



## Resumen

# Nivel de satisfacción de los compradores en línea durante la pandemia de Covid-19, aplicando el enfoque agregado de la satisfacción

Ana María Paredes Arriaga (responsable)

*anamarparedes2000@yahoo.com.mx*

Luis Fernando Muñoz González

*lfgm60@gmail.com*

María Cristina Alicia Velázquez Palmer

*mcvpalmer@yahoo.com.mx*

Previamente a la pandemia de Covid-19, en México las compras en línea marcaban una tendencia ascendente la cual se acentuó en el año 2020. El confinamiento voluntario de la población, a fin de evitar contagios, fue un elemento que influyó positivamente en esta tendencia. En este contexto, esta investigación tuvo como objetivos determinar el nivel de satisfacción de los compradores vía internet, desde la perspectiva del enfoque agregado de la satisfacción; así como los factores que influyen para realizar una compra en esta modalidad. De esta manera, se diseñó un estudio ex post facto, correlacional, transversal que se llevó a cabo en abril de 2021. La información se recabó mediante un cuestionario directo estructurado aplicado en línea a 1,104 consumidores. Entre los hallazgos principales se encuentran el que dos terceras partes de los entrevistados están satisfechos con el servicio que reciben, ya que éste ha cubierto sus expectativas de calidad, de personalización y de confiabilidad. En cuanto a los factores que los usuarios califican como muy importantes al realizar una compra en línea se ubican la seguridad del sitio, la disponibilidad de una descripción amplia e imágenes del producto, la facilidad en cuanto a cambios y devoluciones, así como la comodidad de efectuar sus compras desde su casa u oficina. En general, puede afirmarse que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de compras en línea, y que la adopción de esta modalidad se aceleró a consecuencia de la pandemia.