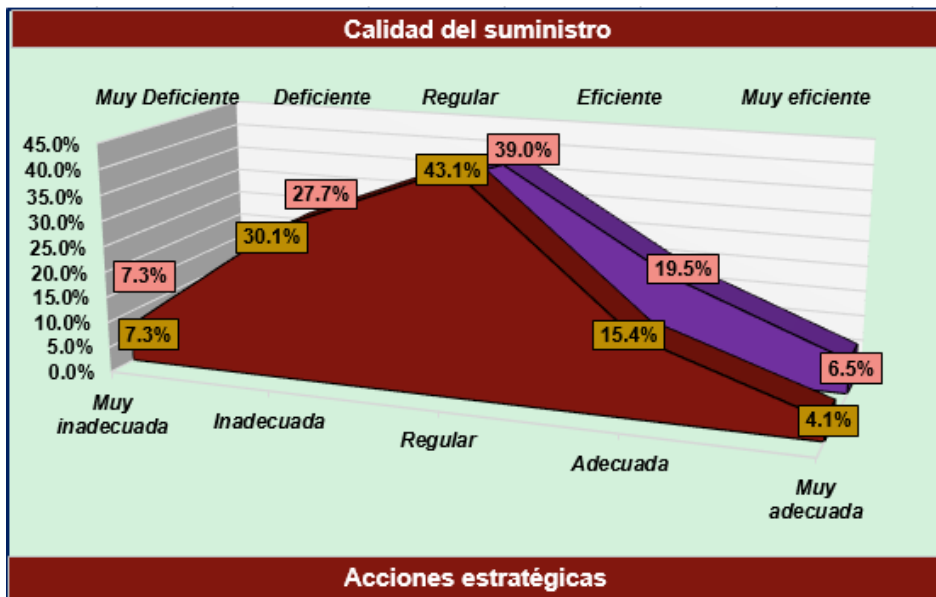


Figura 26 Acciones estratégicas y su influencia en la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

Se visualiza en la tabla 30, el análisis chi cuadrado entre las acciones estratégicas, y la calidad del suministro respecto a la calidad del servicio eléctrico en la empresa Electro Oriente, encontrándose una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$ indicando que, las acciones estratégicas, están influyendo en la calidad del suministro. En otras palabras, si las acciones estratégicas se aplicaran de manera adecuada, la calidad del suministro eléctrico en la municipalidad de Moyobamba sería más eficiente.

Tabla 30 Análisis chi cuadrado de las acciones estratégicas y la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	149,415 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	101,388	16	,000
Asociación lineal por lineal	57,944	1	,000
N de casos válidos	123		

a. 17 casillas (68.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .33.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba.

Elaboración: Propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Oliva (2016) en la tesis titulada “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad S.A., en el distrito de Tacna, 2016”, encontró que:

En cuanto a la atención al cliente, el 29,9% considero que es mala, mientras el 41,9% consideró que es normal.

En la presente investigación, el 76,4% de los usuarios entrevistados indicaron que, las mejoras en el servicio y atención de la empresa Electro Oriente durante el estado de emergencia no ha sido adecuada, porcentaje mayor a lo hallado por Oliva (2016) en su investigación, donde existe una mejor atención.

También, Oliva (2016) en su investigación titulada “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad S.A., en el distrito de Tacna, 2016”, halló que:

El 45,6% de los clientes encuestados manifiesta que al momento de hacer uso del servicio se encuentran satisfechos, y solo el 1,9% declaro que estuvo totalmente insatisfecho, el 9,3% se siente insatisfecho

En la presente investigación, el 74,8% de los usuarios encuestados, señaló que, el servicio que presta la oficina de Electro Oriente, no es eficiente, es decir, no se encuentran satisfechos con el servicio. Encontrándose diferencias con lo hallado por Oliva (2016), donde existe mayor satisfacción con el servicio.

Por su parte Rodríguez (2020) en su tesis titulada “Evaluación y propuesta de mejora de la calidad de atención al cliente para la empresa Electro Oriente S.A. – Jaén”, encontró que:

En cuanto a la atención rápida y eficaz el 63% de los encuestados afirman que no atienden frente a la solución de un problema de manera inmediata y libre.

En la presente investigación, para el 77,2% de los entrevistados, la rapidez de la atención recibida en la oficina Electro Oriente no es eficiente, porcentaje mayor a lo hallado por Rodríguez (2020).

También, Rodríguez (2020) en su investigación titulada “Evaluación y propuesta de mejora de la calidad de atención al cliente para la empresa Electro Oriente S.A. – Jaén”, encontró que:

Respecto al trato recibido por la empresa, el 72% de los encuestados le dan una “baja calificación”, ello sugiere que al final de su estadía en las instalaciones de la empresa sienten que no han sido bien tratados por la misma.

En la presente investigación, para el 71,4% de los entrevistados, el trato al público en la oficina Electro Oriente no es eficiente, encontrándose coincidencias con lo hallado por Rodríguez (2020), es decir, en ambas investigaciones existe gran descontento con el trato al público.

En la investigación de Ramos (2020) titulada “Planeamiento y gestión estratégica en la Municipalidad Distrital de Santa María”, se encontró que:

El 48,3% de los encuestados sostienen que, la Gestión estratégica alcanzó un nivel medio, un 25,0% afirman que se logró un nivel alto y un 26,7% que se consiguió un nivel bajo.

En el presente estudio, para el 43,1% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, las acciones estratégicas en la empresa se desarrollan de manera regular, o en un nivel medio, esto quiere decir, que se hallaron ciertas coincidencias Ramos (2020) en su investigación.

Por otro lado, Ocas y Rocillo (2017) en el trabajo de investigación titulado “La calidad de servicio en una empresa distribuidora de electricidad en una provincia del departamento de Cajamarca”, hallaron lo siguiente:

El 79.41% refieren que la mayoría de veces la empresa si demuestra seriedad y responsabilidad con sus clientes, y el 1.60% opinan que la mayoría de veces la empresa no demuestra seriedad y responsabilidad con sus clientes.

En el presente estudio, para el 79,7% de los usuarios de la empresa Electro Oriente en la sede de Moyobamba, la gestión de responsabilidad social en la empresa no se ha fortalecido de manera adecuada, este resultado presenta diferencias con lo hallado por Ocas y Rocillo (2017), donde se aprecia que la empresa si demuestra responsabilidad.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Las acciones estratégicas se encuentran asociadas con la calidad del servicio en la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba. Asimismo, se encontró que, para el 76,4% de los usuarios entrevistados, las mejoras en el servicio y atención de la empresa Electro Oriente durante el estado de emergencia no ha sido adecuada. Para el 78,1%, la gestión ambiental de Electro Oriente no es adecuada. Por su parte, el 74,8% de los usuarios entrevistados, el ambiente laboral que percibe al asistir a las oficinas de la empresa, no es adecuado.

SEGUNDA: Las acciones estratégicas están asociadas con la calidad de producto de la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba. También, se encontró que, para el 79,7% de los usuarios entrevistados, la capacidad de Electro Oriente de resolver los bajones de tensión en la región, no es eficiente. Según el 74,8%, la continuidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba no es eficiente.

TERCERA: Las acciones estratégicas se encuentran asociadas con la calidad comercial en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba. Asimismo, se tiene que, según el 74,8% de los usuarios encuestados, el servicio que presta la oficina de Electro Oriente, no es eficiente. Asimismo, el 77,2% señaló que, no existe rapidez en la atención recibida en la oficina Electro Oriente.

CUARTA: Las acciones estratégicas están relacionadas con la calidad de suministro en la oficina Electro Oriente, sede Moyobamba. Encontrándose que, para el 81,3% de los entrevistados, la capacidad de respuesta de Electro Oriente ante las interrupciones del servicio no es eficiente.

RECOMENDACIONES

A las autoridades de la empresa Electro Oriente, sede Moyobamba, se les recomienda:

PRIMERA: Optimizar la aplicación de las acciones estratégicas, a través de lo siguiente:

- Optimizar las mejoras en el servicio y atención, así como la difusión de los resultados de los programas de la empresa, a partir de su práctica de gestión
- Optimizar la gestión ambiental
- Incrementar los aportes de la empresa a la comunidad en el ámbito social
- Mejorar el desarrollo de las propuestas de sostenibilidad de la empresa
- Organizar capacitaciones a los servidores, a fin de que puedan tener un mejor ambiente laboral, y éste sea percibido por los usuarios
- Mejorar los canales de comunicación interna, con la finalidad de que, la información que se ofrece a los usuarios mediante las diferentes áreas de las oficinas sea la adecuada.

SEGUNDA: Ofrecer capacitaciones a los servidores a fin de que puedan incrementar la capacidad de resolver los bajones de tensión en la región, ofreciendo a su vez, una mayor continuidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba.

TERCERA: Mejorar la calidad comercial, optimizando el servicio que presta la oficina, capacitando al personal, en función de ofrecer un mejor trato al público en la oficina, así como promoviendo la rapidez de la atención ofrecida.

CUARTA: Optimizar la calidad de suministro en la oficina, optimizando el alumbrado público en la región de Moyobamba, a su vez, se recomienda mejorar la capacidad de respuesta de Electro Oriente ante las interrupciones del servicio.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Betancourt, J. (2002). Gestión estratégica (3 ed.). Porlamar, Venezuela.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2016). Fase institucional del proceso de planeamiento estratégico (1 ed.). San Isidro, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3 ed.). México. Obtenido de <http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Curay, J., & Solís, R. (2019). Calidad de servicio como factor de gestión de proyectos electrificación de alumbrado público, caso: Urbanización Residencial Santa María – Comas 2018. Tesis, Universidad Nacional del Callao , 1-90.
- Electro Oriente. (2019). Memoria anual 2019. Loreto, Perú.
- Labán, J. (2018). Analisis diseño y selección de alternativas de iluminacion para alumbrado publico con nuevas tecnologías . Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/972/Juan%20Laban_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llamba, S. (2021). "Gestión estratégica y la calidad de los servicios en las Empresas Públicas de Movilidad". Tesis, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato , 1-71.
- Ministerio de Energía y Minas. (2011). Decreto Supremo N° 020-97-EM .
- Ministerio de Energía y Minas. (2014). Plan Energético Nacional 2014-2025. Lima, Perú.
- Morales, F. (2020). Economipedia.com. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>

- Ocas, M., & Rocillo, L. (2017). "La calidad de servicio en una empresa distribuidora de electricidad en una provincia del departamento de Cajamarca". Trabajo de investigación, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor del Sipán , 1-15.
- Oliva, C. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio publico de electricidad ELECTRO SUR S.A, en el distrito de Tacna. Tesis, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, 1-157.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería . (2021). Osinergmin.gob.pe. Obtenido de Osinergmin.gob.pe: <https://www.osinergmin.gob.pe/empresas/electricidad/calidad>
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. (2016). La industria de la electricidad en el Perú: 25 años de aportes al crecimiento económico del país. Lima, Perú.
- Ramirez, J., & Reales, R. (2020). Recomendaciones estratégicas para la atención al usuario en épocas de pandemia y post pandemia basada en la implementación de herramientas tecnológicas para el envío y pago de giros en la empresa Efectivo LTDA. Trabajo de investigación, Universidad Simón Bolívar.
- Ramírez, S., & Cano, E. (2005). Calidad de servicio de energía eléctrica (1 ed.). Manizales, Colombia.
- Ramos, J. (2020). "Planeamiento y gestión estratégica en la Municipalidad de Santa Maria". Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 1-58.

- Ríos, E., & Romani, R. (2019). "Gestión de calidad total para la ventaja competitiva en empresas de servicios eléctricos Huancayo-2018". Tesis, Facultad de Contabilidad, Universidad Nacional del Centro del Perú, 1-101.
- Rios, M. (2019). "Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – Rubro restaurantes ubicados en el mall plaza Trujillo". Tesis, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote , 1-115.
- Rodríguez, R. (2020). "Evaluación y propuesta de mejora de la calidad de atención al cliente para la empresa ELECTRO ORIENTE S.A. – Jaén". Tesis, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo , 1-122.
- Suarez, F. (2015). La gestión estrategica en el éxito organizacional. Universidad Privada Dr Rafael Bellosó Chacín., Maracaibo, Venezuela.
- Vargas, G. (18 de Febrero de 2013). El servicio al cliente mas que un querer un deber. TEC empresarial, 1-3.
- Zapata, Y. (2010). "Análisis electrónico de las soluciones que existen en la calidad de energía eléctrica y eficiencia energética". Tesis, Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Universidad Austral de Chile , 1-216.

ANEXO 1: CUESTIONARIO

El cuestionario busca determinar cómo influyen las acciones estratégicas en la calidad de servicio eléctrico en la empresa Electro Oriente S.A en la sede de Moyobamba Perú 2021. Para proponer acciones en función de mejorar la calidad de servicio eléctrico a beneficio de sus usuarios.

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Acciones estratégicas	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy adecuado
1.- La mejoras en el servicio y atención de la empresa Electro Oriente S.A durante el estado de emergencia ha sido					
2.-La difusión de los resultados de la gestión de la empresa Electro Oriente S.A es					
3.-Considera que la gestión ambiental de Electro Oriente s.a es					
4.-Considera que, los aportes de la empresa Electro Oriente S.A a la comunidad en el ámbito social es					
5.-Considera que, las propuestas de sostenibilidad de la empresa Electro Oriente S.A se desarrollan de manera					
6.-El ambiente laboral que percibe al asistir a las oficinas de la empresa Electro Oriente S.A es					
7.-Considera que, la información que recibe mediante las diferentes áreas de las oficinas de Electro Oriente S.A, demuestra una comunicación interna					
Calidad de servicio eléctrico	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
8.-La capacidad de Electro Oriente de resolver los bajones de tensión en la región es					
9.-La continuidad del servicio eléctrico en la región de Moyobamba es					
10.-El servicio que presta la oficina de Electro Oriente S.A es considerado como					
11.-El trato al público en la oficina Electro Oriente es					
12.-La rapidez de la atención recibida en la oficina Electro Oriente es					
13.-Considera que, el alumbrado público en la región de Moyobamba es					
14.-La capacidad de respuesta de la empresa Electro Oriente S.A antes las interrupciones eléctricas es					

Elaboración: Propia

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "ACCIONES ESTRATÉGICAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE ELECTRO ORIENTE, SEDE MOYOBAMBA 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: NUÑEZ RONCAL WILDER ANIBAL
- Grado Académico: LIC. EN ADMINISTRACIÓN
- Institución en la que trabaja el experto: ELECTRO ORIENTE S.A.
- Cargo que desempeña: SUPERVISOR DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS MOYOBAMBA
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: EDUARDO VASQUEZ VARGAS
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 20 de septiembre del 2021


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 27301054

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "ACCIONES ESTRATÉGICAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE ELECTRO ORIENTE, SEDE MOYOBAMBA 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: ROJAS TORRES BETHSI ALBERTINA
- Grado Académico: CONTADOR
- Institución en la que trabaja el experto: ELECTRO ORIENTE S.A.
- Cargo que desempeña: ASISTENTE COMERCIAL - ATENCIÓN CLIENTELA
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: EDUARDO VASQUEZ VARGAS
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X		
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X	
SUBTOTAL						12	35
TOTAL						47	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.7 Excelente

Lima, 20 de septiembre del 2021


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 40687218

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

- Título de la Investigación: "ACCIONES ESTRATÉGICAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE ELECTRO ORIENTE, SEDE MOYOBAMBA 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: TICONA LLAJA NARDA ROSA
- Grado Académico: ING. MECANICO ELECTRICISTA
- Institución en la que trabaja el experto: HOSPITAL MINSA - MOYOBAMBA
- Cargo que desempeña: RESPONSABLE DEL ÁREA DE INGENIERIA HOSPITALARIA.
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: EDUARDO VASQUEZ VARGAS
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN


MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					8	40

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

I. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 20 de septiembre del 2021


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 40426087

ANEXO 5: BASE DE DATOS

	P1 L_m	P2 L_dif	Me ora_en	Me ora_en	P3 C_ons	P4 C_ons	P5 C_ons	Fo tale_cer.	Fo tale_cer.	P6 E_a	P7 C_ons	Fo tale_cer.	Fo tale_cer.	Ac cic_nes	Ac cic_nes	P8 L_ca	P9 L_co	Ca da_de	Ca da_de	P1 0_El	P1 1_El	P1 2_L_a_r	Ca da_co	Ca da_co	P1 3_Co	P1 4_a_c	Ca da_de	Ca da_de	Ca da_de	Ca da_de
1	3	3	3,00	3,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3,29	3,00
2	1	1	1,00	1,00	2	1	2	1,67	2,00	2	1	1,50	2,00	1,43	1,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	3	1	2,00	2,00	1,86	2,00
3	2	1	1,50	2,00	2	4	2	2,67	3,00	1	2	1,50	2,00	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	3	2	2	2,33	2,00	1	2	1,50	2,00	2,14	2,00
4	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1	3	1,50	2,00	2	1	1	1,33	1,00	2	1	1,50	2,00	1,57	2,00
5	2	1	1,50	2,00	2	3	2	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	2,14	2,00	2	4	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
6	1	2	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1,86	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
7	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
8	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
9	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3,71	4,00
10	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
11	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3,57	4,00	2	4	3,00	3,00	4	4	3	3,67	4,00	2	2	2,00	2,00	3,00	3,00
12	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	4	1	2,50	3,00	1,43	1,00	1	1	1,50	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	1	1,50	2,00	1,71	2,00
13	2	3	2,50	3,00	2	2	1	1,67	2,00	3	2	2,50	3,00	2,14	2,00	1	2	1,50	2,00	2	1	1	1,33	1,00	2	2	2,00	2,00	1,57	2,00
14	5	5	5,00	5,00	3	3	5	3,67	4,00	5	5	5,00	5,00	4,43	4,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
15	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	2	3	2,50	3,00	3,43	3,00
16	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
17	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,86	5,00	4	3	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	3	5	4,00	4,00	4,00	4,00
18	3	4	3,50	4,00	4	5	4	4,33	4,00	3	2	2,50	3,00	3,57	4,00	3	5	2,50	3,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,71	4,00
19	1	1	1,00	1,00	2	1	1	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	1,14	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
20	3	2	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00
21	3	3	3,00	3,00	2	2	3	2,33	2,00	3	4	3,50	4,00	2,86	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,00	3,00
22	1	2	1,50	2,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2,29	2,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00
23	1	2	1,50	2,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	2,86	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00
24	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,86	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2,71	3,00
25	2	1	1,50	2,00	2	2	3	2,33	2,00	2	3	2,50	3,00	2,14	2,00	2	3	2,50	3,00	3	3	2	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	2,57	3,00
26	3	4	3,50	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,57	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,71	4,00

ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1 L_m	P2 L_dif	Me or_én	Me or_én	P3 C_ons	P4 C_ons	P5 C_ons	Foi tal_cer	Foi tal_cer	P6 E_a	P7 C_ons	Foi tal_cer	Foi tal_cer	Ac cic_ones	Ac cic_ones	P8 L_ca	P9 L_co	Ca da_de	Ca da_de	P1 0_El	P1 1_El	P1 2_L_a_r	Ca da_co	Ca da_co	P1 3_Co	P1 4_L_a_c	Ca da_de	Ca da_de	Ca da_de	Ca da_de
27	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,29	3,00	3	3	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	2	2,50	3,00	3,14	3,00
28	4	3	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,29	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,86	3,00
29	1	2	1,50	2,00	2	3	3	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	2,14	2,00	3	3	2,50	3,00	2	3	3	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	2,71	3,00
30	2	1	1,50	2,00	2	3	3	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	2,29	2,00	2	3	2,00	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	3	2,50	3,00	2,43	2,00
31	1	2	1,50	2,00	1	2	2	1,67	2,00	3	3	3,00	3,00	2,00	2,00	2	2	2,50	3,00	3	3	2	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	2,43	2,00
32	3	2	2,50	3,00	2	3	2	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	2,43	2,00	2	2	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,43	2,00
33	3	3	3,00	3,00	2	2	2	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	2,57	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2,71	3,00
34	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,29	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,71	3,00
35	4	3	3,50	4,00	3	2	3	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	3,29	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2,86	3,00
36	2	2	2,00	2,00	3	3	2	2,67	3,00	4	3	3,50	4,00	2,71	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,71	4,00
37	4	3	3,50	4,00	4	3	2	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,71	4,00
38	2	3	2,50	3,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2,57	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00
39	1	2	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00
40	2	3	2,50	3,00	1	2	2	1,67	2,00	3	3	3,00	3,00	2,29	2,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00
41	3	2	2,50	3,00	3	2	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	2,71	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00
42	2	3	2,50	3,00	3	3	2	2,67	3,00	2	1	1,50	2,00	2,29	2,00	2	1	2,00	2,00	2	3	2	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2,29	2,00
43	2	2	2,00	2,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2,43	2,00	4	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,43	3,00
44	3	4	3,50	4,00	3	4	5	4,00	4,00	3	2	2,50	3,00	3,43	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3,57	4,00
45	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
46	2	3	2,50	3,00	3	4	1	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	2,43	2,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2	2,33	2,00	1	1	1,00	1,00	2,00	2,00
47	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
48	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
49	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	4,29	4,00
50	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
51	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00	5	5	5,00	5,00	5	4	5	4,67	5,00	5	5	5,00	5,00	4,86	5,00
52	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00

ANEXO 7: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1 Lá m.	P2 Lá dif.	Me ora en	Me ora en	P3 C ons	P4 C ons	P5 C ons	Foi tale cer.	Foi tale cer.	P6 El a.	P7 C ons	Foi tale cer.	Foi tale cer.	Ac cic nes	Ac cic nes	P8 Li ca	P9 Li co	Ca da de	Ca da de	P1 0 El	P1 1 El	P1 2 L a r	Ca da co	Ca da co	P1 3 Co.	P1 4 a c	Ca da de	Ca da de	Ca da de	Ca da de
53	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,29	3,00
54	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
55	4	4	4,00	4,00	5	3	5	4,33	4,00	4	5	4,50	5,00	4,29	4,00	3	5	3,50	4,00	4	5	3	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4,29	4,00
56	5	2	3,50	4,00	2	4	2	2,67	3,00	5	3	4,00	4,00	3,29	3,00	4	1	4,50	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4,14	4,00
57	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
58	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	1	2,00	2,00	2	2	1	1,67	2,00	1	2	1,50	2,00	1,57	2,00
59	4	4	4,00	4,00	3	1	4	2,67	3,00	5	2	3,50	4,00	3,29	3,00	2	3	3,50	4,00	5	4	5	4,67	5,00	5	3	4,00	4,00	3,86	4,00
60	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,86	5,00	5	4	4,50	5,00	4	5	5	4,67	5,00	5	4	4,50	5,00	4,57	5,00
61	3	2	2,50	3,00	3	3	2	2,67	3,00	3	1	2,00	2,00	2,43	2,00	3	2	3,00	3,00	3	3	2	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	2,57	3,00
62	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
63	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,29	3,00	2	2	2,00	2,00	2	4	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,71	3,00
64	5	4	4,50	5,00	3	4	1	2,67	3,00	1	3	2,00	2,00	3,00	3,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	3	4,00	4,00	4,71	5,00
65	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
66	3	4	3,50	4,00	3	4	2	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	4	3,00	3,00	4	2	3,00	3,00	3,00	3,00
67	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
68	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
69	3	3	3,00	3,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
70	4	1	2,50	3,00	2	3	3	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	2	5	4	3,67	4,00	2	3	2,50	3,00	3,43	3,00
71	1	1	1,00	1,00	2	1	1	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	1,14	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
72	3	2	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	1	5	3,00	3,00	2,86	3,00	4	5	2,50	3,00	1	3	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2,57	3,00
73	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,71	4,00
74	2	2	2,00	2,00	2	1	2	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	1,86	2,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00
75	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
76	5	2	3,50	4,00	3	1	4	2,67	3,00	3	1	2,00	2,00	2,71	3,00	2	3	2,00	2,00	2	2	3	2,33	2,00	4	1	2,50	3,00	2,43	2,00
77	1	2	1,50	2,00	1	3	1	1,67	2,00	1	2	1,50	2,00	1,57	2,00	1	1	1,00	1,00	1	2	1	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	1,14	1,00
78	1	3	2,00	2,00	1	2	4	2,33	2,00	1	2	1,50	2,00	2,00	2,00	2	2	3,50	4,00	5	4	4	4,33	4,00	3	2	2,50	3,00	3,14	3,00

ANEXO 8: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1 Lá m.	P2 Lá dif.	Me ora en	Me ora en	P3 C ons	P4 C ons	P5 C ons	Foi tale cer.	Foi tale cer.	P6 El a.	P7 C ons	Foi tale cer.	Foi tale cer.	Ac cic nes	Ac cic nes	P8 L ca	P9 L co	Ca da de	Ca da de	P1 0 El	P1 1 El	P1 2 L a_r	Ca da co	Ca da co	P1 3 Co.	P1 4 a_c	Ca da de	Ca da de	Ca da de	Ca da de
79	3	3	3,00	3,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,43	4,00	5	4	4,50	5,00	4	3	3	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3,71	4,00
80	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
81	4	4	4,00	4,00	5	3	5	4,33	4,00	3	4	3,50	4,00	4,00	4,00	5	3	3,50	4,00	2	5	5	4,00	4,00	5	3	4,00	4,00	4,00	4,00
82	3	1	2,00	2,00	3	1	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	1,86	2,00	2	1	2,00	2,00	2	4	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2,43	2,00
83	1	1	1,00	1,00	1	5	2	2,67	3,00	1	4	2,50	3,00	2,14	2,00	4	3	4,50	5,00	5	4	2	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,71	4,00
84	4	5	4,50	5,00	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4,57	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,86	5,00
85	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
86	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,86	4,00
87	3	3	3,00	3,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,29	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4,14	4,00
88	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	2,50	3,00	1	1	4	2,00	2,00	3	4	3,50	4,00	3,00	3,00
89	3	4	3,50	4,00	5	5	5	5,00	5,00	1	2	1,50	2,00	3,57	4,00	3	5	2,50	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00
90	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
91	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
92	3	3	3,00	3,00	2	3	2	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2,71	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	2	2,33	2,00	3	1	2,00	2,00	2,43	2,00
93	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	2,50	3,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2,71	3,00
94	3	2	2,50	3,00	2	2	1	1,67	2,00	3	3	3,00	3,00	2,29	2,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,71	3,00
95	1	3	2,00	2,00	3	2	3	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	2,43	2,00	1	3	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,43	2,00
96	3	2	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	1	1,50	2,00	2,00	2,00
97	2	2	2,00	2,00	2	3	3	2,67	3,00	2	1	1,50	2,00	2,14	2,00	1	1	1,50	2,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	2,29	2,00
98	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,71	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
99	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	2	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	2,71	3,00
100	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,71	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	1	2,00	2,00	2,71	3,00
101	2	2	2,00	2,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	2,57	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
102	1	1	1,00	1,00	1	1	2	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	1,14	1,00	1	1	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1,43	1,00
103	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	1	2	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	1,86	2,00
104	2	2	2,00	2,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	2,86	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	1	1	1,00	1,00	2,43	2,00

ANEXO 9: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1 L_m	P2 L_dif	Me ora_en	Me ora_en	P3 C_ons	P4 C_ons	P5 C_ons	Foi tale_cer.	Foi tale_cer.	P6 E_a_ons	P7 C_ons	Foi tale_cer.	Foi tale_cer.	Ac cic_nes	Ac cic_nes	P8 L_ca	P9 L_co	Ca da_de	Ca da_de	P10 E_0	P11 E_1	P12 L_a_r	Ca da_co	Ca da_co	P13 Co_3	P14 L_a_c	Ca da_de	Ca da_de	Ca da_de	Ca da_de
105	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2,57	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
106	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
107	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	1	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	2,57	3,00
108	2	2	2,00	2,00	3	2	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	2,43	2,00	2	1	2,50	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	3	2,50	3,00	2,14	2,00
109	3	2	2,50	3,00	1	1	3	1,67	2,00	2	3	2,50	3,00	2,14	2,00	1	2	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	3	1	2,00	2,00	1,43	1,00
110	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2,57	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,71	3,00
111	3	2	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,86	3,00	3	3	3,00	3,00	3	1	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2,43	2,00
112	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2,86	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2,43	2,00
113	2	3	2,50	3,00	3	2	3	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	2,43	2,00	2	3	2,00	2,00	2	2	3	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2,29	2,00
114	3	2	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,86	3,00	2	2	2,00	2,00	2	3	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	2,43	2,00
115	3	3	3,00	3,00	2	2	1	1,67	2,00	2	3	2,50	3,00	2,29	2,00	3	3	2,50	3,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	2,86	3,00
116	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2,29	2,00
117	1	1	1,00	1,00	1	2	3	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2	1	1,67	2,00	1	3	2,00	2,00	2,00	2,00
118	1	1	1,00	1,00	1	2	2	1,67	2,00	3	3	3,00	3,00	1,86	2,00	2	3	2,00	2,00	2	3	1	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,14	2,00
119	1	1	1,00	1,00	2	3	3	2,67	3,00	1	1	1,00	1,00	1,71	2,00	2	2	1,50	2,00	1	1	2	1,33	1,00	2	1	1,50	2,00	1,57	2,00
120	2	2	2,00	2,00	2	3	3	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	2,43	2,00	2	2	1,50	2,00	1	2	2	1,67	2,00	2	1	1,50	2,00	1,71	2,00
121	1	1	1,00	1,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2,14	2,00	2	1	2,00	2,00	2	2	1	1,67	2,00	3	2	2,50	3,00	1,86	2,00
122	2	2	2,00	2,00	3	2	3	2,67	3,00	1	3	2,00	2,00	2,29	2,00	3	2	2,50	3,00	2	1	3	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2,29	2,00
123	2	1	1,50	2,00	3	3	2	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	2,43	2,00	3	3	3,50	4,00	4	3	2	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00