



**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS  
PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA  
DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS, LIMA -  
2023

**Línea de investigación:  
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Administración Pública

**Autor**

Arribasplata Seguin, Ivon Lisbeth

**Asesor**

Castillo Ávila, Santos Mariano

ORCID: 0000-0003-3120-341X

**Jurado**

Chávez Gallo, Rodolfo Marcial

Castañeda Sanchez, Magda Isabel

Zevallos de las Casas, Luisa Inés

**Lima - Perú**

**2026**

# CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS, LIMA - 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	diariocentral.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	1%
8	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	ricsh.org.mx Fuente de Internet	1%
10	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN  
LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS,  
CARGA Y MERCANCÍAS, LIMA - 2023

Línea de investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Administración Pública

Autora:

Arribasplata Seguin, Ivon Lisbeth

Asesor:

Castillo Avila, Santos Mariano

ORCID: 0000-0003-3120-341X

Jurado:

Chávez Gallo, Rodolfo Marcial

Castañeda Sanchez, Magda Isabel

Zevallos de las Casas, Luisa Inés

Lima – Perú

2026

### **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis hermanos porque cada uno de ellos ha contribuido de distintas formas para poder desarrollarme como persona.

## Índice

I	INTRODUCCION .....	10
1.1	Descripción y formulación del problema .....	11
1.1.1	Descripción del problema .....	11
1.1.2	Formulación del problema .....	14
1.2	Antecedentes .....	14
1.2.1	Nivel internacional .....	14
1.2.2	Nivel Nacional .....	17
1.3	Objetivos .....	20
1.3.1	Objetivo General .....	20
1.3.2	Objetivos Específicos .....	20
1.4	Justificación .....	21
1.4.1	Justificación teórica .....	21
1.4.2	Justificación práctica .....	21
1.5	Hipótesis .....	22
1.5.1	Hipótesis General .....	22
1.5.2	Hipótesis Específicas .....	22
II	MARCO TEÓRICO .....	23
2.1	Bases teóricas sobre el tema de investigación .....	23
2.1.1	Calidad del servicio .....	23
2.1.2	Satisfacción .....	32
2.1.3	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN .....	35
III	MÉTODO .....	39
3.1	Tipo de Investigación .....	39
3.2	Ámbito temporal y espacial .....	39
3.3	Variables .....	39
3.4	Población y muestra .....	41
3.5	Instrumentos .....	42
3.6	Procedimientos .....	43
3.7	Análisis de datos .....	44
3.8	Consideraciones Éticas .....	44
IV	RESULTADOS .....	45
4.1	Presentación de resultados .....	45
4.1.1	Gráficos estadísticos .....	45
4.1.2	Prueba de significancia estadística de la hipótesis: .....	55
V	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	62
VI	CONCLUSIONES .....	65

VII	RECOMENDACIONES .....	67
VIII	REFERENCIAS.....	69
IX	ANEXOS .....	75

## Índice de Tablas

Tabla 1 Rangos de valor .....	43
Tabla 2 Fiabilidad en la variable calidad .....	45
Tabla 3 Fiabilidad en la variable satisfacción.....	45
Tabla 4 Procesamiento de casos .....	46
Tabla 5 Niveles de calidad.....	46
Tabla 6 Niveles de satisfacción.....	47
Tabla 7 Nivel de los elementos tangibles .....	48
Tabla 8 Niveles de fiabilidad .....	49
Tabla 9 Nivel de capacidad de respuesta .....	50
Tabla 10 Nivel de seguridad .....	51
Tabla 11 Nivel de empatía .....	52
Tabla 12 Nivel de satisfacción general .....	53
Tabla 13 Prueba de Normalidad .....	54
Tabla 14 Comprobación de la Hipótesis General .....	56
Tabla 15 Comprobación de la Hipótesis Especifica 1 .....	57
Tabla 16 Comprobación de la Hipótesis Especifica 2 .....	58
Tabla 17 Comprobación de la Hipótesis Especifica 3 .....	59
Tabla 18 Comprobación de la Hipótesis Especifica 4 .....	60
Tabla 19 Comprobación de la Hipótesis Especifica 5 .....	61

## Índice de Figuras

Figura 1 Dimensiones de la calidad en industrias manufactureras e industrias de servicios...	26
Figura 2 Dimensiones para medir la calidad según el modelo SERVQUAL .....	28
Figura 3 Diferencia entre el modelo Servqual y el modelo Servperf .....	30
Figura 4 Organigrama de SUTRAN .....	37
Figura 5 Niveles de calidad.....	47
Figura 6 Niveles de satisfacción .....	48
Figura 7 Niveles de los elementos tangibles.....	49
Figura 8 Niveles de fiabilidad.....	50
Figura 9 Nivel de capacidad de respuesta.....	51
Figura 10 Nivel de seguridad.....	52
Figura 11 Nivel de empatía.....	53
Figura 12 Nivel de satisfacción general.....	54

## RESUMEN

Este trabajo, surge a partir de la necesidad de analizar cómo las características de las prestaciones ofrecidas se ven reflejadas en el nivel de satisfacción de los administrados. El trabajo realizado fue no experimental, de enfoque cuantitativo, diseño correlacional y nivel descriptivo. Contó con 378 administrados como participantes. Para recolectar datos se formuló un cuestionario basado en SERVPERF. De los resultados se conoció que, de acuerdo a la tabla de interpretación, existe relación de grado fuerte positiva respecto a ambas variables, toda vez que la estadística Rho de Spearman brindó el valor 0,756. En consecuencia, se confirma la hipótesis. Asimismo, se concluye que, la evaluación de las 5 dimensiones propuestas para medir la excelencia, guardan correlación positiva con los administrados de SUTRAN y su grado de satisfacción, para el 2023.

*Palabras clave:* calidad de servicio, satisfacción del usuario, SUTRAN, modelo SERVPERF.

## ABSTRACT

This study, is based on the need to understand how characteristics of services offered are reflected in the satisfaction of the users characterized by its perception. The work carried out was non-experimental, using quantitative approach, correlational design and descriptive level. Count with 378 users as participants. To collect data, a questionnaire based on SERVPERF was formulated. As a result, according to the interpretation table, the result was a strong positive relationship with respect to both variables, since Spearman's Rho statistic provided the value 0.756. Consequently, the hypothesis is confirmed. Likewise, we can conclude that when evaluating the 5 dimensions proposed to measure excellence, each of them has positive correlation to SUTRAN's administrators and their level of satisfaction in 2023.

*Keywords:* service quality, customer satisfaction, SUTRAN, SERVPERF model.

## I INTRODUCCION

En el sector público, donde las instituciones enfrentan un mayor escrutinio proveniente de los ciudadanos, brindar servicios eficientes es fundamental para generar confianza y credibilidad. Sin embargo, los gobiernos hacen muy poco esfuerzo por conocer la experiencia ciudadana en los procedimientos administrativos, lo cual no permite identificar aspectos relevantes que ayuden a tomar medidas en el asunto. En este sentido, no es ajena a esta problemática la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN. En consecuencia, este estudio va a centrarse en comprender cómo las características de las prestaciones que se ofrecen en la entidad se reflejan en la satisfacción de sus administrados a partir de sus experiencias al hacer uso de las plataformas de atención al administrado ubicadas en sede central - Lima. Para tal objetivo se identificarán los aspectos relevantes vinculados a la satisfacción del ciudadano y los puntos críticos y oportunidades de mejora en el servicio brindado y su calidad. Lo que permitirá sugerir recomendaciones en la búsqueda de aumentar la eficiencia del servicio que contribuya a reforzar la gestión pública en la entidad con el fin de alcanzar niveles óptimos de satisfacción en los usuarios.

En el primer capítulo podremos encontrar el planteamiento de la problemática, su presentación y el contexto. Adicionalmente, algunos estudios previos realizados por distintos investigadores que abordan un tema similar a nivel nacional e internacional. Asimismo, se establecerán los objetivos a alcanzar, la argumentación de la relevancia del tema y se fijarán las hipótesis.

La segunda sección desarrollará el marco teórico que nos brinda el soporte conceptual a partir del cual se construirá el enfoque de la presente investigación.

La tercera sección definirá el método que se va a utilizar de manera detallada. Asimismo, se establecerá la población estudiada y se delimitará mediante muestra. Posteriormente, los recursos aplicados para la obtención de los datos serán establecidos.

En la cuarta sección se presentarán lo que se obtuvo de manera estadística, así como las pruebas o desestimación de las hipótesis.

Finalmente, en los capítulos siguientes se detallarán las conclusiones a las que se llegó, así como las recomendaciones que se sugieren para que los administrados puedan mejorar su experiencia en las plataformas de atención de la entidad.

## **1.1 Descripción y formulación del problema**

### ***1.1.1 Descripción del problema***

Según Banco Interamericano de Desarrollo (2018), Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2018), Perú es el segundo país con mayor complejidad de burocracia en Latinoamérica, donde los ciudadanos se tardan un promedio de 8,6 horas en realizar un trámite; superando las 5,4 horas promedio en la región y ocupando el segundo lugar después de Bolivia con 11,3 horas. Adicionalmente, se indica que el porcentaje de trámites en Perú que requieren de tres interacciones a más para su resolución es del 41 %, el nivel más alto en la región considerando un promedio de 15% para los países restantes.

El bajo desempeño que muestran los indicadores se debe a que los gobiernos hacen poco esfuerzo por conocer la experiencia ciudadana en la realización del trámite, diseñando un proceso enfocado en función a las necesidades administrativas más que en las necesidades del usuario.

En la búsqueda de tener una mejora en las intervenciones estatales y reforzar la confianza en sus ciudadanos; la secretaría a cargo de la gestión pública de la PCM, entidad cuya función es conducir políticas para impulsar una administración estatal eficiente, enfocada

a las necesidades, donde las instituciones gubernamentales den prioridad y diseñen sus participaciones partiendo de las necesidades ciudadanas; desarrolló diversas iniciativas a fin de promover un cambio en el enfoque tradicional que tienen las entidades públicas para el diseño de sus intervenciones. Entre las iniciativas se encuentra la elaboración de la “Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana en Entidades Públicas” la cual tiene como finalidad el evaluar los estándares alcanzados por los usuarios en sus interacciones con las entidades públicas a nivel nacional. En su última edición, publicada el 8 de abril del 2024, dio a conocer que el 81% de encuestados se consideran satisfechos o muy satisfechos con la asistencia que se les ha brindado en las distintas entidades públicas a nivel nacional. Entre los factores considerados positivos se detallan una atención con amabilidad y buen trato; y también la velocidad o diligencia en la asistencia a sus solicitudes. El documento además demuestra que, en cuanto a accesibilidad, apartado que hace referencia al uso del portal web para la realización de trámites, el 64% de los usuarios no utilizan el sistema virtual, destacando su preferencia por gestiones presenciales (71%). Se señala también que; entre los ciudadanos participantes de las encuestas que se sienten insatisfechos, en lo que corresponde a organismos públicos del estado; el 46% señala que el motivo de la insatisfacción sería la demora en los trámites (Secretaría de Gestión Pública, 2024).

Si bien es cierto, el gobierno del Perú está dando pequeños pasos para medir el nivel de desempeño percibido por los ciudadanos que hacen uso del sistema administrativo público, existe aún mucho camino por recorrer. Ello debido a que, a pesar que las encuestas elaboradas a nivel nacional indican que la valoración del usuario es positiva respecto a la atención que dan estas organizaciones; el descontento en la población por los servicios por el Estado brindados es notable. Por este motivo y con el fin de llevar a cabo un estudio más profundo del tema, el estudio a desarrollar pondrá como materia de investigación las prestaciones brindadas a los administrados en un organismo del estado clave para el desarrollo de nuestro país: La

SUTRAN, específicamente su plataforma de atención presencial.

Esta institución pública tiene la función de prevenir, supervisar, regular y sancionar las acciones que están vinculadas con el transporte de personas vía terrestre, cargas y mercancías; en territorio nacional o extranjero. Su objetivo principal custodiar la vida de los usuarios, así como el de las personas que circulan por las carreteras.

El organismo mencionado, al igual que muchas otras instituciones públicas, enfrenta diversos reclamos por parte de los usuarios.

Algunos usuarios que acuden a esta institución suelen quejarse de la gestión de trámites y la resolución de sanciones. Las empresas de transporte y los conductores señalan que el manejo de multas o sanciones puede tardar más de lo previsto, lo que puede causar problemas operativos como la continuidad de su servicio, ya que se debe esperar la resolución de casos para poder operar de manera adecuada.

También existen usuarios que han señalado la falta de atención adecuada en las plataformas y oficinas de atención al cliente. Entre sus reclamos figuran las dificultades para obtener información clara sobre sus casos, largas colas al momento de ser atendidos, y la falta de interés emocional y profesionalismo del administrativo. Esta deficiencia no solo impide la resolución rápida de problemas o consultas, sino que también afecta la imagen pública que se tiene de la entidad y nos aleja del propósito de ser un Estado moderno con una gestión pública eficiente donde las intervenciones del gobierno se desarrollen a partir de las necesidades ciudadanas y no del aparato estatal.

Por lo mencionado, resulta relevante hacer un estudio que nos permita analizar los factores de calidad en el servicio que están vinculados a la complacencia del ciudadano y su nivel. Ello en la búsqueda de desarrollar propuestas de mejora que permitan lograr una organización eficiente, capaz de ofrecer una buena calidad en los servicios que permitan cubrir a plenitud los menesteres, así como aquello que los usuarios esperan del servicio.

### **1.1.2 Formulación del problema**

**1.1.2.1 Problema General.** *¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima -2023?*

#### **1.1.2.2 Problemas Específicos.**

❖ *¿Cuál es el nivel de relación que existe entre los “elementos tangibles” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023?*

❖ *¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la “fiabilidad” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023?*

❖ *¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la “capacidad de respuesta” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023?*

❖ *¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la “seguridad” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023?*

❖ *¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la “empatía” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023?*

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1 Nivel internacional**

Bañuelos et al. (2023) en su estudio *“Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México”* señalan que el país en mención necesita mejorar

la calidad de su regulación a nivel municipal con el fin de crear un entorno favorable para las empresas y fomentar la competitividad. El estudio realizado tuvo el propósito conocer aquellos factores incidentes en la complacencia ciudadana por las prestaciones brindadas en dicha entidad. Para recabar información se realizó una encuesta que mide la satisfacción en torno a los 11 servicios públicos que son los siguientes: 1) pavimentación, 2) mantenimiento de calles, 3) agua potable, 4) drenaje, 5) alcantarillado, 6) limpia, 7) residuos sólidos, 8) parques y jardines, 9) alumbrado público, 10) mercados y 11) peatones. De los datos recolectados se obtuvo que las variables que explican la conformidad de los usuarios en relación a la asistencia de la municipalidad son: La infraestructura, los servicios obtenidos por parte de los funcionarios municipales y la gestión municipal.

Vinicio (2022) en su investigación *“La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo”* busca determinar qué nivel de desempeño perciben los ciudadanos en base a las actividades desarrolladas por el gobierno autónomo. Para ello utiliza la metodología SERVQUAL que valora la calidad de la prestación como un resultante de contrastar expectativas que tenía el cliente previamente a su interacción con la entidad con las percepciones que tienen tras haber recibido el servicio. Los resultados indicaron que aquellos elementos que definen el grado de conformidad con la entidad mencionada son los siguientes: El factor tecnológico, las instalaciones, el tiempo, la seguridad y la eficacia.

Rojas et al. (2019) en su estudio *“Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile”* buscan determinar las variables incidentes en la calidad de la prestación ofrecida a la población en la Municipalidad de Comuna de Lo Prado y

de qué manera estos elementos influyen en su satisfacción; así como, cuál es su relación respecto a la imagen percibida de los usuarios sobre la entidad. Para tal fin, se utiliza el modelo PLS de Ecuaciones Estructurales. En la investigación se obtuvo que los factores que tienen un efecto más alto sobre la satisfacción y la calidad percibida son la “eficiencia en los procedimientos” que corresponde a la agilidad en la entrega del servicio buscado, periodos de espera razonables en el servicio, así como la aplicación pertinente de los procedimientos para la realización de un trámite; además de la “atención del personal” que corresponde a las actitudes, habilidades y conocimientos de los colaboradores que asisten a los usuarios. Por otro lado, los factores que mayor efecto tiene sobre la imagen corresponden al “equipamiento y entorno para la atención” que hace referencia a condiciones, equipamiento y espacios que el usuario considera adecuados.

Acosta et al. (2011) en su investigación *“Análisis de la Satisfacción del Usuario en Centros de Salud del Primer Nivel de Atención en la Provincia de Córdoba, Argentina”* buscaron conocer el grado de conformidad por la experiencia vivida por los pacientes en un nosocomio en Argentina. Para ello se utilizó el método de encuesta que permitió conocer aspectos sociales y demográficos, algunos detalles sobre la consulta médica; y la valoración de los pacientes con respecto a la asistencia que se les dio. Dichos datos fueron procesados y analizados tomando en cuenta la índole de los factores. Asimismo, las comparaciones se realizaron por análisis de varianza ANOVA, método estadístico que sirve para determinar si existen divergencias significativas entre las medias de tres o más grupos. Como resultantes se obtuvieron que la accesibilidad al lugar, las condiciones de las obra o actividades municipales y el tiempo de espera son consideradas aceptables por los encuestados. Por otro lado, entre los factores valorados por los usuarios están el desenvolvimiento del profesional en los centros y el lazo desarrollado entre el colaborador y los pacientes.

Cepeda et al. (2005) en su estudio *“Calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario”* buscan conocer el nivel de desempeño percibido por los pacientes y su grado de conformidad al egresar del Servicio de Neumología del Hospital Universitario Dr. Luis Gómez López durante el mes de octubre del 2003. Para recabar dicha información se utilizaron encuestas, aprobadas bajo el criterio de expertos, así como una prueba piloto con seis (6) pacientes del Servicio quienes egresaron durante la última semana del mes de septiembre del 2003, sin formar parte de la población, pero con iguales características que los sujetos del estudio. El resultado reveló que a pesar de las carencias que puede tener el hospital en cuanto a medicamentos o equipos médicos, los usuarios demuestran un elevado nivel de satisfacción por el servicio brindado ya que valoran mucho más el trato del personal.

### **1.2.2 Nivel Nacional**

Coras e Hinostroza (2023) en su investigación *“Análisis de la calidad percibida de atención de servicio de los usuarios de consulta externa y su relación con la satisfacción de un centro de salud universitario. Caso: El Servicio de Salud de la Pontificia Universidad Católica del Perú”* buscaron conocer cuáles son los factores del nivel de desempeño percibido por quienes hacen uso del Centro de Salud de la universidad en el periodo 2018-2019. La investigación posee carácter correlacional, pues mide el vínculo entre las variables. La metodología abarcó el Modelo SERVPERF, sistema que permite examinar la calidad en los servicios. Por otro lado, para la recolectar la información se utilizaron encuestas estructuradas. Tras el procesamiento de la información resulta la existencia de relación estrecha de sus variables de acuerdo al ámbito estudiado. Esta dimensión hace referencia a la confianza que tiene el usuario y las prestaciones brindadas por el personal.

Zenobio (2023) en su tesis *“La Calidad del Servicio y su Incidencia en la Satisfacción*

*de los Usuarios de la Mesa de Partes del Instituto del Mar del Perú (IMARPE), Callao, 2021”* busca conocer la calidad de las prestaciones dadas en mesa de partes del organismo público en mención y su repercusión en la conformidad del público. Asimismo, la investigación es descriptiva, correlacional. Los datos fueron recolectados mediante encuestas. Tras el procesamiento de la información corroboró relación de dependencia entre sus variables. Específicamente, llega a la conclusión que personal calificado, respeto a las fechas límite y el buen trato del staff inciden de forma positiva a la complacencia del público.

Chávez (2023) en su estudio *“Capacitación del Personal y su Relación con la Eficiencia Laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021”* busca conocer conexión que hay entre la capacitación del personal y eficiencia laboral del personal administrativo. El método que aplica es de tipo correlacional Rho de Spearman que permite valorar y establecer la relación, el sentido y la intensidad entre las variables “Capacitación del personal” y “eficiencia laboral”. Para recabar los datos se utilizaron encuestas. De lo analizado se obtuvo que no hay relación significativa de sus variables estudiadas. Sin embargo, demuestra que hay relación significativa de la adaptación al cambio y eficiencia laboral en dicha Oficina. Por lo cual concluye que los servidores de la Oficina en estudio desempeñan sus actividades laborales de manera acostumbrada, independientemente del impacto de la capacitación que reciban.

Moina (2021) en su tesis *“Relación de las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita, 2020”* tiene como objetivo conocer el nivel correlacional entre las competencias laborales y las prestaciones por parte de colaboradores de la subgerencia de logística en la entidad edil. Para ello se aplicó la herramienta medible en la escala SERVQUAL. La

recolección de la información se dio mediante un cuestionario. El estudio evidenció una relación entre las variables establecidas en la investigación. Específicamente, determina que existe una relación positiva moderada entre los niveles de motivación, conocimiento y habilidad de las competencias laborales con la calidad de atención brindada.

Carbajal y Molla (2021) en su investigación *“Percepción de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Transporte Público Urbano: El Caso del Metropolitano en Lima”* buscan conocer los elementos vinculados con la satisfacción de los pasajeros del Metropolitano. Para tal fin, los autores utilizan el modelo SERVPERF, recabando la información mediante encuestas y entrevistas virtuales. Se encontró que, en el periodo estudiado, la muestra consideraba “aceptable” los servicios dados en el Metropolitano de Lima. Tras analizar estadísticamente los resultados, se demostró que la satisfacción va de la mano con la “empatía”.

Basaldúa et al. (2020) en su investigación *“Análisis de los Factores Determinantes en la Satisfacción del Usuario en un Servicio Público de Intermediación Laboral. Estudio de Caso de la Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”* tienen el fin de identificar aquellos factores intervinientes en satisfacer al público evaluando la calidad de atención de la bolsa trabajo del ministerio en mención. Por lo cual, los investigadores utilizaron el modelo SERVPERF. Recabando la información a partir de encuestas, los resultados demuestran que son los elementos “empatía” así como “elementos tangibles” los que afectan de manera parcial al público.

Chirinos et al. (2018) en su investigación *“Diagnóstico de la Calidad del Proceso de Atención Administrativa en el Hospital de la Solidaridad de Mirones”* hacen un diagnóstico

del procedimiento administrativo en la atención de dicho nosocomio. Su estudio posee carácter correlacional y es llevado a cabo utilizando la metodología SERVPERF; con el cual, en base a una encuesta y tras el procesamiento de los datos recolectados se obtuvo como resultado que los pacientes del nosocomio se encuentran satisfechos por las gestiones administrativas del personal. Ello pese a que el hospital no cuenta el equipamiento e infraestructura adecuados. Con respecto a los 5 elementos de la metodología aplicada los autores indican que únicamente cuatro de los elementos aplicados tienen influencia para la complacencia de usuarios, omitiendo elementos Tangibles por no representar significancia para el estudio.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima -2023.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

❖ Determinar el nivel de relación que existe entre los “elementos tangibles” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

❖ Determinar el nivel de relación que existe entre la “fiabilidad” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

❖ Determinar el nivel de relación que existe entre la “capacidad de respuesta” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

❖ Determinar el nivel de relación que existe entre la “seguridad” y la satisfacción

de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

❖ Determinar el nivel de relación que existe entre la “empatía” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

## **1.4 Justificación**

Este trabajo contribuye a la gestión estatal, pues da a conocer los factores que intervienen en las asistencias humanas que otorgan las entidades a la ciudadanía y cómo éstas se reflejan en la satisfacción de los mismos. Contar con esta información ayudará a encontrar los puntos críticos y oportunidades para fortalecer los servicios de atención que brinda el gobierno a nivel nacional.

### ***1.4.1 Justificación teórica***

Teóricamente su justificación se basa en la carencia de material académico concerniente a servicios brindados por entidades estatales y su percepción por parte de la población, por lo que servirá para investigaciones futuras relacionadas a este tipo de temas en ámbitos nacionales e internacionales.

### ***1.4.2 Justificación práctica***

De forma práctica se justifica, toda vez que, el trabajo plantea averiguar los factores que relacionan al servicio ofrecido y la percepción de los administrados de SUTRAN, lo cual permitirá a la entidad conocer aquellos aspectos que se deben tener en cuenta para mejorar el servicio prestado al usuario porque ayudará a entender lo que estos valoran a la hora de ser atendidos. Asimismo, la información encontrada podrá ser estudiada y aplicada en otras entidades del estado como guía para evaluar sus propios factores determinantes de satisfacción.

## **1.5 Hipótesis**

### ***1.5.1 Hipótesis General***

Existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

### ***1.5.2 Hipótesis Específicas***

❖ Existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

❖ Existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

❖ Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

❖ Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

❖ Existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima -2023.

## II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1 *Calidad del servicio*

El concepto calidad no se restringe solo al sector de la manufactura. Sino que tiene aplicación también en sectores de salud, educación, organismos lucrativos y gobiernos (Gryna et al., 2007). De este modo, no existe una definición única para la palabra “calidad”, sino que su significado se adapta a diferentes circunstancias.

De acuerdo a Deming (1986; como se cita en Moina, 2021) la gestión de calidad se encuentra vinculada con lo que ciertos clientes de un determinado lugar esperan de un producto, ya sea por sus características generales o específicas, lo cual conlleva a que pueda ser medido en base a la percepción del usuario por el producto adquirido.

Por otro lado; Juran (1990), quien es uno de los referentes en temas de calidad, plantea que no se debe conceptualizar solo las características que posee un producto, sino también las cualidades que tiene para satisfacer las expectativas o requerimientos que tienen las personas sobre el mismo.

Según la perspectiva de Kotler y Armstrong (2003; como se cita en Coras e Hinostroza, 2018) se puede considerar la evaluación aplicada de manera integral sobre un determinado producto, en base a sus componentes, rasgos o atributos, con el propósito de poder satisfacer que expectativas y necesidades tiene el usuario final.

Por otro lado, Duque (2005 como se cita en Carbajal y Molla, 2021) la calidad puede entenderse desde dos enfoques distintos. El primero, de carácter objetivo, parte de la visión del productor y se centra en aspectos técnicos, físicos y medibles del producto. El segundo, de naturaleza subjetiva, se vincula con la experiencia del consumidor, quien valora la calidad en función de su percepción personal sobre el bien o servicio que recibe.

Para poder llevar a cabo esta investigación, se tomará en cuenta el enfoque “calidad objetiva”, pues se busca determinar la satisfacción de los usuarios, desde sus perspectivas, en base a la calidad del servicio que se le ha brindado a partir de su interacción con un organismo público en su plataforma de atención.

Por otro lado, desde la perspectiva de Carbajal y Molla (2021), un servicio puede entenderse como un conjunto de acciones, labores o beneficios destinados a generar satisfacción en quien los recibe. Bajo esta visión, el concepto de servicio se enfoca de manera clara en el cliente o usuario, reconociendo su papel central dentro del proceso de prestación.

En la misma línea de ideas, Parasuraman et al. (1992, como se cita en Coras e Hinostraza, 2018) plantean que la calidad de servicio es producto de la brecha que existe entre las prestaciones o servicios que brinda una organización, la percepción final que tiene el receptor y las expectativas que este tuvo previo al uso del servicio.

Cronin y Taylor (1992; como se cita en Coras e Hinostraza, 2018) por su parte indican que la calidad de un servicio se mide en base, únicamente, a la percepción que tiene el receptor en relación al desempeño del servicio recibido, dejando de lado las expectativas.

En síntesis, para comprensión del estudio, se entenderá a la calidad de servicio desde el enfoque de Cronin y Taylor ya que este se encuentra alineado con el valor que brinda un usuario, en concordancia a los distintos atributos o valor agregado que tenga la entidad al momento de atender, no solo basándose en la experiencia final, sino también en su percepción.

**2.1.1.1 Medición de la calidad.** La importancia de medir las prestaciones de una organización para con su público final, representa un pilar fundamental, pues permite identificar puntos débiles en los diversos procesos que intervienen para poder hacer entrega al usuario final, luego en base a ello desarrollar estrategias de optimización. En ese sentido, es necesario hacer mención del término gestión de calidad, toda vez que, hace referencia a los procedimientos que realiza una organización para poder garantizar y mejorar aspectos como presentación o valor agregado de sus productos y servicios. Desprende de lo antes mencionado entonces, que su importancia radica en observar puntos débiles, implementar estrategias de mejoramiento, realizar un seguimiento y control constante para poder tomar medidas correctivas y preventivas.

A lo largo del siglo XX, diversos pensadores desarrollaron teorías centradas en mejorar la calidad, marcando un antes y un después en este campo. Entre los más influyentes se encuentra Juran (1990), quien postula el término “adecuación al uso”, lo cual quiere decir que la eficiencia de un determinado servicio o producto va a poder ser medida o cuantificada en base a lo que requiere el usuario sobre el producto y el propósito de su fabricación o prestación. A partir de esta idea, desarrolló su reconocida “trilogía de la calidad”, compuesta por tres etapas esenciales: la planeación, que consiste en poder identificar y establecer el tipo de necesidad que tiene el usuario; el control, va más enfocado a poder evaluar el producto y su desempeño; y mejora continua, orientada a eliminar errores y perfeccionar constantemente los procesos.

Por otro lado, Deming (1986; como se cita en Moína, 2021), desarrolló una visión integral de la calidad, la cual sintetizó en 14 principios dirigidos principalmente a los líderes y administradores dentro de las organizaciones. Estos principios se apoyan en lo que él denominó un sistema de “conocimiento profundo”, compuesto por cuatro pilares fundamentales: la comprensión de los sistemas como un todo interconectado, el análisis de la variación estadística en los procesos, el entendimiento del conocimiento en sí mismo y sus límites, y finalmente, la

psicología, como herramienta clave para interpretar y guiar el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

De acuerdo a Gryna et al. (2007), la gestión de la calidad depende principalmente de dos factores: las características que pueda ofrecer el bien o servicio y la ausencia de deficiencias en su funcionamiento. Bajo esta perspectiva, las organizaciones deben identificar cuáles dimensiones de calidad son más valoradas por sus clientes, ya que estas pueden variar dependiendo del sector. En su obra, los autores ilustran esta idea mediante una tabla comparativa que presenta ejemplos de las principales categorías de calidad basadas en el ámbito industrial y de servicios.

### Figura 1

*Dimensiones de la calidad en industrias manufactureras e industrias de servicios*

<b>Dos dimensiones de la calidad</b>	
<b>Industrias manufactureras</b>	<b>Industrias de servicios</b>
<b>Características</b>	
Desempeño	Exactitud
Confiabilidad	Puntualidad
Durabilidad	Totalidad
Facilidad de uso	Amabilidad y cortesía
Capacidad de servicio	Anticipación a las necesidades de los clientes
Estética	Conocimiento del servidor
Disponibilidad de opciones y expansibilidad	Apariencia de las instalaciones y del personal
Reputación	Reputación
<b>Ausencia de deficiencias</b>	
Producto libre de defectos y errores en la entrega, durante el uso y el servicio	Servicio libre de errores durante las transacciones de servicio originales y futuras
Todos los procesos libres de líneas de retoques, redundancia y otros gastos	Todos los procesos libres de líneas de retoques, redundancia y otros gastos

Adaptado de *Dimensiones de la calidad*, por Gryna et al., 2007, Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad.

Como se observa, existen diferencias entre las dimensiones con las que se miden la calidad de un servicio con respecto a la de un bien. Cuando se trata de medir la calidad del servicio, los aspectos valorados son, por ejemplo: la atención brindada, el trato amable, el tipo de comunicación, comportamiento, entre otras variables. Por el contrario, cuando se trata de medir la calidad de un bien, intervienen factores como la estética, durabilidad, facilidad de uso, etc.

De acuerdo a Duque (2005; como se cita en Carbajal y Molla, 2021), esta distinción se debe a la diferencia que existe entre las características de un servicio y un bien. Por un lado, cuando hablamos de servicios, resalta como característica principal su aspecto intangible, ya que, a diferencia de un bien, estos no son objetos. Como segunda característica se menciona a la heterogeneidad, pues existe una variación entre quien ofrece el servicio y el receptor, basándose en sus percepciones y expectativas. Finalmente, la inseparabilidad nos indica que los servicios que se ofrecen van de la mano con el contacto directo, lo cual genera dificultad para poder evaluar la calidad en servicios, en comparación con la medición en bienes, ocasionando que no pueda aplicarse el mismo sistema de medición.

En la actualidad, tenemos que los sistemas de medición con mayor alcance empleados para cuantificar los servicios son las escalas SERVQUAL y SERVPREF.

**2.1.1.2 Modelo Service Quality (SERVQUAL).** El modelo de medición representa un instrumento que permite investigar en diversas dimensiones la expectativa y percepción que posee un usuario o cliente en base a la prestación adquirida. Fue planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry por el año 1998, quienes a través de la aplicación focus group, lograron identificar cinco dimensiones fundamentales asociadas a conocer la opinión de la calidad de una determinada prestación. Para poder evaluar la experiencia de un cliente sobre un determinado servicio, se evalúan los siguientes factores:

**Figura 2**

*Dimensiones para medir la calidad según el modelo SERVQUAL*

Elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones, el equipo, personal y el material de comunicación.
Fiabilidad	Capacidad para cumplir con el servicio prometido con seriedad y precisión.
Capacidad de respuesta	Voluntad de ayudar a los clientes y proveer una pronta respuesta.
Seguridad	Aptitud (conocimiento, disposición de información) y la cortesía de los empleados para generar confianza en su función.
Empatía	El cuidado, la atención personalizada al público.

Adaptado de *Dimensiones para medir la calidad*, por Petracci, 1998, *La Medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano - Usuario de Servicios Públicos Privatizados*.

Como instrumento recolector para este modelo, se implementan cuestionarios a los participantes evaluando el servicio en relación a las dimensiones antes mencionadas. Asimismo, para poder medir las respuestas que serán expresadas numéricamente se hará uso de la herramienta psicométrica de Likert, donde “muy de acuerdo” equivale a 5 y “muy en desacuerdo” equivale a 1. Para calcular la calidad se realiza una comparación entre lo que han percibido los colaboradores y lo que ellos esperaban antes de recibir el bien o servicio. Por lo cual, se deben aplicar dos cuestionarios: uno que contiene 22 enunciados elaborados para medir las expectativas y otro, 22 enunciados orientados a medir las percepciones. Los resultados obtenidos fueron contrastados y analizados con el propósito de poder identificar las posibles diferencias entre lo que inicialmente esperaba el usuario sobre el bien o servicio y la percepción real sobre los mismos, con ello obtendrán datos cruciales para mejoras futuras.

Para Petracci (1998), la calidad que tiene una prestación determinada va a ser contrastada a partir de las diferencias encontradas entre la perspectiva inicial y la experiencia vivida. De esta manera, destacan que satisfacer las necesidades del cliente o usuario representa

un pilar fundamental en esta evaluación, toda vez que, si el nivel de satisfacción es mayor, más favorable será la percepción sobre el producto recibido.

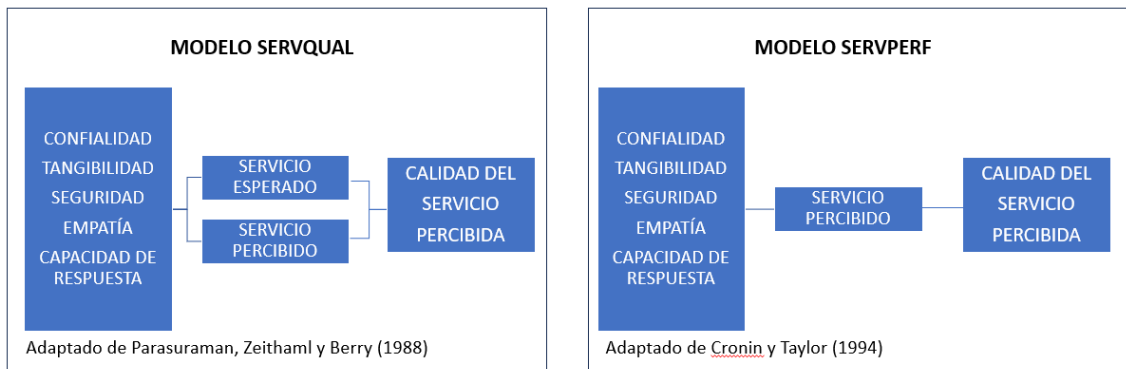
En la misma línea de ideas, Torres y Vásquez (2015; como se cita en Coras e Hinostraza, 2023) sostienen que existen escasas evidencias que respalden una relación positiva de expectativas generadas por los usuarios sobre un servicio y su posterior nivel de satisfacción. Además, señalan que, con frecuencia, los consumidores tienden a formular expectativas demasiado elevadas, lo cual distorsiona los resultados obtenidos y limita la confiabilidad de las mediciones, al no reflejar con precisión la experiencia real del servicio.

**2.1.1.3 Modelo Service Performance (SERVPERF).** Durante el año 1992, dos investigadores Cronin y Taylor realizaron el análisis de una vasta cantidad de organizaciones con la finalidad de entender como es percibida la calidad en el entorno. A raíz de ello, concluyeron que el modelo de medición planteado por Parasuraman (SERVQUAL) contaba con ciertas limitaciones en aspectos metodológicos concernientes a una medición precisa de dicha calidad. Es por ello, que años más tarde desarrollaron el modelo SERVPERF, bajo el pensamiento de que la percepción de un determinado cliente debe basarse en el funcionamiento real del servicio recibido y no comparado experiencias previas con las expectativas. Este hecho marco un hito histórico cambiando el enfoque de análisis, pues se priorizaron los resultados observados por el cliente sobre los juicios anticipados.

El modelo antes mencionado se compone de los mismos 5 elementos que presenta el modelo SERVQUAL, con la diferencia que el nuevo modelo planteado, no toma en cuanto lo que espera el cliente sobre un bien o servicio; es decir, se asume que la calidad se origina directamente por el desempeño del servicio proporcionado. Es por ello, que esta escala contempla específicamente la experiencia percibida, omitiendo lo que el usuario esperaba del servicio y suprimiendo la mitad de preguntas elaboradas en el cuestionario. A continuación, se presenta una gráfica comparativa entre ambos métodos.

### Figura 3

*Diferencia entre el modelo Servqual y el modelo Servperf*



Elaboración propia

Para fines de estudio, se tomará en cuenta el modelo SERVPERF, pues permite analizar la calidad desde la perspectiva del usuario, lo cual coincide con el objetivo de este trabajo al tratar de encontrar cómo se encuentran relacionados la eficiencia del servicio y los administrados satisfechos en las plataformas de SUTRAN. En síntesis, este modelo se centra en el desempeño que ofrece la prestación, basándose exclusivamente en las experiencias vividas por los usuarios. Una ventaja adicional de SERVPERF es su mayor eficiencia en la recolección de datos, ya que, al no considerar las expectativas, el cuestionario resulta más corto y menos demandante para los encuestados. Este método presenta un alto nivel de fiabilidad, evidenciado por un p valor de 0.9098, tanto como un estadístico estandarizado p valor 0.9238, asimismo, ofrece una validez predictiva superior al modelo basado en diferencias, conocido como SERVQUAL.

**2.1.1.4 Calidad en el ámbito de la gestión pública.** En base a los conceptos mencionados anteriormente, se puede inferir que la calidad representa un pilar fundamental para las organizaciones cuyo propósito es satisfacer lo que necesitan sus usuarios. No obstante, considerando que este estudio se encuentra relacionado al análisis de una entidad estatal, resulta necesario que las funciones desarrolladas por el estado se rijan en aras de establecer procesos descentralizados y de modernización pública.

Rey y Badía (2021) afirman que la calidad estatal se basa en un modelo de gestión influido por los aspectos teóricos y gubernamentales en un momento determinado. Estos marcos reflejan tanto el interés general que dicho Estado busca promover como la manera en que pretende llevarlo a cabo. En este sentido, la gestión estatal no puede entenderse únicamente desde una perspectiva técnica: siempre está atravesada por una dimensión política que resulta inseparable de su práctica. Plantea que las actividades institucionales llevadas a cabo por una entidad pública podrán ser consideradas de calidad siempre y cuando logren alcanzar mayores prestaciones sobre su Es decir, cuando contribuyen efectivamente a la generación de valor público.

A nivel nacional, se tiene que, según la PCM (2023), la evaluación de calidad parte por medir los múltiples factores que impactan en el ciudadano. Según lo publicado en el documento, en el Perú existen principalmente dos factores que siempre aparecen en los reclamos de los ciudadanos los cuales son: 1) el tiempo de demora y 2) el trato de los servidores públicos. Además, entre otros factores se encuentran la accesibilidad al servicio, el nivel de información otorgada a las personas, entre otros.

En ese sentido, considerando que la calidad en el sector estatal se encuentra influenciada por diversos factores, en este trabajo se tomará como referencia los factores establecidos dentro del modelo SERVPERF para el desarrollo del cuestionario de evaluación. Asimismo, cabe mencionar que estos aspectos tienen concordancia con los factores de impacto

a nivel nacional descritos en el párrafo anterior.

### **2.1.2 Satisfacción**

El concepto de satisfacción es diverso pues es analizado desde distintos campos y enfoques. Para fines netamente académicos, se presentarán los siguientes autores:

Para Zeithaml et al. (1993; como se cita en Carbajal y Molla, 2021), la satisfacción comprende los indicadores que se obtienen de un análisis que realiza el usuario cuando compara la eficiencia de una prestación, ya sea producto o servicio, y el valor monetario que este tiene.

Por su parte, Mano y Oliver (1993; como se cita en Carbajal y Molla, 2021), sostienen que la satisfacción va relacionada con la reacción que tienen un determinado usuario sobre un bien o servicio adquirido o consumido, y que a su vez se origina por aspectos cognitivos y afectivos.

En la misma línea de ideas, West Brook (1991; como se cita en Rojas et al., 2019) plantea que el concepto surge como consecuencia de un conjunto de acciones durante una transacción, donde la experiencia vivida por el usuario se compara con las expectativas previas que tenía sobre dicho proceso.

Desde la perspectiva de Vavra (2006; como se cita en Zenobio, 2023), la satisfacción puede ser entendida como la manifestación emocional que se genera desde que una persona realiza la evaluación, comparando las expectativas que tuvo antes de adquirir un bien y las percepciones que resultan luego de la experiencia obtenida por el servicio o producto, bajo un contexto de interacción directa con la organización.

Según Oliver (1993), este concepto puede ser mejor entendido por el nivel en que un bien o servicio sacia las expectativas de un cliente. Esta noción no solo considera escenarios en los que el rendimiento cumple adecuadamente con dichas expectativas, sino que también

incorpora casos en los que el resultado percibido puede ser inferior o superior a lo previsto, siempre en relación con la experiencia de consumo específica.

Por otro lado, considerando que este estudio está centrado en el análisis dentro del ámbito público, resulta crucial hacer mención del término “satisfacción ciudadana”.

Para Rojas et al. (2019) la satisfacción se encuentra estrechamente relacionada a la opinión que tiene un ciudadano respecto a las prestaciones que brinda una entidad pública, tomando en cuenta las expectativas previas a su obtención.

Según el MINSA (2011), desde la perspectiva sanitaria debe haber una concordancia entre lo que el paciente clínico espera y experimenta en relación con la atención que ofrece un nosocomio. Si se cumple con estos criterios, se puede entender que existe una satisfacción del usuario.

A partir de estas definiciones, la satisfacción ciudadana puede entenderse como el nivel o grado en el cual las entidades públicas satisfacen eficiente y efectivamente los requerimientos de su población. En este estudio, se conceptualizará como el beneficio derivado de la experiencia de recibir un servicio ofrecido por una institución gubernamental, adaptando la perspectiva de Oliver (1993), quien considera la satisfacción como la valoración que los usuarios realizan en función de sus expectativas y la experiencia vivida durante la atención.

**2.1.2.1 Medición de la satisfacción del cliente.** Existe una vasta cantidad sobre modelos que permiten analizar la complacencia, dentro de los cuales destacan los de González, Carmona y Riva (2007; como se cita en Carbajal y Molla, 2021), quienes describen los dos siguientes: El método directo que consiste en utilizar herramientas específicas para recolectar información, tales como encuestas aplicadas directamente, lo cual permite contar con información de primera mano sobre su percepción. Por otro lado, el método indirecto que involucra que la organización recopile información por su propia cuenta.

Para este trabajo, se aplicará “método directo” debido a que se llevará a cabo una encuesta para recabar datos del usuario ya que el uso adecuado de esta herramienta proporciona información relevante, sustentada en la fuente más crucial de todas que viene a ser la opinión del cliente/usuario.

En la actualidad son muchos los métodos que pueden utilizarse para poder medir que tan satisfechos se encuentra un cliente final, dentro de las más comunes es necesario mencionar el modelo llamado por sus siglas en inglés CSAT o “Customer Satisfaction Score”, la cual puede ser interpretada como puntuación de satisfacción del cliente.

La herramienta previamente mencionada permite medir la complacencia de una persona a través de experiencias vividas a partir de una prestación brindada, ya sea por una organización pública o privada. El modelo considera la teoría de la desconfirmación de experiencia que fue propuesta por el estadístico inglés Oliver en el año 1980, quien sostiene que la satisfacción se produce cuando una persona percibe que el servicio o la prestación que ha recibido ha logrado cumplir o satisfacer sus expectativas previas. Cabe resaltar que para evaluar esta opinión es necesario aplicar la escala de Likert, pues permite ser cuantificada por puntuación.

**2.1.2.2 Satisfacción ciudadana en el Perú.** Según la “Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana en Entidades Públicas” elaborada por la PCM (2024), en la actualidad, para poder medir qué tan satisfecha se encuentra la ciudadanía, se realiza la aplicación de esta encuesta, la cual permite observar ciertas deficiencias que se pretenden subsanar a corto o mediano plazo. En ella se ofrece información sobre aspectos relevantes vinculados a los niveles de satisfacción ciudadana, así como cuáles son las características del usuario que accede a estos servicios en territorio nacional y los aspectos a mejorar para las prestaciones que el Estado brinda a las personas. Para ello, mediante un cuestionario, se entrevistan cara a cara a ciudadanos hombres y mujeres con mayoría de edad, de distintos departamentos del país donde se ubican las distintas sedes de las entidades públicas. En ella se puede notar que, entre los aspectos tomados en cuenta por los ciudadanos encuestados, para sentirse satisfechos con los servicios públicos recibidos, tenemos que se considera aspectos como: Calidad en la atención, amabilidad y trato; atención rápida y sin colas; información clara y resolución de dudas; y solución del problema.

Por otra parte, cabe indicar que la SUTRAN utiliza un modelo de encuesta para medir que tan satisfechos se encuentran sus administrados, con la finalidad de poder conocer sus opiniones. Esta toma en cuenta ciertos aspectos como: 1) El motivo de la visita, en las que incluyen opciones como información u orientación, tipo de trámite, estado de trámite, otros. 2) Calificación del servicio rapidez en la atención, cordialidad en la atención, dominio del tema, imagen del personal, comodidad de las instalaciones, satisfacción en la calidad del servicio recibido. 3) Sugerencias.

### ***2.1.3 Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN***

Según la Ley N° 29380, Ley de Creación de la Superintendencia (2009), fue creada como una entidad adscrita al MTC, la cual tiene como funciones principales la de salvaguardar

a los peatones y conductores mediante la supervisión constante de las unidades de transporte público, no solo desde un plano geográfico nacional, sino también a nivel internacional.

**2.1.3.1 Objetivos institucionales.** Los objetivos institucionales de las entidades públicas se encuentran en cumplimiento con el PESEM, la cual busca que las entidades públicas cumplan con los objetivos comunes a en los tres niveles y bajo la misión de fortalecer sus actividades estratégicas a futuro. Dichos objetivos se han estipulado en concordancia con el ámbito de transportes y comunicaciones, a fin de que la entidad cumpla con las funciones establecidas, ordenando jerárquicamente sus prioridades y el ámbito de aplicación.

Estos objetivos se han trazado en correspondencia al ámbito de Transportes y Comunicaciones y han sido propuestos sobre la base de su política institucional, así como la definición de sus prioridades y ámbito de actuación. Cabe resaltar, que todas las entidades públicas se rigen bajo el mismo objetivo de modernizar la gestión pública, tomando en cuenta la descentralización de sus servicios y actividades.

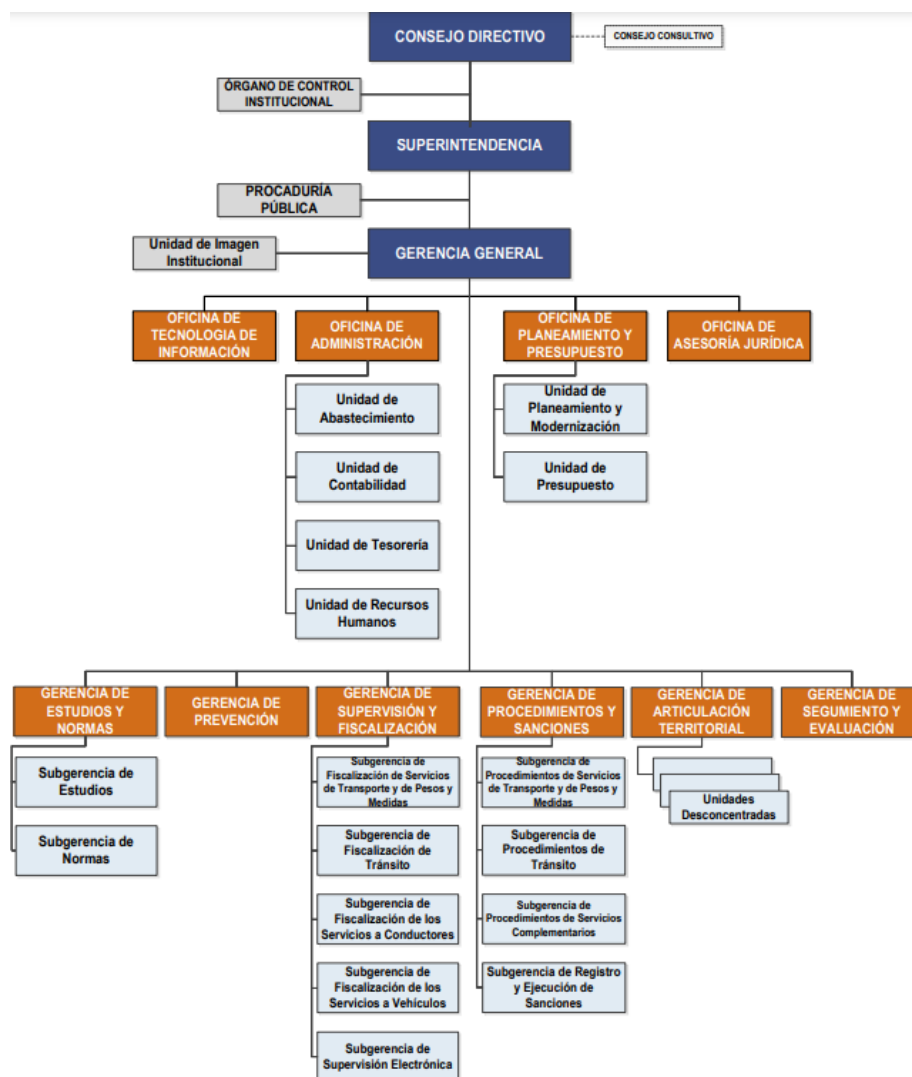
Para fines de la investigación se hará una ampliación en el enfoque institucional de la entidad a estudiar, pues se rige a modernizar sus actividades, estrategias y objetivos con la finalidad de fortalecer y modernizar la gestión estatal, bajo una mejora continua de las prestaciones brindadas a los usuarios que tiene bajo su jurisdicción. No obstante, resulta importante mencionar que una entidad pública organizada correctamente, se verá reflejada a corto o mediano plazo, lo cual permite que se pueda realizar una distribución equitativa de los fondos públicos con los que cuenta un país.

En adición, resulta necesario mencionar que las entidades públicas se rigen bajo una de las fases primordiales para modernizar la gestión estatal, la cual toma en cuenta el otorgamiento de presupuesto por resultados, se entiende por este proceso que el ministerio a cargo de otorgar presupuesto a las entidades públicas, tomará en cuenta la capacidad de cumplimiento de objetivos a través de la utilización de sus recursos.

**2.1.3.2 Organización.** El Decreto Supremo N°006-2015-MTC (2015), establece el ROF de la entidad en la cual se define la siguiente estructura orgánica:

**Figura 4**

*Organigrama de SUTRAN*



Adaptado de *Organigrama*, por MTC, 2015, ROF de la SUTRAN

Cabe señalar que la Plataforma de atención al ciudadano, área en estudio en la presente investigación, se encuentra bajo la dirección de Gerencia General.

**2.1.3.3 Plataforma de atención al ciudadano.** A nivel general las organizaciones implementaron lugares destinados a atender al cliente con la finalidad de absolver dudas o consultas que puedan tener sobre los productos o servicios adquiridos. En el ámbito público, la SUTRAN cuenta con plataformas que permiten atender y orientar al administrado en procesos correspondientes a la aplicación de infracciones por faltas cometidas, así como el registro de sus descargos y/o solicitudes.

Actualmente SUTRAN en su sede central dispone de 9 plataformas para atención al ciudadano. Sin embargo, el número de plataformas disponibles para prestar la atención en el área son solo 7. Esto debido a que una persona renunció y la otra se encuentra de descanso médico. Por otro lado, de acuerdo a la información recabada, se atiende un promedio de 50 consultas diarias de entre las cuales figuran: Seguimiento de partes diarios, consultas de infracciones, incumplimientos, códigos de pagos, fraccionamientos de deudas, retenciones, suspensiones, prescripciones, devoluciones de placas, licencias, consultas técnicas de transporte, estado de expedientes, validación y generación de códigos de pago, actualización de datos en registro de trámite documentario, validación y derivación de tramites virtuales, récord de infracciones, entre otras.

## III MÉTODO

### 3.1 Tipo de Investigación

Este trabajo es del tipo teórico, Hernández (2014) define como aquel estudio que analiza y profundiza los conocimientos previos y recolecta información para dar lugar a nuevas hipótesis que podrán ser evaluadas y aplicadas. En tal sentido, este tipo de estudio recopila y analiza datos teóricos de un tema u objetivo específico.

Asimismo, posee enfoque cuantitativo ya que estará basada en análisis estadísticos que ayudaran a medir la relación entre las variables y en datos numéricos obtenidos a partir de una encuesta que se desarrollará a través de la herramienta SERVPERF, que es un modelo ya propuesto por investigadores para medir la calidad.

Por otro lado, posee un enfoque descriptivo correlacional, pues describe los fenómenos y características que poseen los servicios ofrecidos por SUTRAN junto con la satisfacción de sus administrados. Finalmente, es no experimental, toda vez que las variables intervinientes no han sido sujetas de manipulación, asimismo, su corte es transversal ya que la recaudación de datos se llevó a cabo en una sola y única instancia.

### 3.2 Ámbito temporal y espacial

Está comprendido para el año 2023, no obstante, los hallazgos resultantes de la recolección de datos, es vigente. Por otro lado, el ámbito espacial, contempla la realización en la SUTRAN, ubicada en Av. Gral. Juan Antonio Álvarez de Arenales 452, Lima.

### 3.3 Variables

Una variable es cualquier detalle o aspecto de la realidad que se puede determinar mediante la percepción visual y que pueden mostrar distintos valores de acuerdo a una unidad observada. (Tascón, 1980; como se cita en Bermúdez et al., 2015).

“Son concetos clasificatorios susceptibles de identificación, en algunos casos y de

medición en otros” (Bermúdez et al., 2015, p.102)

### **Variable Independiente**

Calidad del servicio

Cronin y Taylor (1994; como se cita en Rojas et al., 2019), sostienen que la calidad implica la percepción que tiene un usuario respecto al grado de desempeño de un bien o servicio adquirido.

#### **Dimensiones:**

- Fiabilidad
- Empatía
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Elementos

### **Variable Dependiente**

Satisfacción del usuario

Para SUTRAN (2017), el concepto implica todos aquellos procedimientos que tienen el propósito de satisfacer en su totalidad las distintas consultas que el administrado tiene en materia de infracciones vehiculares. De lo antes mencionado se puede inferir que esta entidad sostiene que la satisfacción se produce como consecuencia del servicio de calidad brindado, siendo considerada entonces la variable dependiente y es definida como el beneficio que surge de la experiencia de utilizar o recibir un servicio proporcionado por una entidad pública.

#### **Dimensiones:**

- Satisfacción general

### 3.4 Población y muestra

#### Población

Para Hernández, et al. (2014), son serie de eventos que poseen características o condiciones similares, las cuales están subdivididas en 2 tipos de acuerdo a la cantidad de integrantes, por un lado, se menciona la población finita cuando el total de sus integrantes es conocido, por otro lado, si se desconoce el número de integrantes, va a ser considerada como una población infinita.

Para este estudio, el total de participantes se encontrará conformada por administrados atendidos en la sede central de SUTRAN. En este caso, serían hombres y mujeres, de 18 a más años, que reciben atención presencial para realizar algún trámite o gestión en la plataforma. De acuerdo a la información adquirida de parte de la entidad por solicitud de acceso a la información pública, de manera anual se atienden a 22625 personas.

#### Muestra

Con respecto a Hernández, et al. (2014), se encuentra conformada por un pequeño grupo de individuos que serán seleccionados para la realización del estudio, siendo un segmento perteneciente a la población, sobre los que se aplicarán herramientas de recolección de información, establecidos con precisión.

La muestra llevada a cabo en esta investigación es probabilística, bajo una técnica de muestreo aleatorio simple; ya que de acuerdo a Hernández comprende un subgrupo del conjunto de casos con características similares (población) sobre la cual los elementos a ser elegidos tienen la misma posibilidad.

Para obtener el tamaño, se realizó un cálculo utilizando la siguiente fórmula, pues permite determinar el tamaño para una población del tipo finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Leyenda:

$n$  = Tamaño muestral

$N$  = Tamaño poblacional

$Z$  = Nivel de Confianza (%)

$d$  = Error de estimación máx. aprobado

$p$  = Probabilidad esperada del suceso (éxito)

$q = (1 - p)$  = Probabilidad no esperada del suceso

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{22,625 * 1.96_{0.67}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (22,625 - 1) + 1.96_{0.67}^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{22,625 * 3.8416 * 0.25}{56.56 + 0.9604}$$

$$n = \frac{22,625 * 0.9604}{57.5204}$$

$$n = \frac{21,729.05}{57.5204}$$

$$n = 378$$

Como resultante del cálculo, la cantidad de personas sobre las cuales se aplicó en la encuesta estarán conformadas por 378.

### 3.5 Instrumentos

Para Hernández, et al. (2014), un instrumento es considerado adecuado cuando

realmente capta con fidelidad y con precisión la información observada que refleja las variables o teorías a evaluar por el investigador. En síntesis, el instrumento recolector desempeña un papel fundamental dentro de una investigación pues es la principal fuente para obtener datos esenciales para su desarrollo.

A fin de recolectar datos referentes al problema estudiado, la herramienta utilizada será el cuestionario, mismo que consta de 28 preguntas de modalidad cerrada, tomando en cuenta la escala Likert.

### 3.6 Procedimientos

Como acciones complementarias para recolectar información referente al objeto de estudio, se llevó a cabo revisión de material literario. Luego de ello, se procedió a una fase de selección y definición de instrumentos metodológicos los cuales fueron validados. Los datos obtenidos fueron recolectados a través del software estadístico SPSS versión 26, procesado, y mediante su análisis se logró visualizar, a través de tablas y gráficos, los resultados de los datos. Finalmente, para determinar la correlación entre las variables, se tomó en consideración el coeficiente Rho de Spearman de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Rangos de valor*

Valores	Interp
0 - 0.05	Nulo
0.06 - 0.25	Bajo
0.26 - 0.50	Medio
0.50 - 0.75	Moderado
0.75 - 1.00	Alto

Adaptada de *Rangos de Valor*, por Spearman, 1904, The proof and measurement of association between two things.

### **3.7 Análisis de datos**

Este estudio utilizará herramientas de análisis estadístico de datos, tales como el SPSS v26, asimismo, se hará uso del software de procesamiento de textos Ms Word y finalmente para la consolidación de datos mediante tablas y figuras se utilizará Ms Excel, ambos pertenecientes al Paquete Office v 2019.

### **3.8 Consideraciones Éticas**

La investigación fue realizada respetando la autoría de la información vertida en el contenido, así como los detalles bibliográficos respectivos. Asimismo, la recolección de datos mediante encuesta fue realizada de manera anónima, bajo consentimiento de los participantes y los datos recabados serán de uso exclusivo para el desarrollo del mismo y se mantendrán bajo estricta confidencialidad.

## IV RESULTADOS

### 4.1 Presentación de resultados

#### 4.1.1 Gráficos estadísticos

**Tabla 2**

*Fiabilidad en la variable calidad*

Valor	Valor alfa en elementos estandarizados	Elementos
,859	,941	22

Este coeficiente permite procesar la herramienta recolectora de información y determinar su confiabilidad, de esta manera usando el programa de análisis estadístico SPSS versión 26 se obtuvo valor 0.859. Complementariamente, el coeficiente basado en ítems estandarizados presentó un resultado de 0.941. Estos valores son fundamentales para garantizar la consistencia interna del cuestionario, evidenciando coherencia entre los ítems y que mide con fiabilidad la variable a analizar. Para ello se consideraron un total de 22 ítems, y al superar el margen de 0.8, se concluye que posee adecuada consistencia interna, conforme a los criterios establecidos para la interpretación de este coeficiente.

**Tabla 3**

*Fiabilidad en la variable satisfacción*

Valor	Valor alfa en elementos estandarizados	Elementos
,860	,811	6

Este coeficiente permite procesar la herramienta recolectora de información y determinar su confiabilidad, de esta manera usando el programa de análisis estadístico SPSS versión 26 se obtuvo valor 0.860. Complementariamente, el coeficiente basado en ítems

estandarizados presentó un resultado de 0.811. Estos valores son fundamentales para garantizar la consistencia interna del cuestionario, evidenciando coherencia entre los ítems y que mide con fiabilidad la variable a analizar. Para ello se consideraron un total de 6 ítems, y al superar el margen de 0.8, se concluye que posee adecuada consistencia interna, conforme a los criterios establecidos para la interpretación de este coeficiente.

**Tabla 4**

*Procesamiento de casos*

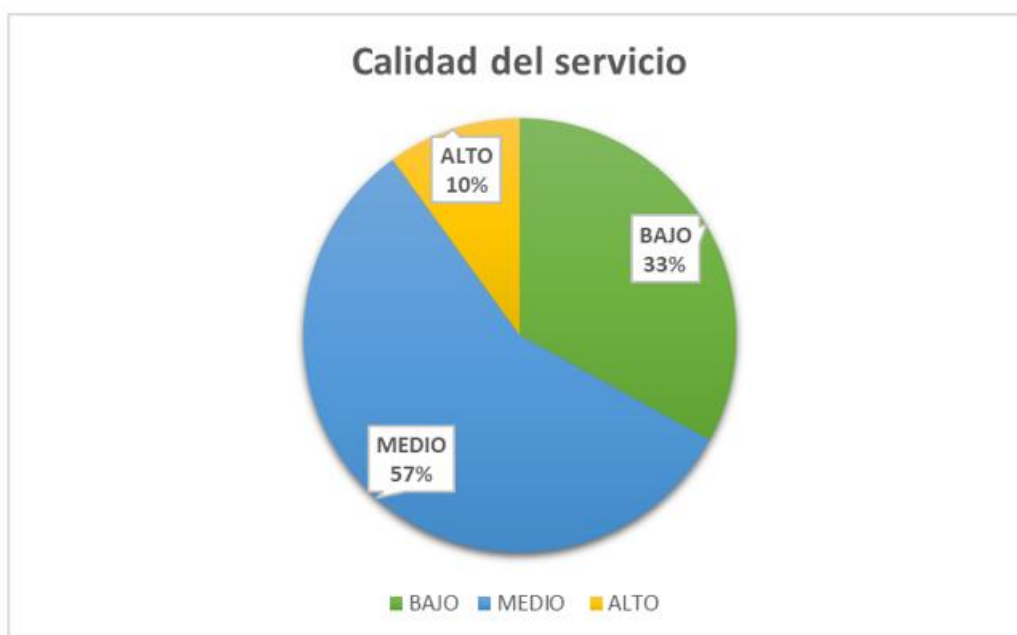
	VALIDO		PERDIDO		TOTAL	
	N	PORCENT.	N	PORCENT.	N	PORCENT.
CALIDAD DEL SERVICIO	378	100 %	0	0 %	378	100 %
SATISF. DEL USUARIO	378	100 %	0	0 %	378	100 %

Como se muestra en la Tabla 4, el estudio analizó 378 casos válidos según las variables examinadas. Además, no se encontraron casos faltantes durante la recolección y análisis de información para dichas variables. En síntesis, el conjunto de datos está completo y no contiene valores faltantes, lo que significa que el análisis y la comparación de variables se basan utilizando información completa y fiable. Esto ayuda a evitar posibles sesgos o interferencias derivadas de datos faltantes.

**Tabla 5**

*Niveles de calidad*

	FRECUENCIA	VAL. PORCENTUAL
BAJO NIVEL	126	33
MEDIO NIVEL	214	57
ALTO NIVEL	38	10
	378	100

**Figura 5***Niveles de calidad*

Tal como indican las cifras obtenidas en Tabla 5 y Figura 5, al evaluar la perspectiva referente a calidad del servicio, el 33 % de los administrados de SUTRAN la calificó como baja. En contraste, un 57 % indicó que esta era de nivel medio, mientras que solo el 10 % la percibió como alta.

**Tabla 6***Niveles de satisfacción*

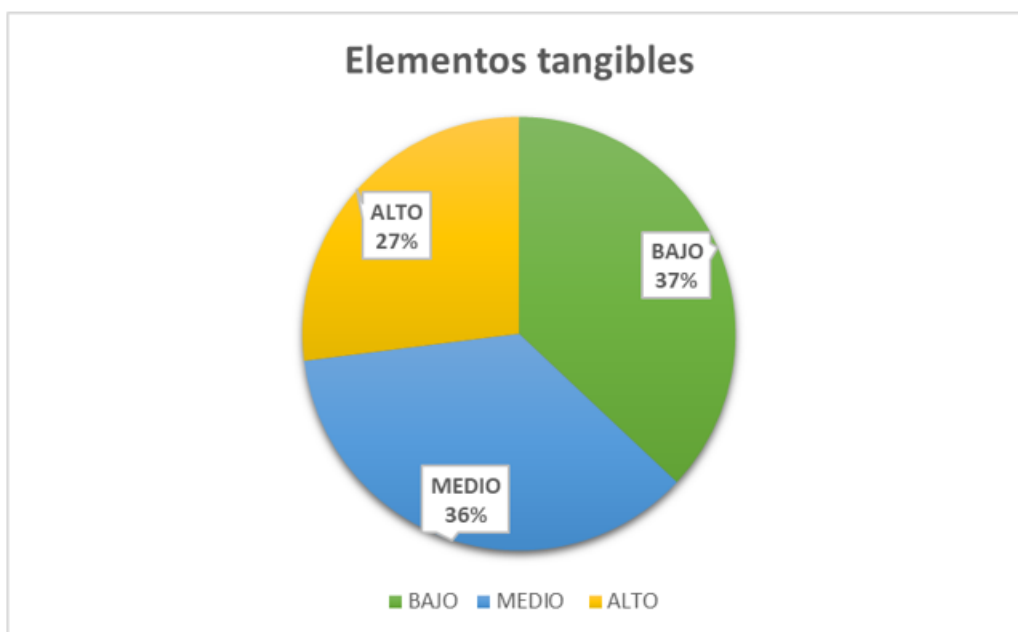
	FRECUENCIA	VAL. PORCENTUAL
BAJO NIVEL	114	30
MEDIO NIVEL	256	68
ALTO NIVEL	8	2
	378	100

**Figura 6***Niveles de satisfacción*

Tal como indican las evidencias expuestas en Tabla 6 y Figura 6, al evaluar la perspectiva relacionada a la satisfacción del usuario, un 30 % de los administrados de SUTRAN la calificó como baja. En contraste, un 68 % indicó que esta era de nivel medio, mientras que solo el 2 % la percibió como alta.

**Tabla 7***Nivel de los elementos tangibles*

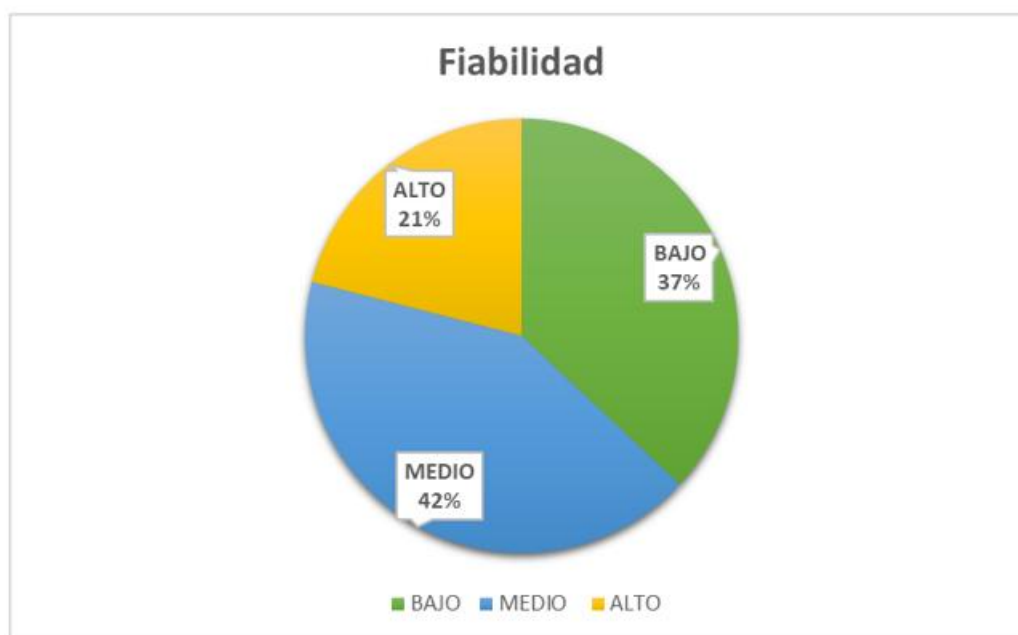
	FRECUENCIA	VAL. PORCENTUAL
BAJO NIVEL	140	37
MEDIO NIVEL	136	36
ALTO NIVEL	102	27
	378	100

**Figura 7***Niveles de los elementos tangibles*

Tal como indican las evidencias expuestas en Tabla 7 y Figura 7, al evaluar la perspectiva relacionada a la dimensión analizada, el 37% de los administrados de SUTRAN calificó como baja. En contraste, un 36 % indicó que esta era de nivel medio, mientras que solo el 27 % la percibió como alta.

**Tabla 8***Niveles de fiabilidad*

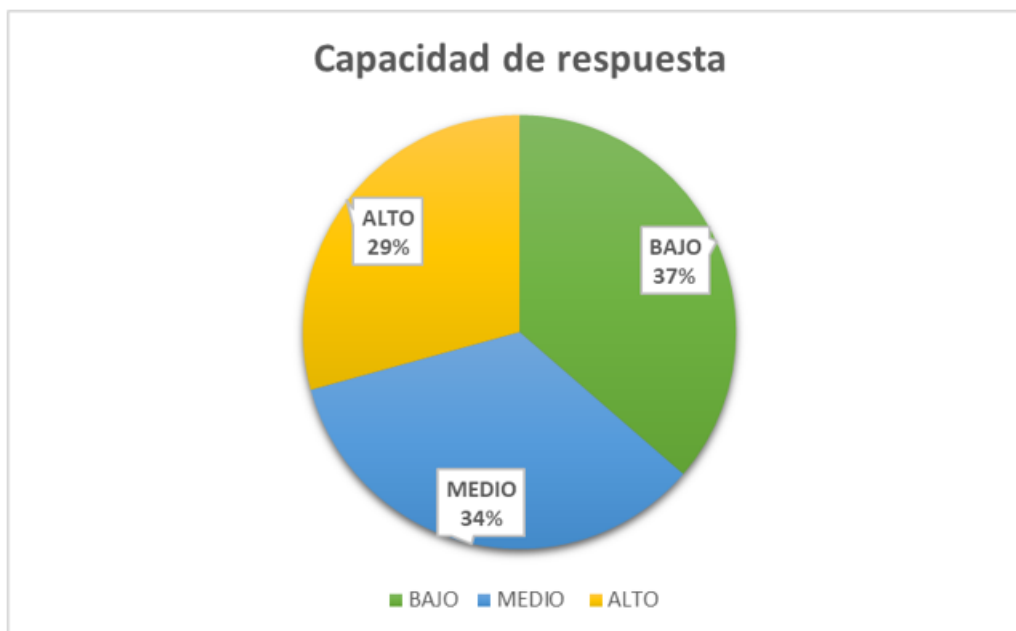
	FRECUENCIA	VAL. PORCENTUAL
BAJO NIVEL	141	37
MEDIO NIVEL	158	42
ALTO NIVEL	79	21
	378	100

**Figura 8***Niveles de fiabilidad*

Tal como indican las evidencias expuestas en Tabla 8 y Figura 8, después de evaluar la perspectiva relacionada a la dimensión analizada, el 37 % de los administrados de SUTRAN calificó como baja. En contraste, un 42 % indicó que esta era de nivel medio, mientras que solo el 21 % la percibió como alta.

**Tabla 9***Nivel de capacidad de respuesta*

	FRECUENCIA	VAL. PORCENTUAL
BAJO NIVEL	137	37
MEDIO NIVEL	130	34
ALTO NIVEL	111	29
	378	100

**Figura 9***Nivel de capacidad de respuesta*

Tal como las cifras obtenidas en Tabla 9 y Figura 9, al evaluar la perspectiva relacionada a la dimensión analizada, el 37 % de los administrados en SUTRAN calificó como baja. En contraste, un 34 % indicó que esta era de nivel medio, mientras que solo el 29 % la percibió como alta.

**Tabla 10***Nivel de seguridad*

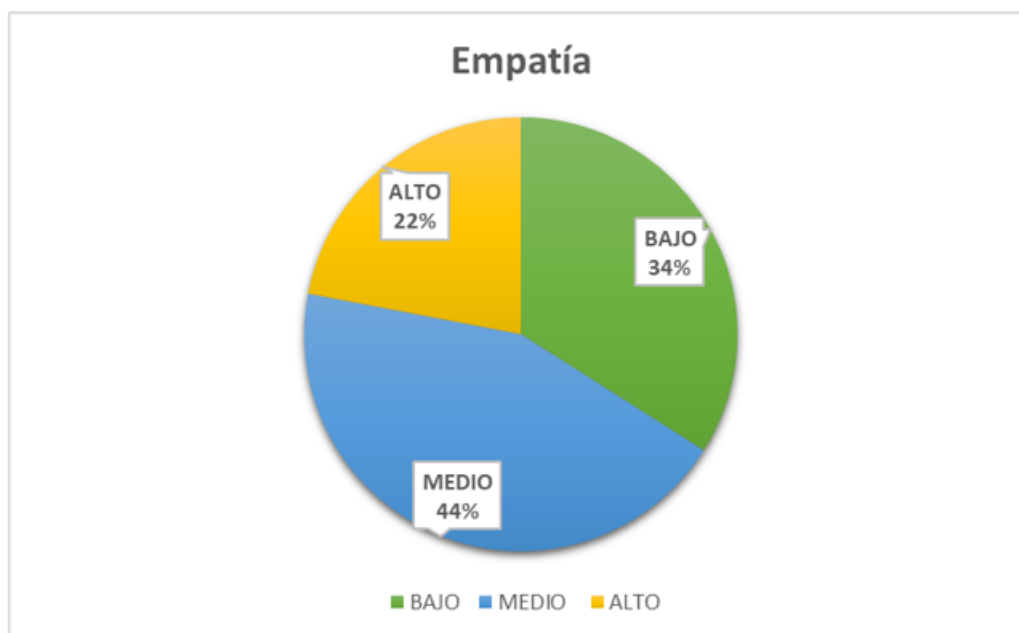
	FRECUENCIA	VAL. PORCENTUAL
BAJO NIVEL	131	35
MEDIO NIVEL	137	36
ALTO NIVEL	110	29
	378	100

**Figura 10***Nivel de seguridad*

Tal como indican las cifras obtenidas en Tabla 10 y Figura 10, al evaluar la perspectiva relacionada a la dimensión “seguridad”, el 35 % de administrados de SUTRAN calificó como baja. En contraste, un 36% indicó que esta era de nivel medio, mientras que solo el 29 % la percibió como alta.

**Tabla 11***Nivel de empatía*

	FRECUENCIA	VAL. PORCENTUAL
BAJO NIVEL	129	34
MEDIO NIVEL	165	44
ALTO NIVEL	84	22
	378	100

**Figura 11***Nivel de empatía*

Tal como indican los resultados expuestos en Tabla 11 y Figura 11, al evaluar la perspectiva relacionada a la dimensión “empatía”, el 34 % de administrados de SUTRAN calificó como baja. En contraste, un 44% indicó que esta era de nivel medio, mientras que solo el 22 % la percibió como alta.

**Tabla 12***Nivel de satisfacción general*

	FRECUENCIA	VAL. PORCENTUAL
BAJO NIVEL	114	30
MEDIO NIVEL	256	68
ALTO NIVEL	8	2
	378	100

**Figura 12***Nivel de satisfacción general*

Tal como indican las cifras obtenidas en Tabla 12 y Figura 12, al evaluar la perspectiva relacionada a la dimensión estudiada, el 30 % de los administrados de SUTRAN calificó como baja. En contraste, un 68% indicó que esta era de nivel medio, mientras que solo el 2 % la percibió como alta.

**Tabla 13***Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	ESTAD.	gl	P	ESTAD.	gl	P.
CAL. DEL SERVICIO	,170	378	,000	,949	378	,000
SATISF. DEL USUARIO	,312	378	,000	,785	378	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al observar los valores obtenidos en Tabla 13, las variables no siguen una distribución considerada normal. Cabe destacar que durante el análisis se consideró la corrección de

significancia de Lilliefors, que considera el tamaño muestral a evaluar.

Los valores muestran que, la "calidad del servicio", según la prueba Kolmogorov-Smirnov arroja una cifra de 0,170, con un valor de significancia de 0,00.

De igual manera, el estadístico de Shapiro-Wilk arroja una cifra de 0,949, con un valor de significancia 0,00.

Por otro lado, para "satisfacción del usuario", según prueba Kolmogorov-Smirnov arroja una cifra de 0,312, con un valor de significancia de 0,00. La prueba de Shapiro-Wilk para esta variable arroja un valor de 0,785, con un valor de significancia de 0,00.

Tras examinar los datos, y considerando que la muestra es mayor a 50, se empleará Kolmogorov-Smirnov como estadística para análisis.

Se determinó que ninguna de las dos variables seguía una distribución normal, ya que los valores p estaban por debajo del umbral ( $\alpha = 0,05$ ). Por lo tanto, se empleará el Rho de Spearman a favor de evaluar correlación de las variables mencionadas.

#### ***4.1.2 Prueba de significancia estadística de la hipótesis:***

Se aplicará el coeficiente R de Spearman utilizando paquete estadístico SPSSv26 para evaluar y comprobar la relación de hipótesis y su significancia, basado en los parámetros planteados en el diseño de la investigación.

##### **4.1.2.1 Hipótesis general.**

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Tabla 14***Comprobación de la Hipótesis General*

		CALIDAD DEL SERVICIO	SATISF. DEL USUARIO
RHO SPEAR MAN	CALIDAD DEL SERVICIO	COEFICIENTE	1,000
		P	,756
		N	378
	SATISF. DEL USUARIO	COEFICIENTE	,756
		P	1,000
		N	378

Tal cual lo evidenciado en Tabla 14, el R de Spearman señala la cifra 0,756, determinando que hay relación positiva, grado alto dentro de las dos variables estudiadas en este trabajo.

Como consecuencia, los datos analizados validan que hay correlación fuerte y positiva asociados a la calidad de las prestaciones brindadas por colaboradores SUTRAN y sus administrados satisfechos.

#### 4.1.2.2 Primera hipótesis específica.

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No existe relación entre los elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Existe relación entre los elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Tabla 15***Comprobación de la Hipótesis Específica 1*

		ELEMT. TANGIBLE	SATISF. DEL USUARIO
RHO SPEAR MAN	ELEMT. TANGIBLE	COEFICIENTE	1,000
		P	,650
		N	378
	SATISF. DEL USUARIO	COEFICIENTE	,650
		P	1,000
		N	378

Tal cual lo evidenciado en Tabla 15, el R de Spearman señala la cifra 0,650, determinando que hay relación positiva, grado moderado dentro de la dimensión “elementos tangibles” y la variable dependiente “satisfacción del usuario”

Como consecuencia, los datos analizados validan que hay correlación moderada y positiva asociados de los elementos tangibles y la satisfacción de los administrados en SUTRAN y sus administrados satisfechos.

#### 4.1.2.3 Segunda hipótesis específica.

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Tabla 16***Comprobación de la Hipótesis Específica 2*

		FIABILIDAD	SATISF. DEL USUARIO
RHO SPEAR MAN	FIABILIDAD	COEFICIENTE	1,000
		P	,730
		N	.
			378
	SATISF. DEL USUARIO	COEFICIENTE	,730
		P	1,000
		,000	.
		378	378

Tal cual lo evidenciado en Tabla 16, el R de Spearman señala la cifra 0,730, determinando que hay relación positiva, grado alto dentro de la dimensión “fiabilidad” y la variable dependiente “satisfacción del usuario”

Como consecuencia, los datos analizados validan que hay correlación alta y positiva de fiabilidad con la satisfacción de los administrados en SUTRAN.

#### 4.1.2.4 Tercera hipótesis específica.

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):** Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Tabla 17***Comprobación de la Hipótesis Específica 3*

			CAPAC. DE RESPUESTA	SATISF. DEL USUARIO
RHO SPEAR MAN	CAPAC. DE	COEFICIENTE	1,000	,565
	RPTA	P	.	,000
		N	378	378
	SATISF. DEL	COEFICIENTE	,565	1,000
	USUARIO	P	,000	.
		N	378	378

Según lo presentado en la Tabla 17, se observa que el R de Spearman muestra la cifra 0,565, lo cual evidencia la relación positiva y grado moderado existente entre “capacidad de respuesta” y “satisfacción del usuario”.

Por lo tanto, los resultados obtenidos validan la presencia de una fuerte correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado en SUTRAN.

#### 4.1.2.5 Cuarta hipótesis específica.

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Tabla 18***Comprobación de la Hipótesis Específica 4*

		SEGURIDAD	SATISF. DEL USUARIO
RHO SPEAR MAN	SEGURIDAD	COEFICIENTE	1,000
		P	,435
		N	378
	SATISF. DEL USUARIO	COEFICIENTE	,435
		P	1,000
		N	378

Según lo presentado en la Tabla 18, se observa que el R de Spearman muestra el valor 0,435, lo cual evidencia la relación positiva y grado moderado existente entre “seguridad” y “satisfacción del usuario”.

Por lo tanto, los resultados obtenidos validan la presencia de una fuerte correlación positiva moderada entre la seguridad y la satisfacción del administrado en SUTRAN.

#### 4.1.2.6 Quinta hipótesis específica.

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No existe relación entre la empatía y la satisfacción de los en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías, Lima - 2023.

**Tabla 19***Comprobación de la Hipótesis Específica 5*

		EMPATIA	SATISF. DEL USUARIO
RHO SPEAR MAN	EMPATIA	COEFICIENTE	,715
		P	,000
		N	378
	SATISF. DEL USUARIO	COEFICIENTE	1,000
		P	,000
		N	378

Según lo presentado en la Tabla 19, se observa que el R de Spearman muestra el valor 0,715, lo cual evidencia la relación positiva y grado alto existente entre “empatía” y “satisfacción del usuario”.

En tal sentido, los resultados validan la existencia de una fuerte correlación positiva entre la empatía y la satisfacción de administrados en SUTRAN.

## V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este trabajo tiene el objetivo de encontrar como se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción de los administrados en SUTRAN, para ello se aplicó un cuestionario sobre los 378 administrados considerados para la muestra, con el propósito de recolectar la mayor cantidad de información que permita realizar el análisis de las hipótesis vertidas en esta investigación. Cabe resaltar que los valores estadísticos resultantes fueron analizados estadísticamente mediante el SPSS vers. 26.

En la búsqueda del objetivo general, según lo presentado en la Tabla 14, se observa que el R de Spearman muestra la cifra 0,756, el cual se traduce en la existencia de una positiva relación con alta magnitud entre las variables de este trabajo. Por lo tanto, se puede inferir que a pesar del concepto muy amplio que posee el termino calidad de acuerdo a diversos investigadores, ella se encuentra vinculada con la complacencia basada en la percepción real del usuario.

Tenemos así investigadores como Chirinos et al. (2018), Carbajal y Molla (2021), y Coras e Hinostraza (2023) quienes parten de este concepto para utilizar el modelo teórico SERVPERF con la finalidad de medir la relación entre ambas variables y poder así determinar cuál de las dimensiones de la calidad planteadas por el modelo (empatía, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad) influyen en mayor nivel en las distintas organizaciones evaluadas. De esta forma, recabando la información a partir de encuestas, los investigadores presentan distintos resultados en sus investigaciones.

Chirinos et al. (2018), en su tesis de grado **“Diagnóstico de la Calidad del Proceso de Atención Administrativa en el Hospital de la Solidaridad de Mirones”** demuestran que una de las dimensiones con mayor significación en la satisfacción del usuario, es la “fiabilidad”, teniendo como valor rescatable el buen trato y la amabilidad. Concluyendo que, a pesar de que el sistema de salud estatal presenta ciertas deficiencias en materia de infraestructura, carencia

de personal médico, equipamiento no adecuado y una pobre gestión administrativa; los resultados de su investigación demuestran la satisfacción de dichos pacientes por el servicio brindado.

Carabajal y Molla (2021), en su tesis de grado **“Percepción de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Transporte Público Urbano: El Caso del Metropolitano en Lima”** indican bajo sus hallazgos que aplicar el modelo SERVPERF y sus dimensiones, no influye en cómo el usuario percibe el servicio que recibe (satisfacción). Ellos sostienen que el único factor que influye es la “empatía”; además que entre los valores rescatables resaltan la buena atención e interés por el usuario. Sin embargo, recalcan la importancia de aplicar dicho modelo por cuanto permite conocer los aspectos a mejorar correspondientes a un determinado servicio que será brindado al usuario final.

Por otra parte, Coras e Hinojosa (2023), en su tesis de grado **“Análisis de la calidad percibida de atención de servicio de los usuarios de consulta externa y su relación con la satisfacción de un centro de salud universitario. Caso: El Servicio de Salud de la Pontificia Universidad Católica del Perú”** sostienen que, dentro del modelo SERVPERF, cada una de sus dimensiones mantienen una relación entre sí y que, además mantienen relación positiva con la satisfacción del usuario. Sin embargo, haciendo un análisis factorial, determina que la dimensión con mayor relación es la “seguridad” dentro del cual resaltan valores como el trato amable y el conocimiento técnico. Es decir, un usuario satisfecho se verá influenciado por el grado de conocimiento técnico y comportamiento que tenga el personal que atiende.

Como se puede observar, distintas investigaciones elaboradas se basan en la utilización del modelo SERVPERF, mostrando distintos resultados; Sin embargo, a pesar de los distintos niveles de correlación existentes de sus dimensiones y la variable satisfacción, se resalta el análisis integral de las dimensiones sin discriminación alguna, puesto que permitirán obtener información sobre aspectos valorados por los usuarios que se pueden tomar en cuenta para

mejorar.

En el caso específico de la presente investigación que tiene como objeto de estudio a la entidad pública “La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías” (SUTRAN), no se puede afirmar que los resultados obtenidos puedan ser de aplicación a todas las entidades públicas dentro del sector transporte como Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) o el propio Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC); ya que, a pesar de ser entidades con funciones similares de fiscalización y supervisión que están dentro del sector transporte; no poseen los mismos aspectos como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Sin embargo, el presente estudio puede servir como referencia para que estas entidades puedan aplicarlo siguiendo el método desarrollado, tomando en cuenta sus características propias.

## VI CONCLUSIONES

- Sobre el objetivo general, el R de Spearman refleja 0,756 evidenciando una relación positiva y de alta magnitud entre las variables propuestas en esta investigación. Es decir, si se realizan mejoras en los servicios que brinda la SUTRAN concernientes a la orientación en temas de infracciones, estas tendrán repercusión en la satisfacción de los administrados.

- Se concluyó que el R de Spearman refleja 0,650 indicando que hay correlación positiva moderada, entre la primera dimensión “elementos tangibles” con la satisfacción del usuario en la SUTRAN, 2023, planteados en la investigación. En otras palabras, las modificaciones o mejoras que se realicen en la presentación del personal o las condiciones físicas, tendrán repercusión en el nivel de administrados satisfechos.

- Se resolvió que el R de Spearman refleja 0,730 indicando que hay relación positiva y de alta magnitud, entre la segunda dimensión “fiabilidad” con la satisfacción del usuario en la SUTRAN, 2023. Esta se relaciona con la capacidad de cumplir con el servicio prometido eficientemente y dentro de los plazos indicados. En otras palabras, una atención eficiente, tendrá repercusión en el nivel de administrados satisfechos.

- Se encontró que el R de Spearman refleja 0,565 indicando que hay relación positiva y de magnitud moderada, entre la tercera dimensión “capacidad de respuesta” con la satisfacción del usuario en la SUTRAN, 2023. Esta dimensión se vincula con la voluntad del personal de las plataformas de atención de ayudar a los usuarios y brindarles una pronta respuesta.

- Se concluyó que el R de Spearman refleja 0,435 indicando que hay relación positiva y de magnitud moderada, entre la cuarta dimensión “seguridad” con la satisfacción del usuario en la SUTRAN, 2023. Dicha dimensión se relaciona con la aptitud, es decir las capacidades y habilidades de los colaboradores en las plataformas de atención de poder realizar

sus funciones de manera eficiente y productiva generando confianza en la atención a los usuarios.

- Finalmente, se resolvió que el R de Spearman refleja 0,715 indicando que hay relación positiva y de alta magnitud, entre la quinta dimensión “empatía” con la satisfacción del usuario en la SUTRAN, 2023. Dicha dimensión establece que las entidades, a través del personal, debe tener capacidad de entender los problemas de los usuarios, adaptarse a sus necesidades y brindarle una atención personalizada.

## VII RECOMENDACIONES

- Se propone a la SUTRAN, realizar programas de capacitación dirigidos al personal que labora en las plataformas de orientación al administrado, en aspectos de conocimiento sobre las consultas más comunes que se realizan en ventanilla, así como reforzar la vocación de servicio, valor primordial que debe imperar en todas las entidades públicas en aras de fortalecer el servicio que ofrecen a sus ciudadanos, promoviendo la empatía respecto de sus necesidades y acortando los tiempos de espera por cada consulta realizada.
- Se sugiere a las autoridades de la SUTRAN, implementar herramientas digitales que faciliten al administrado poder acceder a información concerniente a la instancia en la cual se encuentran sus infracciones con mayor facilidad, sin perder la seguridad y fiabilidad en la información obtenida, toda vez que, el hecho de acudir presencialmente a la sede central o las distintas oficinas ubicadas a nivel nacional, implican gasto de tiempo y dinero, lo cual puede ser evitado si se implementan o mejoran estos canales virtuales.
- Se recomienda fortalecer el canal de atención telefónica con el que cuenta la SUTRAN, toda vez que los tiempos de espera por llamada telefónica superan los 10 minutos por atención, colapsando las líneas e imposibilitando que los administrados puedan obtener información respecto a las consultas realizadas, lo cual obliga a dichos usuarios a acudir presencialmente a la sede central de la entidad, generando molestias en cuanto a la satisfacción del servicio obtenido.
- Se recomienda a la alta dirección de la entidad, considerar la cantidad de colaboradores ubicados en las plataformas de orientación, en pro de evaluar un incremento en la asignación presupuestaria destinada a la contratación de más colaboradores. Ello permitirá cubrir la totalidad de las ventanillas de atención, ya que, como se ha evidenciado a lo largo de esta investigación, muchas de ellas permanecen inhabilitadas, generando una sobrecarga de trabajo en el personal disponible, lo cual se traduce en largas colas, molestia en los usuarios e

insatisfacción por los servicios que brinda el estado a través de sus entidades.

- Se sugiere, con la finalidad de mejorar la dimensión “seguridad” del modelo SERVPERF, en la cual se evalúa la capacidad de la entidad de poder hacer que el usuario sienta confianza frente al servicio recibido; se sugiere la capacitación constante al personal de atención sobre las normativas vigentes para una atención profesional y adecuada, capaz de poder brindar las respuestas correctas a las inquietudes de los usuarios así estos se puedan sentir seguros por las respuestas recibidas y no sientan que las sanciones puestas están mal aplicadas o sustentadas.

- Finalmente, con la finalidad de mejorar la dimensión “empatía” del modelo SERVPERF, la cual hace referencia a la capacidad que tiene la entidad de entender el problema de sus usuarios, adaptarse a sus necesidades y brindarle una atención personalizada.; se sugiere desarrollar una estrategia de trato humanizado con criterios de cercanía, escucha activa e inteligencia emocional para que los usuarios no sientan que el trato en la atención es frío y proceso meramente burocrático. Asimismo, se recomienda desarrollar un espacio de diálogo donde los usuarios puedan acercarse a las autoridades a través del diálogo directo. Adicionalmente, se debería proponer la utilización de un lenguaje cercano, con palabras sencillas y no lenguajes técnicos, ya que los usuarios, comúnmente, no suelen entender estos términos.

## VIII REFERENCIAS

- Acosta, L., Burrone, MS., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., Didoni, M., Jure, H., Acevedo, G., Estario, J. y Fernández, A. (2011). Análisis de la Satisfacción del Usuario en Centros de Salud del Primer Nivel de Atención en la Provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global (Murcia)*, 10(1).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412011000100014](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014)
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *Digitalización de los trámites reduciría la corrupción y los costos de la burocracia en América Latina y el Caribe*. Noticias BID.  
<https://www.iadb.org/es/noticias/digitalizacion-de-los-tramites-reduciria-la-corrupcion-y-los-costos-de-la-burocracia-en>
- Bañuelos, V., García, F., Vega, R. y Llamas, B., (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *Revista Iberoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades (Zacatecas)*, 12 (24), 70-96.  
<https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/318>
- Basaldúa, F., Mendoza, R. y Ponticel, V. (2020). Análisis de los Factores Determinantes en la Satisfacción del Usuario en un Servicio Público de Intermediación Laboral. Estudio de Caso de la Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.  
<https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/479678bb-4fbf-4491-aa48-305350022b1f/content>
- Bermúdez, L. y Rodríguez, L. (2015). *Investigación en la Gestión Empresarial*. Macro.
- Carbajal, O., y Molla, D. (2021). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano: El caso del Metropolitano en Lima*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/20632>

- Cepeda, M., y Martín, M. (2005). Calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales (Maracaibo)*, 7(1), 21-36.  
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318830002.pdf>
- Chávez, A. (2023). *Capacitación del personal y su relación con la eficiencia laboral en la oficina general de gestión de recursos humanos del ministerio de salud, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/7784>
- Chirinos, C., Diez Canseco, O. y Palacios, J. (2018). *Diagnóstico de la Calidad del Proceso de Atención Administrativa en el Hospital de la Solidaridad de Mirones*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13073>
- Coras, E. e Hinostroza, M. (2023). *Análisis de la calidad percibida de atención de servicio de los usuarios de consulta externa y su relación con la satisfacción de un centro de salud universitario. Caso: El Servicio de Salud de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/26780>
- Decreto Supremo N°006-2015-MTC. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías 2015. (10 de setiembre del 2015). [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14069/PLAN\\_14069\\_2015\\_DS\\_006-2015\\_MTC.PDF](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14069/PLAN_14069_2015_DS_006-2015_MTC.PDF)
- Gobierno del Perú (octubre 2023). *Calidad de Servicio: Atención Eficaz, Eficiente y Oportuna*. Boletín Valor Público (N° 3).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5256127/BOLETIN%20MENSUAL%20SGP%20octubre%202023.pdf>

Gryna, F., Chua, R. y Defeo, J. (2007). *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad*. (5° ed.). McGraw-Hill Interamericana.

<https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. (5° ed.). McGraw-Hill Interamericana.

[https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Juran, J., Gryna, F. y Bigham, R., (2021). *Manual de Control de la Calidad*. (2° ed.). Reverté.

[https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9788429192704\\_A41300971/preview-9788429192704\\_A41300971.pdf](https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9788429192704_A41300971/preview-9788429192704_A41300971.pdf)

Ley N° 29380. Ley de Creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (16 de junio del 2009).

[https://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/Ley\\_29380.pdf](https://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/Ley_29380.pdf)

Moina, J. (2021). *Relación de las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita, 2020*.

[Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.

<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5824>

Morales, K. (26 de mayo de 2024). Papeletas por exceso de velocidad: link oficial de SUTRAN para saber si tienes multas solo con tu DNI. La República.

<https://larepublica.pe/autos/2024/05/26/papeletas-por-exceso-de-velocidad-en-peru->

[este-es-el-link-oficial-de-sutran-para-saber-si-tenes-multas-solo-con-tu-dni-papeletas-por-placa-sat-atmp-2346578](#)

Oliver, R. (1993). *Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response*. Journal Consumer Research.

<https://doi.org/10.1086/209358>

Petracci, M. (1998) *La Medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano - Usuario de Servicios Públicos Privatizados*. Instituto Nacional de la Administración Pública.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICL.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICL.pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros (08 de abril de 2024). *Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023*. Reporte.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5433378-encuesta-de-satisfaccion-ciudadana-2023>

Resolución de Gerencia General N° 20-2017- SUTRAN, Directiva que Regula la Atención Integral al Ciudadano en la SUTRAN 2017. (06 de julio de 2017).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/669118/13888175414169144420200429-63689-63j4j2.pdf>

Rey, M. y Badía, G. (2021). *Calidad Estatal en un Modelo de Gestión Pública Democrática, Inclusiva y Federal*. Fortalecimiento Institucional (N° 2).

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cofi\\_calidad\\_estatal\\_en\\_un\\_modelo\\_de\\_gestion\\_publica\\_democratica\\_inclusiva\\_y\\_federal.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cofi_calidad_estatal_en_un_modelo_de_gestion_publica_democratica_inclusiva_y_federal.pdf)

Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. y Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile.

*Estudios de Políticas Públicas (Santiago de Chile)*, 5(1), 33-49.

<https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286>

Rojas, N. (2021). *Nivel de Calidad de Servicio Según el Modelo SERVPERF en la Agencia Principal del Banco de la Nación de la Ciudad de Abancay, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. Repositorio Institucional UNAMBA.

<https://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/1016>

Roseth, B., Reyes, A., y Santiso, C. (junio 2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Resumen ejecutivo*. Publicaciones BID.

[https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/El-fin-del-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital-\(Resumen-ejecutivo\).pdf](https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/El-fin-del-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital-(Resumen-ejecutivo).pdf)

SUTRAN (28 de marzo de 2023). *Plan Estratégico Institucional 2020-2026 Ampliado*. Instrumentos de Gestión.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4444822/PEI%202020-2026.pdf?v=1681831305#:~:text=El%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Institucional%20\(PEI,y%20las%20Acciones%20Estrat%C3%A9gicas%20Institucionales](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4444822/PEI%202020-2026.pdf?v=1681831305#:~:text=El%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Institucional%20(PEI,y%20las%20Acciones%20Estrat%C3%A9gicas%20Institucionales).

SUTRAN (06 de setiembre de 2024). *Informe de Gestión 2023*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7005059/6035626-informe-de-gestion-ii-semester-2023.pdf?v=1727446951>

Vinicio, F. (2022) *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo*. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institución UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/bitstream/123456789/34146/1/051%20ADE.pdf>

Zenobio, L. (2023). *La Calidad del Servicio y su Incidencia en la Satisfacción de los Usuarios de la Mesa de Partes del Instituto del Mar del Perú (IMARPE), Callao, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/7726>

## IX ANEXOS

## ANEXO A

## Matriz de consistencia

FUNDAMENTACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Tipo de Investigación
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN, Lima - 2023?	Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN, Lima -2023.	Existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN, Lima - 2023.	Calidad de servicio  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	Teórica
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Nivel de Investigación
1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre los “elementos tangibles” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la	1. Determinar el nivel de relación que existe entre los “elementos tangibles” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención	1. Existe una relación positiva entre los “elementos tangibles” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención		Descriptivo - Correlacional
			Variable 2	Diseño de Investigación

<p>Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la “fiabilidad” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, ¿Lima -2023?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la “capacidad de respuesta” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la “seguridad” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al</p>	<p>al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p> <p>2. Determinar el nivel de relación que existe entre la “fiabilidad” y la satisfacción de los Ciudadanos en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p> <p>3. Determinar el nivel de relación que existe entre la “capacidad de respuesta” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p> <p>4. Determinar el nivel de</p>	<p>al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p> <p>2. Existe una relación positiva entre la “fiabilidad” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p> <p>3. Existe una relación positiva entre la “capacidad de respuesta” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p> <p>4. Existe una relación positiva entre la</p>	<p>Satisfacción de usuario</p> <p><b>Dimensión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción general</li> </ul>	<p>No experimental</p> <p><b>Muestra</b> 378 usuarios del servicio</p>
--	---	--	--	--

<p>Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la “empatía” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023?</p>	<p>relación que existe entre la “seguridad” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p> <p>5. Determinar el nivel de relación que existe entre la “empatía” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p>	<p>“seguridad” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p> <p>5. Existe una relación positiva entre la “empatía” y la satisfacción de los usuarios en las Plataformas de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancías – SUTRAN, Lima -2023.</p>		
--	---	--	--	--

## ANEXO B

## Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	“La calidad de servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado”. (Cronin y Taylor,1994)	<p>Para el análisis de la variable se utilizó el Modelo SERVPERF que significa “Rendimiento del servicio” propuesto por Cronin y Taylor, el cual mide la calidad del servicio en cinco dimensiones.</p> <p>Asimismo, utiliza un cuestionario compuesto por 22 preguntas, las cuales fueron realizadas a usuarios del servicio de la plataforma de atención de la SUTRAN.</p>	ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material utilizado.</li> <li>• Apariencia de las instalaciones.</li> <li>• Apariencia física del personal de servicio.</li> <li>• Condiciones ambientales.</li> </ul>	1-4	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
			FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de funciones.</li> <li>• Asistencia al usuario en la solución de problemas.</li> <li>• Prestación del servicio de manera correcta.</li> <li>• Prestación del servicio a tiempo.</li> </ul>	5-9	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información suministrada uniforme y consistente.</li> </ul>	
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera establecidos.</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Disposición</li> <li>• Personal colaborador.</li> </ul>	10-13
		SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Atención</li> <li>• Conocimiento del trabajo.</li> </ul>	14-17
		EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la petición.</li> <li>• Horarios de atención.</li> <li>• Atención personalizada.</li> <li>• Preocupación por la experiencia en la atención.</li> <li>• Comprensión de las necesidades.</li> </ul>	18-22

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Es el beneficio que surge de la experiencia de utilizar o recibir un servicio proporcionado por una organización que se genera cuando se percibe que lo recibido por el cliente, supera sus expectativas. (Oliver,1980)	Para el análisis de la variable se utilizó la métrica “Customer Satisfaccion Score” (CSS) medido en cinco dimensiones; para lo cual se elaboraron 6 preguntas de un cuestionario que fue aplicado a los usuarios de las plataformas de atención de la SUTRAN con la finalidad de medir el nivel de satisfacción respecto al servicio recibido.	SATISFACCIÓN GENERAL	Nivel de satisfacción con el servicio recibido	23-28	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo

## ANEXO C

## Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO PARA RECOGER INFORMACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EN LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA  
Y MERCANCÍAS, LIMA**

**Indicaciones:**

1. Lea detenidamente cada pregunta y analice las opciones de respuesta antes de contestar.
2. No deje preguntas sin responder.
3. Marque con un aspa (X) en solo uno de los recuadros correspondientes a cada pregunta.
4. Si tiene dudas sobre alguna pregunta, no dude en consultar las instrucciones adicionales o pedir ayuda.

ÍTEMS	MUY EN	EN	NI DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1. La SUTRAN cuenta con equipamiento moderno para realizar la atención.					
2. Las instalaciones físicas de la SUTRAN son visualmente atractivas.					
3. El personal de atención esta correctamente vestido y tiene una apariencia pulcra.					
4. Las instalaciones físicas de la plataforma de atención van de acuerdo con el tipo de servicio que brinda.					
<b>FIABILIDAD</b>					
5. La SUTRAN cumple con el servicio prometido (atención en el tiempo establecido, buena atención, priorización del bienestar, etc.)					
6. Cuando tienes un problema, el personal que atiende se muestra empático y tranquilizador.					
7. La atención del personal es confiable.					
8. La SUTRAN le proporciona sus servicios en el momento que se compromete a hacerlo.					
9. El personal de atención se esfuerza por NO cometer errores en la prestación de su servicio.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
10. La SUTRAN comunica oportunamente cuando se brindará el servicio.					

11. El personal de atención brinda un servicio rápido en los tiempos prometidos.					
12. El personal de atención NO siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.					
13. El personal de atención siempre está dispuesto a responder sus interrogantes.					
<b>SEGURIDAD</b>					
14. El comportamiento del personal atención le transmite confianza.					
15. Usted se siente seguro con el servicio que le brinda el personal de atención.					
16. El personal de atención es educado, amable y respetuoso.					
17. El personal de atención cuenta con los conocimientos y herramientas para realizar su trabajo correctamente.					
<b>EMPATÍA</b>					
18. La SUTRAN ofrece una atención individualizada.					
19. El servicio de la SUTRAN ofrece horarios de atención convenientes.					
20. La SUTRAN tiene personal que ofrece una atención personalizada.					
21. La SUTRAN se preocupa porque sus usuarios tengan una buena experiencia en la atención.					
22. El personal de la SUTRAN conoce cuáles son sus necesidades.					
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>					
23. En general, estoy satisfecho con el servicio de atención recibido por parte de la plataforma de atención.					
24. Cuando uso el servicio de atención siento que este cumplió con mis expectativas.					
25. Cuando uso el servicio de atención siento que mis problemas son resueltos de forma satisfactoria.					
26. Cuando uso el servicio de atención me siento satisfecho con la atención del personal en plataforma.					
27. ¿Estarías dispuesto a volver a usar el servicio de plataforma?					
28. ¿Estarías dispuesto a recomendar el servicio de atención?					