



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia
Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Aliaga Figueroa, Julia Nolberta (ORCID: 0000-0001-9696-6595)

ASESOR:

Mg. Nauca Torres, Enrique Santos (ORCID: 0000-0002-5052-1723)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a Dios por ser el inspirador, darme las fuerzas, bendecirme, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Principalmente a mi hijo Luiz Guevara Aliaga, mi madre y familia que son el pilar y motor más importante, por demostrarme su apoyo incondicional, ser mi soporte, motivación y fortaleza para seguir adelante a fin de cumplir con mi meta trazada.

A todas las personas especiales que me han acompañado durante esta fase, que han contribuido a mi formación tanto a nivel profesional como personal.

Agradecimiento

Doy infinitamente las gracias a Dios por ser mi guía y acompañarme durante toda mi vida, brindándome la paciencia y sabiduría para cumplir con éxito mis metas y objetivos.

A mi amado hijo, por ser mi fuente de motivación e inspiración de superación.

A mi madre y familia que siempre estuvieron para darme palabras de aliento y apoyo en mi formación universitaria.

A mi asesor Mg. Enrique Nauca Torres, quien me orientó con sus valiosos conocimientos en el proceso de investigación.

Gracias a mi centro de estudios Universidad Cesar Vallejo, por haberme formado y enriquecido mediante su plana docente.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad de los instrumentos.....	14
Tabla 2 Nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad	16
Tabla 3 Nivel de satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad.....	17
Tabla 4 Correlación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	19
Tabla 5 Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	20

Resumen

En el presente estudio se estableció como principal objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022, desarrollando una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con diseño no experimental – transversal. Para ello, se consideró como población a todos los usuarios que hayan requerido de los servicios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad durante el año en curso, seleccionando una muestra de 375 usuarios, a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados por juicio de expertos y confiables, con un Alfa de Cronbach de ,941 y ,901, respectivamente. Dentro de los principales resultados, se destaca que el nivel de calidad de servicio en institución es medio de acuerdo al 56,0 % de los usuarios encuestados; asimismo, el 39,2 % de usuarios se encuentran regularmente satisfechos, con una tendencia al nivel bajo en 26,9 %. De esta manera, se concluyó, gracias a la estadística inferencial que existe una relación significativa de grado moderado (sig.: <0,01; rho: ,412) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL en el año 2022; es decir que, al desarrollar acciones en favor de la calidad de servicio dentro de esta institución, se tendrá una mayor satisfacción del usuario.

Palabras clave: servicio público, calidad, usuario

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the GRTCLL of La Libertad in the year 2022, developing an applied research, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental - cross-sectional design. For this purpose, all users who have required the services of the Regional Transportation and Communications Management of La Libertad during the current year were considered as population, selecting a sample of 375 users, to whom two questionnaires validated by expert judgment and reliable, with a Cronbach's Alpha of .941 and .901, respectively, were applied. Among the main results, it is highlighted that the level of service quality in the institution is medium according to 56.0 % of the surveyed users; likewise, 39.2 % of users are regularly satisfied, with a tendency to a low level in 26.9 %. Thus, it was concluded, thanks to inferential statistics, that there is a significant relationship of moderate degree (sig.: <0.01; rho: ,412) between service quality and user satisfaction at GRTCLL in the year 2022; that is, by developing actions in favor of service quality within this institution, there will be greater user satisfaction.

Keywords: public service, quality, user

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios brindados por las instituciones estatales constituyen una agrupación de órganos de la parte pública, creados con la finalidad de gestionar organismos, entes e instituciones del Estado, debido a ello se vienen realizando esfuerzos sistemáticos para mejorar la calidad de servicio al usuario, buscando satisfacerlos. Es por ello que se convierten en materia de evaluación por el lado del ciudadano, quienes exigen servicios que vayan acorde a sus necesidades, siendo un tema recurrente como parte de la modernización del estado en diferentes lugares (Rojas et al., 2019).

Si bien es cierto, contrariamente, muchos países dentro del contexto internacional, han destacado por la eficacia y eficiencia con la que trabajan sus instituciones públicas, conllevando a una satisfacción por encima de la media en países nórdicos como Suiza, Finlandia, Noruega, Dinamarca u Holanda, así como países europeos como Estonia, Lituania, Portugal, Francia e Inglaterra (Banco Mundial, 2020). Asimismo, de acuerdo al Foro Económico Mundial (2019), el desempeño del sector público en España no es muy eficiente en comparación a sus pares europeos, encontrándose ubicado en el puesto 37 de 141 países evaluados.

Por otro lado, en países de América latina, los índices de satisfacción del usuario han mejorado significativamente como en Colombia, donde sus instituciones tienen un alto índice de satisfacción de respuesta brindada por sus entidades públicas, durante el primer semestre de 2020 alcanzó un porcentaje de satisfacción ciudadana del 91,59% y en el segundo semestre un total del 86,43% (Bolaños et al., 2017). En ese sentido, la calidad de los servicios no únicamente responden a exigencias normativas, también se ve reflejada en cuanto satisfecho se encuentre el usuario por el servicio brindado (Ros, 2016). En un contexto más reciente, Monsiváis (2019), señala que, en países norteamericanos como México, la población considera que la calidad de servicio recibida de las instituciones estatales influye de manera positiva en la confianza hacia ellas, por lo que se tiene mucho interés por mejorar dichos aspectos.

De igual manera, según señalan estudios nacionales, tratar el tema de calidad de servicio en el ámbito privado por lo general evoca recuerdos positivos como la experiencia que tuvo al adquirir cierto producto o servicio dado

que se tiene la libertad de elegir el servicio que desea consumir; mientras que en la parte pública, son por lo general negativos dadas las circunstancias vividas en cuanto al tiempo de espera o la calidad del mismo, puesto que el estado tiene el monopolio de los servicios públicos y donde el usuario no tiene el poder de decisión (Ventura, 2020). Por bastante tiempo, los servicios públicos han padecido en temas como: tiempo de espera, infraestructura inadecuada, procedimientos burocráticos, requerimientos redundantes, personal de servicio sin formación en el área, maltrato en la atención, etc. Sin embargo, se vienen realizando avances en lo que respecta a la gestión pública moderna, la cual identifica al ciudadano como pieza central, por ello debe ser atendido de forma adecuada dando solución efectiva a sus peticiones (Cusi y Quispe, 2019).

El no tratar esta problemática de estudio, podría conllevar a tener instituciones ineficientes en cuanto a los servicios que ofrece, con una mayor cantidad de ciudadanos insatisfechos y una débil percepción de la gestión que realizan. Particularmente, en el país se cuenta con estudios desarrollados en diversas instituciones del sector público que trata esta problemática, pero en cada una de ellas se encuentra ciertas particularidades de acuerdo con el servicio que se brinda y el sector al cual pertenece (Inga-Berrosipi y Rodríguez, 2019).

Dentro de este contexto, se encuentra la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad [GRTCLL] ubicada en la provincia de Trujillo. Una institución gubernamental, encargada de “formular, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas regionales en materia de transportes y telecomunicaciones de la región” (GRTCLL, 2021), así como otros alcances de carácter funcional de acuerdo con el plan de desarrollo del gobierno local, el mismo que se encuentra alineado a la política nacional. En esta organización de carácter gubernamental se viene percibiendo que existe una baja satisfacción del usuario en cuanto a sus trámites o consultas que realiza en esta institución sobre todo por causa de los procesos burocráticos que demandan como parte de las políticas establecidas y los requisitos solicitados. No obstante, aparentemente ello podría estar englobado también en lo concerniente a la calidad de servicio brindada, puesto que no existe algún estudio que se haya realizado en esta organización y que brinde información actualizada para tomar mejores decisiones en cuanto a dicha problemática.

Ante tal evento y considerando esta entidad regional del sector transporte, se realizó la siguiente formulación: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022? Y como planteamientos específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022? y ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad en el año 2022?

Al respecto, el presente estudio demostró una justificación a nivel teórico, práctico y metodológico. El primer aspecto, dado que, para poder ejecutar la investigación, se presentó un sustento teórico en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, sobre todo desde un punto de vista ciudadano en el que se consideraron aportes de especialistas en el tema, basados en sus publicaciones literarias como libros, artículos de investigación, tesis u otro tipo de documento académico alojados en portales oficiales y arbitrados. En segundo lugar, la justificación práctica se apreció en que gracias a la presente investigación se contó con información real y actualizada dentro del ámbito de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, lo que permitió a la entidad conocer con qué se puede estar relacionando a los índices de insatisfacción de los usuarios de la institución, lo que permitió tomar acción y corregir probablemente criterios asociados a la calidad de servicio. Mientras que, desde el aspecto metodológico, se contó con dos instrumentos de recolección fiables para ser aplicados en otras instituciones que pretendan evaluar tanto la calidad de servicio como la satisfacción del usuario, por lo que estos pasaron también una previa evaluación de expertos para dar su consentimiento de la validez de los mismos. Asimismo, ello sirvió como referencia para futuros estudios que deseen ahondar en este tema.

Por lo que se estableció como principal objetivo de investigación: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022. Y como objetivos específicos: identificar el nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022, identificar el nivel de satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022 y determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de

servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad en el año 2022.

Finalmente, basados en otras investigaciones similares y desarrolladas en entidades pertenecientes al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, como el de Ascencio (2019), se planteó como hipótesis de investigación que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes de La Libertad en el año 2022, por lo que dicha afirmación fue contrastada para dar respuesta a esta duda. Además, como hipótesis específicas se consideró que: el nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022 es regular, el nivel de satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022 es bajo y que existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del contexto internacional, se identificaron antecedentes como el Tapia (2021), el cual fue realizado con la finalidad de analizar la correlación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, desarrollando un estudio no experimental de alcance correlacional, obteniendo datos a través de la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento aplicado a 384 personas. Los principales resultados muestran que el nivel de calidad de servicio fue regular, de acuerdo al 32 % mientras que el grado de satisfacción es bajo de acuerdo al 52, 5 % de los mismos, específicamente respecto al tiempo de espera que tienen que pasar. En cuanto a sus conclusiones, se determinó la existencia de una relación significativa ($\text{Sig.}=0,05$; $\text{Rho}=0,722$) entre ambas variables de estudio con un alto nivel de confianza. Este antecedente brinda información en cuanto a la relación que existe entre estas dos variables dentro del contexto internacional, considerando que uno de los factores por la que los usuarios se encuentran insatisfechos por el tiempo que tardan las instituciones públicas, siendo una tendencia en otro tipo de organismos gubernamentales en la región.

Además, Mejías et al. (2018) en su tesis realizada publicada en la revista científica *Compedium de Venezuela*, desarrolló una investigación cuya finalidad fue evaluar la asociación de la calidad del servicio con la satisfacción de sus clientes en una organización del estado de Carabobo, para lo cual empleó un diseño metodológico correlacional no experimental. El estudio consideró a una población de 390 personas, la técnica de la encuesta y como instrumento la escala Servqual para evaluar la calidad de servicio; mientras que, el índice ACSE para evaluar la satisfacción del cliente. En este estudio se obtuvieron como principales resultados de que, todas las dimensiones investigadas registraron un nivel de satisfacción "satisfecho" y únicamente la dimensión de seguridad "algo más que satisfecho", con una significancia menor a 0, 05 y un coeficiente de variabilidad del 0, 595. Mientras que, a nivel general se concluye en la existencia de una alta asociación entre las variables estudiadas. Como se aprecia, este antecedente brinda un alcance dentro del contexto internacional sobre el comportamiento de estas dos variables, demostrando una asociación de ambos componentes con un alto nivel de confianza.

Considerando también una publicación en una revista mexicana alojada en el portal Dialnet, Henao (2020), propuso como finalidad desarrollar un modelo conceptual que muestre antecedentes acerca de la calidad de servicio así como de la satisfacción del cliente en las organizaciones que aplicaron el modelo Servqual, por lo que desarrollaron una investigación descriptiva no experimental, considerando como población a 324 usuarios de diversas organizaciones del país, a quienes se les administró un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Como resultados, se identificó que este modelo se sigue aplicando en la mayoría de empresas que buscan dar a conocer la calidad de sus servicios, así como la satisfacción que generan en sus clientes, asociada al valor percibido. Como conclusiones se comprobó una correlación de carácter significativo entre las variables, comparando en sí las expectativas con el valor percibido con valores de 0,000. Este antecedente brinda como alcance que diversas empresas alrededor del mundo en la actualidad continúan empleando el modelo Servqual, debido a que su uso representa ser un fiable instrumento en la medición de la calidad de servicio, por ello existe relación directa con la satisfacción.

Por su parte, dentro del contexto nacional, Turpo (2021) desarrolló su tesis de posgrado en la ciudad de San Román, Puno, con la finalidad de establecer de qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de una gerencia de administración tributaria de dicha ciudad, para ello el estudio desarrollado fue no experimental; empleando como instrumento para la investigación el cuestionario mediante la técnica de la encuesta, denominado escala Servperf, el cual fue aplicado a una unidad muestral conformada por 384 usuarios. Los resultados destacan que el nivel de calidad de servicio fue medio de acuerdo con el 61,86 %, considerando sus cinco dimensiones. Concluyendo en la comprobación de una relación estrecha entre ambas variables con un coeficiente de correlación rho de 0,117. El antecedente muestra que existen otro tipo de instrumentos validados en lo relacionado a la evaluación de la calidad de servicio en el usuario, el cual también evidencia una relación directa con la satisfacción del cliente dentro del contexto nacional.

Asimismo, Julcamoro y Terán (2017), en su investigación desarrollada en la ciudad de Cajamarca, tuvo como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, por lo que realizó un estudio descriptivo, de corte

transeccional, considerando como técnica la encuesta y como instrumento la Escala Servqual, la cual fue administrada a una muestra de 374 usuarios. Concluyendo que el nivel de satisfacción registró un 37.5 % en lo que respecta a seguridad, un 33.4 % entorno a la fiabilidad, un 36.7 % en lo relacionado a aspectos tangibles, un 24.6 % en capacidad de respuesta y finalmente un 25.1 % en lo que respecta a empatía. De esta manera, se concluyó que existe una relación significativa entre las variables. Al respecto, se aprecia que al considerar la evaluación de la satisfacción también es usada la escala Servqual, dado que esta evalúa la calidad de servicio en función al nivel de satisfacción que tiene el usuario en función de la atención recibida, considerando una institución gubernamental.

Ante ello, la calidad de servicio se define como “la diferencia entre las percepciones reales y las expectativas que se habían formado previamente” (Turpo, 2021, p. 16). Mientras que, para Zacarías (2019), cuando se habla de calidad se busca perfeccionar constantemente los procedimientos y afianzar acciones para complacer a los usuarios.

Si bien es cierto, la calidad de servicio tiene múltiples dimensiones, que son sujetas a evaluación por parte de los clientes, como resultado de dichas evaluaciones el consumidor frecuentemente realiza un parangón entre las expectativas de lo que esperan recibir por parte de la empresa y lo que verdaderamente reciben de ella (Mejías et al., 2018; Arellano, 2017).

Para Julcamoro y Terán (2017) la calidad se encuentra estrechamente vinculada con el servicio de atención, los cuales son “el nivel de excelencia que la organización elige y se imputa como regla con el fin de satisfacer las necesidades del cliente” (p. 16).

Asimismo, en cuanto a lo descrito por Tapia (2021), la calidad está estrechamente vinculada a lo que las empresas oferentes cumplen mediante sus servicios o productos, buscando satisfacer las diferentes necesidades de los consumidores. No obstante, es preciso recalcar que la calidad de servicio es percibida y evaluada por el usuario de forma diferente y particular, debido a que éste no solo busca satisfacer sus necesidades sino una experiencia de compra inigualable; es por ello, presenta un carácter personal donde las evaluaciones hechas se dan de acuerdo a las impresiones de cada ser humano; ello a su vez ocasiona que el estándar de calidad sea más leve, dándose mayor

importancia a cada detalle del servicio brindado, buscando el éxito y la excelencia en dicho proceso.

La principal diferencia entre servicio al cliente y atención, es que el primero de ellos ejecuta varios procesos y acciones que permiten lograr satisfacción en los clientes y la atención hace referencia a la manera en la que el cliente es tratado al momento de tener contacto con la empresa (Rubiano et al., 2021).

Desde entonces, un modelo muy empleado para medir la calidad de servicio en organizaciones, conocido como modelo Servqual que mide lo que el cliente espera de la empresa que presta algún tipo de servicio. Como se precisa, la escala Servqual original cuenta con veintidós ítems distribuidos en una escala Likert, en cinco dimensiones. Este instrumento fue diseñado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, asimismo se encuentra integrado por una escala de respuesta múltiple creada con el fin de conocer las perspectivas que los clientes tiene en relación a los servicios que se ofrecen, contrastando ello con la estimación de lo que los clientes perciben del servicio en las diferentes dimensiones ya mencionadas (Lezama, 2017; Gadea et al., 2018; Gómez et al., 2019; Cheng et al., 2021).

Dicho modelo encuentra su base en cinco dimensiones: “*fiabilidad*”, la cual es definida como la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido de forma segura y concreta; “*capacidad de respuesta*”, entendida como la predisposición para apoyar al usuario proporcionándole un rápido servicio; “*seguridad*”, como el nivel de conocimientos y cortesía demostrada por los trabajadores inspirando confianza en el cliente; “*empatía*”, como parte del trato personalizado y cuidadoso que la institución ofrece a sus pacientes y “*elementos tangibles*” que evalúan el aspecto de la infraestructura física, equipos, imagen del personal así como los materiales comunicativos empleados (López-Ramírez et al., 2018).

Sin embargo, no es el único instrumento tomado en cuenta, se tiene también el modelo Servperf que también se presenta como una excelente opción para para medir las percepciones de los usuarios, permitiendo conocer con mayor detalle lo que el cliente piensa, siendo su principal diferencia la eliminación de lo referido a las expectativas del cliente sino más de enfoca en lo recibido valorando el desempeño de la entidad (Ramírez, 2017).

Por otro lado, la satisfacción viene de una palabra en Latín relacionada con sentimiento de “estar saciado”, por lo que se indica que la satisfacción es un

cumplimiento de los efectos deseados por las personas (Agurto y Araujo, 2018), considerando a la satisfacción como una evaluación generada luego del parangón realizado entre las expectativas y las experiencias de los clientes o usuarios. Ello es comúnmente presentado como el comportamiento frente al conjunto de satisfacciones generados gracias a los beneficios demostrados en el desarrollo de determinados servicios.

Mientras que para López (2018), la satisfacción del cliente hace referencia a las percepciones cognitivas de los compradores, las cuales pueden ser adecuadas o inadecuadamente recompensadas por el sacrificio que el propio cliente puede apreciar, por lo que es considerada como alta cuando se obtiene más de lo que se espera.

En lo concerniente a las dimensiones de satisfacción del usuario, Fernández, (2018), lo clasifica en; “*calidad funcional*”, referida a evaluar a la manera como brinda el servicio que los usuarios solicitan, haciendo hincapié en su proceso, cómo es recibido el cliente, así como la forma en la que se atienden sus necesidades y exigencias, entre otras; “*calidad técnica*” la cual evalúa los rasgos técnicos de los bienes y servicios que, medidos y comparados con otros, facilitan el establecimiento de juicios objetivos al respecto; “*valor percibido*”, como la diferencia percibida por el usuario entre la totalidad de beneficios respecto a las demás ofertas alternativas; “*confianza*”, basado en las promesas, dejando el riesgo de sufrir desengaño o un aprovechamiento del usuario y “*expectativas*”, lo que se desea alcanzar y fueron producto de alguna acción, contratando que se haya realizado de acuerdo a lo esperado.

Los niveles de satisfacción que se podrían obtener al evaluar dichos aspectos son tres, en función a lo que experimentan los usuarios que son atendidas o que buscan el servicio: la insatisfacción, la satisfacción y la complacencia (Veliz, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

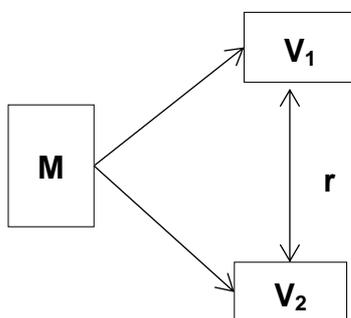
Según la finalidad que persigue, el presente estudio se caracterizó por ser de tipo aplicada, dado que se buscó establecer la posible relación entre las variables aplicando en una institución pública del departamento de La Libertad, al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), mencionan que este tipo de estudios presenta intenciones prácticas, sirviendo de aporte para generar cambios en a partir de un contexto real.

Así también, en cuanto a su enfoque fue de tipo cuantitativo dado que se analizaron estadísticamente los datos obtenidos para probar la hipótesis de investigación. Carrasco (2019), señala que un enfoque cuantitativo se emplea para medir variables que pueden cuantificarse para luego ser analizados y procesados afianzados de la estadística.

Por su parte, en lo que respecta al alcance; es de tipo correlacional porque como objetivo principal de la investigación se determinó la relación entre ambas variables. Toscano (2018), manifiesta que las investigaciones de alcance correlacional se caracterizan por pretender hallar una posible relación entre dos o más variables.

Diseño de investigación

En cuanto al diseño fue no experimental de tipo transversal, pues no se realizó la manipulación deliberada de ninguna de las variables. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) definen que un diseño no experimental, se caracteriza por no manipular las variables deliberadamente.



Donde:

M = Muestra

V₁ = Variable 1: Calidad de servicio

V₂ = Variable 2: Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Calidad de servicio

Definición conceptual

Es la diferencia entre las percepciones reales y las expectativas que se habían formado previamente, la cual está estrechamente vinculada con el servicio de atención (Turpo, 2021).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Hace referencia a las percepciones cognitivas de los compradores, las cuales pueden ser adecuadas o inadecuadamente recompensadas por el sacrificio que el propio cliente puede apreciar (López, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por todos los usuarios que hayan requerido de los servicios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad. Considerando el promedio mensual del registro que tiene la entidad en los últimos tres meses, se tiene un total de 14 981.

Criterios de inclusión

Se incluyeron a los usuarios que emplearon algún servicio de la entidad entre los meses de enero a mayo de 2022. Además, de aquellos que desearon participar del estudio.

Criterios de exclusión

Se excluyeron a los usuarios que no hayan empleado los servicios la entidad o que hayan hecho uso de ellos fuera del rango de tiempo establecido. Así como a aquellos que no desearon participar del estudio.

Muestra

Se utilizó la fórmula de la muestra para una población finita, por lo que la muestra estará conformada por 375 usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = muestra

Z = nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = error máximo (0.05)

N = tamaño de la población (14981)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 14981}{(14981 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 375$$

Muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia hasta completar la totalidad de la muestra, por cuanto García (2016), manifiesta que, en el tipo no probabilístico se caracteriza por elegir a sus elementos sin el criterio de aleatoriedad.

Unidad de análisis

Un usuario de la GRTCLL.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

El presente estudio empleó como técnica de recolección de datos a la encuesta, la cual permitirá la obtener información de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad en cuanto a ambas variables de estudio. Según Toscano (2018), señala que la encuesta es una de las técnicas más empleadas para la recolección de datos y consiste en la aplicación de un conjunto de preguntas dirigidos a un determinado público.

Instrumentos

En la presente investigación se empleó como instrumento para medir la calidad de servicio el cuestionario Servqual, el cual estuvo conformado por 22 ítems en escala ordinal tipo Likert. Este instrumento es estandarizado y presenta un alto nivel de confianza. Mientras que, para medir la satisfacción del usuario, se utilizó un cuestionario con 14 ítems, también aplicable a instituciones públicas. En tanto, Toscano (2018), señala que al emplear como técnica la encuesta, se utiliza como instrumento un cuestionario, que es la manifestación física o virtual en la que se recaban los datos.

Validez

Cabe precisar que ambos cuestionarios ya han sido aplicados previamente en investigaciones similares y publicadas en revistas internacionales de alto impacto y adaptado a varios sectores en América Latina, por lo que han completado el proceso de validación. En ese sentido, se consideró el instrumento denominado "Servqual", el mismo que fue aplicado dentro del contexto peruano y aplicado a una institución del sector público (Sandoval y Suxe, 2018, p. 83), donde se evidenció su alto nivel de validez. De igual manera, el segundo instrumento, para medir la satisfacción del usuario, fue también validado por tres expertos.

Sin embargo, es preciso señalar que, complementariamente fue validado por el docente del curso el Mg. Enrique Nauca Torres.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad de los mismos, como se aprecia en la siguiente tabla, presentó un Alfa de Cronbach, en ambos casos, superior al 0,7, resultando ser confiable para ser aplicado.

Tabla 1

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario 1 – Calidad de servicio	0,927	Excelente
Cuestionario 2 – Satisfacción del usuario	0,926	Excelente

Nota: Datos procesados en SPSS

Como se aprecia en la tabla 1, el primer cuestionario presentó un índice de 0,927; mientras que, el segundo instrumento presentó un índice de 0,926.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se coordinó con el encargado de la entidad para solicitar autorización en la aplicación de los instrumentos en un determinado día, previo consentimiento informado. En ese sentido, se aplicaron los cuestionarios a los usuarios de la entidad que asistieron a la institución a realizar algún trámite. Por tal motivo en gran mayoría se ejecutaron de manera presencial, no obstante, también fue digitalizado y alcanzado a través de Google Forms, o también llamados formularios de Google, a los usuarios que sabían utilizar dicha plataforma.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectados los datos, se realizó la prueba de normalidad de datos Kolmogorov-Smirnov (mayor a 50 datos) para escoger la prueba estadística inferencial correcta que ayudó a determinar la posible relación entre las variables de estudio, siendo elegida la prueba estadística Rho de Spearman [Anexo 5].

Así también, a nivel descriptivo, los datos fueron procesados y sintetizados a través de tablas de frecuencia y gráficos de barra con los datos porcentuales, de manera que permitió analizarlos y comprenderlos de forma dinámica.

3.7. Aspectos éticos

Como parte de los componentes éticos de la investigación, es preciso señalar que en este estudio se tomó en cuenta el código de ética para el desarrollo de investigaciones de la Universidad César Vallejo, aprobada por el Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, el cual señalan los aspectos tomados en cuenta en dicho proceso (Universidad César Vallejo, 2020). En cuanto a los principios, se respetó la autonomía y beneficencia de los participantes al tener la libertad de elegir o no su participación, procurando en todo momento su bienestar por delante de todo. Por su parte, en cuanto al principio de transparencia, este estudio fue de acceso abierto para que sea divulgada con la finalidad de replicar y tomar en cuenta estos resultados para futuros estudios. Mientras que, en cuanto a las normas éticas, de acuerdo con el artículo noveno de este código, se cumplió con la originalidad del mismo, citando los aportes plasmados mediante los estándares internacionales del estilo APA.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar en nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad

Variable	Nivel	ni	%
V1: Calidad de servicio	Bajo	79	21,1 %
	Medio	210	56,0 %
	Alto	86	22,9 %

Nota. V: variable; ni: número de usuarios; %: porcentaje

En la tabla 2 se observa que el nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022 es medio de acuerdo al 56,0 % de los usuarios encuestados, seguido de un nivel alto según el 22,9 % y del nivel bajo según el 21,1 %. Ello es atribuible principalmente a que los empleados de esta institución no transmiten confianza muchas veces, o los usuarios no se sienten seguros al realizar sus trámites en la entidad, existiendo cierta preocupación por sus intereses y la falta de comprensión de sus necesidades.

Tabla 3

Nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad por dimensiones

Dimensión	Nivel	ni	%
D1: Elementos tangibles	Bajo	107	28,5 %
	Medio	106	28,3 %
	Alto	162	43,2 %
D2: Fiabilidad	Bajo	44	11,7 %
	Medio	135	36,0 %
	Alto	196	52,3 %
D3: Capacidad de respuesta	Bajo	79	21,1 %
	Medio	130	34,7 %
	Alto	166	44,3 %
D4: Seguridad	Bajo	81	21,6 %

	Medio	241	64,3 %
	Alto	53	14,1 %
	Bajo	136	36,3 %
D5: Empatía	Medio	209	55,7 %
	Alto	30	8,0 %

Nota. D: dimensión; ni: número de usuarios; %: porcentaje

En la tabla 3, se muestra que a nivel de dimensiones los resultados oscilan entre niveles medios y altos. La dimensión elementos tangibles presenta un nivel alto de acuerdo al 43,2 %, seguido de un nivel bajo con el 28,5 % y un nivel medio con el 28,3 %. En cuanto a la dimensión fiabilidad presenta también un nivel alto de acuerdo al 52,3 %, seguido de un nivel medio con el 36,0 % y un nivel bajo con el 11,7 %. Mientras que, la dimensión capacidad de respuesta presenta niveles altos de acuerdo al 44,3 %, niveles medios según el 34,7 % u niveles bajos de acuerdo con el 21,1 %. Asimismo, la dimensión seguridad presenta niveles medios según el 64,3 % de los usuarios, seguido de un 21,6 % con niveles bajos y un 14,1 % con niveles altos. Finalmente, la dimensión empatía presenta niveles medios de acuerdo con el 55,7 %, seguido de niveles bajos de acuerdo al 36,3 % y niveles altos apenas del 8,0 %.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022

Tabla 4

Nivel de satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad

Variable	Nivel	ni	%
	Bajo	101	26,9 %
V2: Satisfacción del usuario	Medio	147	39,2 %
	Alto	127	33,9 %

Nota. V: variable; ni: número de usuarios; %: porcentaje

En la tabla 3 se observa que el nivel de satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022 es medio de acuerdo al 39,2 % de los encuestados, seguido de un nivel alto según el 33,9 % y del nivel bajo según el

26,9 %. Esto probablemente atribuido a que no se está brindando solución a los problemas y/o no existe una buena comprensión de las necesidades de los usuarios, además de perder el interés por perfeccionar su servicio, o no brindar una atención efectiva.

Tabla 5

Nivel de satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad por dimensiones

Dimensión	Nivel	ni	%
D1: Calidad funcional	Bajo	171	45,6 %
	Medio	100	26,7 %
	Alto	104	27,7 %
D2: Calidad técnica	Bajo	58	15,5 %
	Medio	183	48,8 %
	Alto	134	35,7 %
D3: Confianza	Bajo	178	47,5 %
	Medio	96	25,6 %
	Alto	101	26,9 %
D4: Valor percibido	Bajo	73	19,5 %
	Medio	165	44,0 %
	Alto	137	36,5 %
D5: Expectativas	Bajo	132	35,2 %
	Medio	133	35,5 %
	Alto	110	29,3 %

Nota. D: dimensión; ni: número de usuarios; %: porcentaje

En tanto, la dimensión calidad funcional presenta niveles bajos de acuerdo al 45,6 % de los usuarios, seguido de un nivel alto de acuerdo con el 27,7 % y niveles medios en relación al 26,7 %. En cuanto a la dimensión calidad técnica presenta mayor proporción en el nivel medio de acuerdo con el 48,8 %, seguido de un nivel alto de acuerdo al 35,7 % y nivel bajo según el 15,5 %. Por su parte, la dimensión confianza presenta niveles bajos según el 47,5 %, mientras que un 26,9 % lo percibe en un nivel alto y el 25,6 % en un nivel medio. Además, la dimensión valor percibido presenta mayores valores en el nivel medio de

acuerdo al 44,0 %, seguido del nivel alto con el 36,5 % y el nivel bajo de acuerdo al 19,5 %. Finalmente, la dimensión expectativas, presenta niveles medios de acuerdo al 35,5 % de los usuarios, seguido del nivel bajo con el 35,2 % y el nivel alto con el 29,3 %.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad en el año 2022

Tabla 6
Correlación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

Dimensiones de la calidad de servicio	Coefficiente	Satisfacción del usuario
D1: Elementos tangibles	Rho de Spearman Sig.	,345 ,000
D2: Fiabilidad	Rho de Spearman Sig.	,399 ,000
D3: Capacidad de respuesta	Rho de Spearman Sig.	,388 ,000
D4: Seguridad	Rho de Spearman Sig.	,378 ,000
D5: Empatía	Rho de Spearman Sig.	,288 ,000

Nota. D: dimensión; Sig: significancia

Se aprecia en la tabla 4 que la significancia obtenida es menor a 0,01 (Sig.: ,000), en cada una de las correlaciones evaluadas entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Es decir, sí existe relación significativa entre D1 y la satisfacción del usuario con un grado de correlación bajo (sig.: ,000; rho: ,345); sí existe relación significativa entre D2 y la satisfacción del usuario con un grado de correlación bajo (sig.: ,000; rho: ,399); sí existe relación significativa entre D3 y la satisfacción del usuario con un grado de correlación bajo (sig.: ,000; rho: ,388); sí existe relación significativa entre D4 y la satisfacción

del usuario con un grado de correlación bajo (sig.: ,000; rho: ,378); y sí existe relación significativa entre D5 y la satisfacción del usuario con un grado de correlación bajo (sig.: ,000; rho: ,288).

Por lo tanto, se acepta la hipótesis afirmativa, es decir, las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se encuentran correlacionadas. Además, dichas correlaciones presentan grados bajos ($,20 < Rho < ,39$).

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022

Tabla 7

Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

Variable	Coeficiente	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Rho de Spearman	,412
	Sig.	,000

Nota. D: dimensión; Sig: significancia

Se aprecia en la tabla 5 que la significancia obtenida es menor a 0,01 (Sig.: ,000), por lo que se acepta la hipótesis de investigación; es decir, la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se encuentran correlacionadas. Además, dicha correlación presenta un grado moderado (Rho: ,412). Ello significa que, al desarrollar acciones en favor de la calidad de servicio dentro de esta institución, se tendrá una mayor satisfacción del usuario de manera moderada, dada la correlación entre las variables.

V. DISCUSIÓN

En este estudio se estableció como principal objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022, mientras que, de manera particular también se establecieron tres objetivos específicos para un mayor análisis en cuanto a las variables de estudio y sus componentes.

En cuanto al primer objetivo específico de esta investigación identificar en nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022. Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (como se citó en Cheng et al., 2021), la calidad de servicio busca conocer las perspectivas que los clientes tiene en relación a los servicios que se ofrecen, contrastando ello con la estimación de lo que los clientes perciben del servicio. En ese sentido, para evaluar esta variable se consideró el instrumento que emplea el modelo Servqual que mide lo que el cliente espera de la organización que presta algún tipo de servicio. Al respecto, luego de procesar los resultados se encontró que existe un nivel medio de calidad de servicio en esta institución de acuerdo con el 56,0 % de los usuarios encuestados, ya que en su mayoría perciben resultados semejantes en cada una de sus dimensiones, tal es el caso de elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta que presentan niveles altos de acuerdo al 43,2%, 52,3% y 44,3%, respectivamente; mientras que, las dimensiones: seguridad y empatía presentan niveles medios según el 64,3% y 55,7%, respectivamente; sin embargo existen grandes porcentajes con niveles bajos, necesitando tomar acción en estos. Ello es atribuible principalmente a que los empleados de esta institución no transmiten confianza muchas veces, o los usuarios no se sienten seguros al realizar sus trámites en la entidad, existiendo cierta preocupación por sus intereses y la falta de comprensión de sus necesidades. En la investigación de Turpo (2021), desarrollada en la ciudad de Puno, se obtuvo resultados semejantes al presente estudio, cuya finalidad fue también establecer de qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario, encontrando como resultados sobre el nivel de calidad de servicio que este fue medio de acuerdo con el 61,9 %, considerando sus cinco dimensiones. Por lo tanto, se puede decir que la calidad de servicio es percibida y evaluada por el usuario de forma diferente y particular, debido a que éste no solo busca satisfacer sus necesidades sino tener

una experiencia inigualable; es por ello, presenta un carácter personal donde las evaluaciones hechas se dan de acuerdo a las impresiones de cada ser humano; siendo necesario brindar mayor importancia a cada detalle del servicio brindado, para tener una buena apreciación frente a ello.

Además, en cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se buscó identificar el nivel de satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022. Para, Agurto y Araujo (2018) la satisfacción del cliente surge luego del parangón realizado entre las expectativas y las experiencias de los clientes o usuarios. Esta evaluación es comúnmente presentada como el comportamiento frente al conjunto de satisfacciones generados gracias a los beneficios demostrados en el desarrollo de determinados servicios. Por lo tanto, de acuerdo con López (2018), la satisfacción puede ser adecuada o inadecuadamente recompensada por el sacrificio que el propio cliente puede apreciar, siendo considerada como alta cuando se obtiene más de lo que se espera. Al respecto, luego de procesar los resultados se encontró que existe un nivel medio de satisfacción del usuario de acuerdo con el 39,2 % de los participantes, sin embargo, los demás porcentajes son similares, existiendo diversidad de opiniones en cuanto a ello, con un nivel alto según el 33,9% y del nivel bajo según el 26,9%, probablemente a que no muchas personas se encuentran complacidas al realizar sus gestiones en la institución. A nivel de dimensiones, calidad técnica, valor percibido y expectativas presentan niveles medios de acuerdo al 48,8%, 44,0% y 35,5%, respectivamente; mientras que, las dimensiones: calidad funcional y confianza presentan niveles bajos según el 45,6% y 47,5%, respectivamente, esto probablemente atribuido a que no se está brindando solución a los problemas y/o no existe una buena comprensión de las necesidades de los usuarios, además de perder el interés por perfeccionar su servicio, o no brindar una atención efectiva. En la investigación de Julcamoro y Terán (2017) desarrollada en la ciudad de Cajamarca, se encontró similitud con el presente estudio, teniendo como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de un nosocomio, por lo que concluyó que el nivel de satisfacción registró un nivel medio de acuerdo al 37,5 %. Al respecto, se aprecia que al considerar la evaluación de la satisfacción también es usada la escala Servqual, dado que esta evalúa la calidad de servicio en función al nivel de satisfacción que tiene el usuario en función de la atención recibida, considerando

una institución gubernamental, es así que, ya sea en empresas del sector privado o entidades gubernamentales muestran una tendencia a no tener complacidos a sus clientes o usuarios, por lo que se necesita tomar acción en ello para evitar su insatisfacción y desprestigio.

Asimismo, en referencia al tercer objetivo específico, se buscó determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad en el año 2022. Según los aportes teóricos de Rubiano (2021), la principal diferencia entre servicio al cliente y atención, es que el primero de ellos ejecuta varios procesos y acciones que permiten lograr satisfacción en los clientes y la atención hace referencia a la manera en la que el cliente es tratado al momento de tener contacto con la empresa, no obstante, en ambos casos se emplea el modelo Servqual que comprende cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En ese sentido, se evidenció que no se tiene una distribución normal y de esta manera se plasmó la técnica Rho spearman. Es así que, como parte de los resultados obtenidos en cuanto a valores de significancia menor a ,01, se rechazó las hipótesis nulas y aceptó las alternas; es decir, se demostró a nivel estadístico que sí existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. De acuerdo con la tabla de interpretación de valores positivos de Spearman los resultados demuestran adicionalmente que existen relaciones de grado bajo, lo que significa que al fortalecer la calidad de servicio en la institución ayudará a mejorar en un grado bajo la satisfacción de los usuarios debido a que existen también otros factores que podrían ayudar a mejorar dicha satisfacción, no solo dependiendo de estos aspectos. Los resultados obtenidos son semejantes a los de Henao (2020), quien en una investigación mexicana propuso como finalidad evaluar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en las organizaciones, aplicando de igual manera el modelo Servqual, asociada al valor percibido y considerando las cinco dimensiones del modelo señalado, concluyendo que todas sus dimensiones presentaron con valores de 0,000, aceptando de esta manera la correlación entre tales componentes. Por otro lado, el estudio de Mejías et al. (2018), ejecutada en Venezuela, cuya finalidad fue evaluar la asociación de la calidad del servicio con la satisfacción de sus clientes en una organización del

estado de Carabobo, obteniendo como principales resultados de que, todas las dimensiones del modelo Servqual registraron una significancia menor a 0,05 y un coeficiente de variabilidad promedio de 0,595, contrastando también tales hipótesis. Ello demuestra que para mejorar la satisfacción del usuario parcialmente, se pueden tomar en cuenta cualquiera de estas cinco dimensiones dada la existencia de asociación entre sus componentes, asegurando una mejora directa en el nivel de satisfacción al fortalecer cualquiera de estas dimensiones.

Y, como parte del objetivo general, se buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022. Es así que, de acuerdo con López (2018), la satisfacción del cliente hace referencia a sus percepciones cognitivas, las cuales pueden ser adecuadas o inadecuadamente recompensadas por el sacrificio que el propio cliente siendo considerada como alta cuando se obtiene más de lo que se espera y generalmente asociado a la calidad de atención que se recibe. En tanto, como parte de la prueba de hipótesis general, se obtuvo una significancia menor a ,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, evidenciando estadísticamente que sí existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022, puesto que la significancia obtenida fue menor a ,05 e inclusive con valores por debajo de ,01 (Sig.: ,000); pero su grado de correlación es moderado de acuerdo con los valores positivos de la tabla de interpretación de Spearman, con un valor de ,412. Esto quiere decir que para mejorar la satisfacción de los usuarios es pertinente fortalecer la calidad de servicio, ayudando a mejorar moderadamente tal aspecto, y ello tiene coherencia dado que la satisfacción del usuario no solo depende de la calidad de servicio sino de otras variables involucradas en el desarrollo de sus funciones. Es así que, se evidencian resultados similares a los antecedentes de Tapia (2021), quien dentro del contexto internacional realizó su estudio con la finalidad de analizar la correlación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, identificando previamente que el nivel de calidad de servicio fue regular de acuerdo al 32 %; mientras que, el grado de satisfacción es bajo de acuerdo al 52, 5 %, determinando, a través de la inferencia estadística, la existencia de una relación significativa (Sig.=,05) entre ambas variables, con un alto grado ($Rho=0,722$) de

correlación. Estas referencias, al igual que los resultados del presente estudio muestran que uno de los factores por la que los usuarios se encuentran insatisfechos es por el tiempo que tardan las instituciones públicas, siendo una tendencia en otro tipo de organismos gubernamentales en la región, por lo que una alternativa de solución es tratar de mejorar la calidad de atención, dado que se viene demostrando la relación con la satisfacción; es decir, si se atiende de una mejor manera al usuario, en cualquiera de sus componentes, este se sentirá un poco más satisfecho con ello, dado que ello depende también de otros factores.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, se concluye que existe una relación significativa de grado moderado (sig.: $<0,01$; rho: ,412) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes de La Libertad en el año 2022; es decir que, al desarrollar acciones en favor de la calidad de servicio dentro de esta institución, se tendrá una mayor satisfacción del usuario
2. Se identificó que el nivel de calidad de servicio en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022 es medio, por lo que, en su mayoría, un 56,0 % de los usuarios encuestados no se sienten seguros al realizar sus trámites en la entidad, existiendo cierta preocupación por sus intereses y la falta de comprensión de sus necesidades.
3. El 39,2 % de usuarios se encuentran regularmente satisfechos en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022, con un nivel bajo de 26,9 %, debido a que no se satisfacen completamente sus necesidades al realizar sus gestiones en la institución.
4. Se determina que existe una relación significativa de grado bajo (sig.: $<0,01$; rho: ,20 < Rho < ,39) entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad en el año 2022 demostrando que al fortalecer la calidad de servicio en la institución, mejorará la satisfacción de los usuarios en un grado bajo, debido a que existen también otros factores como la calidad de atención, escucha activa, tiempos de respuesta, iniciativa u otras que podrían ayudar a mejorar dicha satisfacción de manera integral.

VII. RECOMENDACIONES

Capacitar a los colaboradores de la GRTCLL en temas de atención al usuario y desarrollo de habilidades blandas, permitiendo actualizar sus conocimientos y mejorar el trato que brindan a los ciudadanos.

Promover el empleo de herramientas tecnológicas que agilicen y complementen los servicios brindados, manteniendo a los usuarios en todo momento informados acerca de los tramites que realizan, de esta manera el personal estará capacitado para brindar mejores y oportunas respuestas, al mismo tiempo que los usuarios estarán más satisfechos con la atención brindada.

Reformular los actuales procesos de atención a los usuarios con la finalidad de mejorar la calidad técnica en la institución. De esta manera, se tendrá de forma clara los procedimientos a seguir por el personal de dicha área.

Desarrollar estudios complementarios de tipo relacional y explicativo que permitan profundizar los conocimientos al mismo tiempo que se puedan identificar otras variables que estén relacionadas con la satisfacción del usuario en dicha institución.

REFERENCIAS

- Agurto Luciano, J. M., & Araujo Virhuez, F. J. (2018). *Influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la empresa MV Motors, Huaraz, 2018* [Universidad César Vallejo]. En Universidad César Vallejo. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2096796>
- Arellano, H. (2017). Service quality as a competitive advantage. *Revista Dominio de las Ciencias*. (3), 72-83. <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/3194>
- Ascencio, S. A. (2019). *Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018* [Universidad César Vallejo]. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3241935>
- Banco Mundial. (2020). *Eficiencia del gasto público Medición y propuestas de mejora*. www.ieemadrid.es
- Bolaños, E., Gamboa, L., & Gallo, V. (2017). *Evaluación del cumplimiento de los lineamientos de la política pública de comunicación de la información del DANE y la satisfacción de los usuarios* [Universidad Santiago de Cali]. En Repositorio Institucional USC. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/1685>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Cusi Borda, Y., & Quispe Quispe, S. (2019). *Calidad de servicio en entidades públicas. En Universidad Peruana Unión. Universidad Peruana Unión*. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2657>
- Fernández, G. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018* [Universidad César Vallejo].

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2631143>

Foro Económico Mundial. (2019, octubre 9). Global Competitiveness Report 2019. World Economic Forum. <https://es.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2019>

García, J. (2016). *Research Methodology for Administrators (21 Ed.)*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/ Metodologia-de-la-inv-para-adm-Joaquin-Garcia-Dlhigo.pdf>

Henao, L. (2020). Quality of service and perceived value as antecedents of customer satisfaction of telecommunications companies in Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3), 1–23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504746>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 312–318. <https://doi.org/10.17843/RPMESP.2019.362.4493>

Julcamoro, M., & Terán, A. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2017* [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/436>

Lezama Zamora, E. I. (2017). *Distribución física y calidad de servicio en la Empresa XPO Logistics Punta Hermosa - Lima, 2017* [Universidad César Vallejo]. En Universidad César Vallejo. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1759522>

López-Ramírez, E., Castañón-Herrera, A., Sifuentes-Valenzuela, M., Flores-Yáñez, C., Helmes-Gómez, L., Vaillard-Jiménez, E., & Lucero-Rodríguez, R.

- (2018). Adaptation and validation of an instrument with SERVQUAL methodology in teaching clinics and stomatological services. *Revista Odontológica Mexicana*, 22(2), 65–68. www.medigraphic.org.mx
- López, D. (2018). *Quality of service and customer satisfaction at Rachy's Restaurant in the city of Guayaquil*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento | Revista Científica Compendium. *Revista Científica Compendium*, 21(40), 1–18. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? Revista de investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío - Sinapsis, 9(1), 1–10. <https://biblat.unam.mx/es/revista/sinapsis-revista-de-investigacion-de-la-escuela-de-administracion-y-mercadotecnia-del-quindio-eam/articulo/servqual-o-servperf-otra-alternativa>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., y Ramírez, Á. (2019). A proposal to measure perceived quality and image and its effect on user satisfaction in public institutions: A PLS-SEM approach, applied to a municipality in Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33–49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390662&info=resumen&idioma=SPA>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* [Universidad Católica San Antonio]. <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/1638>
- Rubiano, E., Forero, J., García, V., y Iregui, A. (2021). *Propuesta de protocolo y análisis de la atención y servicio al cliente en los establecimientos comerciales de ropa y calzado de La Dorada Caldas*. [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/13212>
- Sandoval, A., y Suxe, M. (2018). *Análisis Factorial Confirmatorio para Validar la*

- Escala SERVQUAL modificada aplicada a los usuarios de la Oficina Registral de Chiclayo.* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/2093>
- Tapia, Á. (2021). *Analysis of service quality and patient satisfaction at Hospital Santa Inés de Cuenca.* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16811>
- Toscano, F. (2018). *Metodología de la investigación. Guía práctica con las preguntas más frecuentes en la elaboración de una tesis en derecho.* Editorial Universidad Externado de Colombia. <https://ideas.repec.org/b/ext/derech/988.html>
- Turpo, E. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Roman, Puno 2019* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2558469>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Código de Ética en Investigación.* <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Veliz Llaguenta, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén* [Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2622872>
- Ventura, W. (2020, noviembre 2). *La calidad de los servicios públicos en el Perú.* *Universidad Continental.* <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Zacarías, J. (2019). *Sistema de gestión de calidad EFQM para mejorar los servicios a los contribuyentes en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Jauja* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2402216>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Es la diferencia entre las percepciones reales y las expectativas que se habían formado previamente, la cual está estrechamente vinculada con el servicio de atención (Turpo, 2021).	Esta variable fue medida a través de cuestionario Servqual, el cual cuenta con 22 ítems distribuidos en una escala Likert, en cinco dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.	Elementos tangibles	Equipos modernos Instalaciones físicas Elementos materiales Apariencia de los funcionarios	Ordinal
			Fiabilidad	Soluciones positivas a los problemas Interés Instalaciones seguras Tiempo de atención Comunicación	
			Capacidad de respuesta	Atención inmediata Atención con predisposición Apoyo al usuario Preparación de los funcionarios	
			Seguridad	Amabilidad con los usuarios Formación de los funcionarios Confianza Seguridad al realizar trámites	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
			Empatía	Atención individualizada Horarios de atención Atención personalizada Preocupación por el usuario Comprensión de las necesidades	
Satisfacción del usuario	Hace referencia a las percepciones cognitivas de los compradores, las cuales pueden ser adecuadas o inadecuadamente recompensadas por el sacrificio que el propio cliente puede apreciar (López, 2018).	Esta variable fue medida a través de un cuestionario con 14 ítems en escala ordinal tipo Likert, considerando cinco dimensiones: Calidad funcional, Calidad técnica, Confianza, Valor percibido y Expectativas.	Calidad funcional	Conocimiento de las necesidades Solución de problemas	Ordinal
			Calidad técnica	Perfeccionamiento de los servicios Estandarización de servicios	
			Confianza	Necesidad del usuario Visión del servicio Capacidad de desempeño	
			Valor percibido	Valoración de servicios Servicios recibidos	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
			Expectativas	Percepción de la atención recibida Información y conocimiento Solución de dudas Calidad de atención Cumplimiento de promesas	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario Servqual – Calidad de servicio

Agradezco de antemano su gentil participación y colaboración con el desarrollo del presente estudio. A continuación, se presentan una serie de enunciados los cuales debe calificar de forma veraz y clara marcando con una “X” la alternativa que mejor describa su respuesta.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad. Se estudiará sobre la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

O Si

O No

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Enunciado	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles					
1. Se cuenta con equipos modernos.					
2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
3. Los elementos materiales visualmente atractivos.					
4. Los empleados tienen apariencia pulcra.					
Dimensión 2: Fiabilidad					
5. Se brinda soluciones positivas a los problemas de los usuarios.					
6. Se muestra un sincero interés en solucionar los problemas.					
7. Las instalaciones son seguras.					
8. Se ejecutan los servicios en tiempo ofrecido.					
9. Existe una comunicación precisa.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10. Existen empleados que ofrecen un servicio con precipitación.					
11. Los empleados están predispuestos a apoyar al usuario.					
12. Los empleados están preparados.					

Enunciado	1	2	3	4	5
13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios.					
Dimensión 4: Seguridad					
14. Los empleados son amables con los usuarios.					
15. Los empleados son profesionales bien formados.					
16. Los empleados transmiten confianza.					
17. Se siente seguro al realizar sus trámites en la institución.					
Dimensión 5: Empatía					
18. Los empleados brindan atención individualizada.					
19. El horario de trabajo está acorde a los usuarios.					
20. Se ofrece una atención personalizada a los usuarios.					
21. Existe preocupación por los intereses de los usuarios.					
22. Existe comprensión de las necesidades de los usuarios.					

Gracias por su participación

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario Servqual
Autor	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991)
Adaptado por	Sandoval y Suxe (2018)
Dimensiones	Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía
Administración	Individual y/o colectivo
Duración	15 minutos
Objetivo	Determinar el nivel de calidad de servicio
Validez	Validez con Juicio de Expertos y por constructo. KMO = 0,934, Esfericidad de Bartlett < 0,001.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0.941

Cuestionario – Satisfacción del cliente

Agradezco de antemano su gentil participación y colaboración con el desarrollo del presente estudio. A continuación, se presentan una serie de enunciados los cuales debe responder de forma veraz y clara marcando con una “X” la alternativa que mejor describa su respuesta.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad. Se estudiará sobre la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la GRTCLL de La Libertad en el año 2022. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

O Si

O No

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Enunciado	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Calidad funcional					
1. Existe un buen conocimiento de las necesidades.					
2. Se brinda solución de problemas.					
Dimensión 2: Calidad técnica					
3. Existe interés por el perfeccionamiento de los servicios.					
4. Servicios automatizados.					
Dimensión 3: Confianza					
5. Se pone énfasis en la necesidad del usuario.					
6. Existe una visión del servicio.					
7. Considera que se evalúa la capacidad de desempeño.					
Dimensión 4: Valor percibido					
8. Está satisfecho en cuanto a la valoración de servicios.					
9. Está satisfecho en cuanto a la calidad de servicios.					

Enunciado	1	2	3	4	5
10. Está satisfecho en cuanto a los servicios recibidos.					
Dimensión 5: Expectativas					
11. Tiene una buena percepción de la atención recibida.					
12. Se le brinda información y mayor conocimiento ante sus dudas.					
13. Se le brinda una atención personalizada.					
14. Se cumplen las promesas del servicio.					

Gracias por su participación

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario de Satisfacción del Usuario
Autor	Fernández (2018)
Dimensiones	Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía
Administración	Individual y/o colectivo
Duración	20 minutos
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción del usuario
Validez	Validez con Juicio de Expertos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0.901

Anexo 3. Fichas de validación

Nombre del instrumento	Cuestionario de la calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021

Anexo 4. Formato de Autorización

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, AGURTO MONTERO JOSE MANUEL,

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 03900272, en mi calidad de SUB GERENTE

(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de SUB GERENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE

(Nombre del área de la empresa)

de la empresa GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE LA LIBERTAD

(Nombre de la empresa)

con R.U.C N°20221170688, ubicada en la ciudad de TRUJILLO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) JULIA NOLBERTA ALIAGA FIGUEROA,

(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N°47000387, de la () Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

TODO LO QUE SEA NECESARIO O RELACIONADO PARA SU PROYECTO DE INVESTIGACION.

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Trabajo de Investigación, () Tesis, para optar al grado de () Bachiller, o () Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
SUB GERENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE

Jose Manuel Agurto Montero
Lic. Jose Manuel Agurto Montero
SUB GERENTE

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 03900272

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Julia Nolberta Aliaga Figueroa
Firma del Estudiante
DNI: 47000387

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo JOSE MANUEL AGURTO MONTERO,

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 03900272, en mi calidad de SUB GERENTE

(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de SUB GERENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE

(Nombre del área de la empresa)

de la empresa GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LA LIBERTAD

(Nombre de la empresa)

con R.U.C N°20221170688, ubicada en la ciudad de TRUJILLO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) JULIA NOLBERTA ALIAGA FIGUEROA,

(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 47000387, de la (X) Carrera profesional Contabilidad / Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

TODO LO QUE SEA NECESARIO O RELACIONADO PARA SU INFORME DE TESIS;

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa.

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
SUB GERENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE

Lic. José Manuel Agurto Montero
SUB GERENTE

Firma y sello del Representante Legal

DNI:03900272

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante

DNI: 47000387

Anexo 5. Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	,200	375	,000	,921	375	,000
Fiabilidad	,192	375	,000	,936	375	,000
Capacidad de respuesta	,171	375	,000	,936	375	,000
Seguridad	,121	375	,000	,977	375	,000
Empatía	,106	375	,000	,977	375	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,140	375	,000	,950	375	,000
Calidad funcional	,199	375	,000	,921	375	,000
Calidad técnica	,149	375	,000	,950	375	,000
Confianza	,153	375	,000	,926	375	,000
Valor percibido	,159	375	,000	,957	375	,000
Expectativas	,193	375	,000	,932	375	,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,204	375	,000	,939	375	,000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors; gl: grados de libertad; Sig.: significancia

Interpretación: Se analizó la prueba Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$), evidenciando que cada una de las variables y dimensiones presenta una significancia menor a 0,05. En ese sentido, los datos no presentan una distribución normal, por lo que se empleó el estadígrafo Rho de Spearman.