

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Validación e invarianza de una escala de calidad de servicio electrónico

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial

Autor:

Luz Quispe Ccoa
Cleofe Nerida Hinostroza Martinez

Asesor:

Mg. Wilter Charming Morales García

Lima, agosto de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Wilter Charming Morales García, docente de la Unidad de Posgrado Administración, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Validación e invarianza de una Escala de Calidad de Servicio Electrónico**” de los autores Luz Quispe Ccoa y Cleofe Nerida Hinostroza Martinez tiene un índice de similitud de 13 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de setiembre del año 2023.



Mg. Wilter Charming Morales García

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, el día 21 del mes de agosto del año 2023, siendo las 10:30 horas se reunieron en la sala virtual <https://adventistas.zoom.us/j/87579619092> de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección de la Señora Presidente del Jurado: Mg. Gladys Toyohama Pocco y los demás miembros siguientes:

Secretaria:	Mtra. Dany Yudet Millones Liza
Asesor:	Mg. Wilter Charming Morales García
Vocal:	Dr. Julio César Rengifo Peña
Vocal:	Dr. Marcos Enrique Flores González

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **“Validación e invarianza de una escala de calidad de servicio electrónico”** de las egresadas: Luz Quispe Ccoa y Cleofé Nérida Hinostroza Martínez conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

El presidente del jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a las candidatas a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, la Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD CALIFICACIÓN: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 15 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE BUENO, CON MÉRITO MUY BUENO.

La presidente del Jurado hizo alusión a las maestrandas y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, la presidenta del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente



Secretaria

Candidato

Candidato

Vocal

Vocal

Tabla de contenido

Resumen	1
Introducción.....	1
Resultados.....	3
Discusión	6
Conclusión.....	7
Referencias	8

Validación e invarianza de una Escala de Calidad de Servicio Electrónico

Resumen

En este estudio se evaluó la calidad de servicio electrónico en una librería virtual en Perú, utilizando la Escala de Calidad de Servicio Electrónico. Se utilizó un diseño transversal y se recolectaron datos de 412 clientes de la librería online. Se realizó un análisis factorial confirmatorio de primer orden, que confirmó la versión española de cuatro dimensiones (Diseño, Funcionalidad, Privacidad y Fiabilidad) y se encontró que todos los ítems cargaron significativamente en sus respectivos factores. Además, se realizó un análisis de invarianza factorial por género y se encontró que los umbrales, las cargas factoriales, los interceptos y los residuos eran constantes en ambos grupos, lo que sugiere que las diferencias en las puntuaciones entre los géneros son el resultado de verdaderas discrepancias en el rasgo latente en lugar de algún posible prejuicio en la herramienta de evaluación. Estos hallazgos son importantes para futuras investigaciones sobre la calidad del servicio electrónico en Perú y permiten una comparación más precisa y confiable de los resultados entre ambos grupos.

Palabras clave: Calidad de servicio electrónico.