



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del Servicio del Gobierno Regional del Callao y  
Satisfacción de los usuarios de la Asociación de  
Porcicultores, Región Callao, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Javier Eduardo Zamata Yucra

**ASESOR:**

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control Administrativo

**PERÚ - 2018**

.....  
Dra. Rosalía Zárate Barrial  
**Presidente**

.....  
Dra, Irma Carhuacho Mendoza  
**Secretario**

.....  
**Vocal**  
Dr. Mitchell Alarcón Díaz

### **Dedicatoria**

Se dedica este preciado trabajo a mis familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, en ésta larga tarea llena de satisfacciones.

### **Agradecimiento**

Se agradece al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad César Vallejo, por permitirnos continuar nuestros estudios.

A mi asesor Dr. Mitchell Alarcón Díaz, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente.

Finalmente a mis familiares y amigos por sus consejos y orientaciones constantes, para lograr la ejecución de la investigación que presento.

### **Declaración de autoría**

Yo Javier Eduardo Zamata Yucra, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima, declaro el trabajo académico titulado: "Calidad del Servicio del Gobierno Regional del Callao y Satisfacción de los Usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región Callao, 2017", presentada, en 88.folios para la obtención del grado académico de Maestro en gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima Norte, noviembre de 2017

Javier Eduardo Zamata Yucra

DNI N° 29584751.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador:

Presento la tesis titulada “Calidad del Servicio del Gobierno Regional del Callao y Satisfacción de los Usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región, Callao, 2017” con el propósito de demostrar la relación del Servicio del Gobierno Regional del Callao y Satisfacción de los Usuarios de la Asociación Porcicultora, Callao, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la introducción, en el capítulo dos se presenta el marco metodológico en el cual planteamos las hipótesis de investigación, diseño de la muestra, la metodología empleada, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. El tercer capítulo se analiza los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, quinto capítulo conclusiones, sexto capítulo recomendaciones y séptimo capítulo referencias bibliográficas, finalizando con los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	32
1.4 Problema	34
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	43
2.4. Tipos de estudio	43
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46

2.8. Métodos de análisis de datos	49
2.9. Aspectos éticos	49
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Análisis descriptivos de las variables	51
3.2. Contraste de hipótesis	58
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	63
<b>V. CONCLUSIONES</b>	68
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	70
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	72
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Cuestionario calidad del servicio	
Anexo 3. Cuestionario: satisfacción del usuario	
Anexo 4: Base datos del instrumento, calidad del servicio	
Anexo 5: Base datos del instrumento, satisfacción del usuario	
Anexo 6: Artículo científico	

## Lista de Tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Matriz de Operacionalización: Variable calidad del servicio (X).	41
Tabla 2. Matriz de Operacionalización: Variable satisfacción del usuario (Y).	42
Tabla 3. Población y muestra de estudio	46
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto variable calidad del Servicio	47
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto. variable satisfacción del usuario	47
Tabla 6 Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach.	48
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos	48
Tabla 8. Resultados de la Validez del contenido de los Instrumentos	49
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión tangibilidad	51
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión fiabilidad	52
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta	53
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta	54
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía	55
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable calidad del servicio GRC	56
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable satisfacción del usuario APC	57
Tabla 16. Coeficiente de correlación de Spearman: calidad del servicio del GRC y satisfacción del usuario de la APC	58
Tabla 17. Coeficiente de correlación de Spearman: tangibilidad y satisfacción del usuario de la APC	59
Tabla 18. Coeficiente de correlación de Spearman: tangibilidad y	

Satisfacción del usuario de la APC	60
Tabla 19. Coeficiente de correlación de Spearman: capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la APC	61
Tabla 20. Coeficiente de correlación de Spearman: seguridad y satisfacción del usuario de la APC	61
Tabla 21. Coeficiente de correlación de Spearman: empatía y satisfacción del usuario de la APC	62

**Lista de Figuras**

	<b>Página</b>
Figura 1. Gráfica de barras de tangibilidad	51
Figura 2. Gráfica de barras de fiabilidad	52
Figura 3. Gráfica de barras de capacidad de respuesta	53
Figura 4. Gráfica de barras de seguridad	54
Figura 5. Gráfica de barras de empatía	55
Figura 6. Gráfica de barras de calidad del servicio	56
Figura 7. Gráfica de barras de satisfacción del usuario	57

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017". Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen la validez y confiabilidad

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra de investigación estuvo constituida por 152 usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017, el muestreo no probabilístico e intencional. La metodología empleada fue el método de investigación científica, hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo..

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, muy alta ( $r= 0,818$ ,  $p< 0.05$ ) y directamente proporcional, entre calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017

*Palabras Clave:* calidad del servicio y satisfacción del usuario

### **Abstract**

The present work of investigation had as aim determine the degree of relation between the quality of the service of the Regional Government of the Callao and satisfaction of the users of Porcicultores Región's Association Callao, 2017 ". The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables quality of the service and satisfaction of the users of Porcicultores Región's Association Callao. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which determined that the questionnaires have the validity and reliability

The realized investigation was of quantitative approach, of type basic, with a not experimental design, correlacional of transverse court. The sample of investigation was constituted by 152 users of Porcicultores Región's Association Callao, 2017, the sampling not probabilístico and intentionally. The used methodology was the method, hypothetical deductive of scientific investigation, of quantitative approach..

The results demonstrate a statistically significant, very high relation ( $r = 0,818$ ,  $p < 0.05$ ) and directly proportionally, between quality of the service of the Regional Government of the Callao and satisfaction of the users of Porcicultores Región's Association Callao, 2017

*Key Words:* quality of the service and satisfaction of the user

## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes Internacionales

Civera (2013) en el estudio *análisis de la relación de la calidad del servicio financiero y satisfacción del ciudadano, Alicante España* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España. Prioriza la calidad y el derecho de los ciudadanos por su desarrollo eficiente, el método empleado es el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, para su investigación realizó una población total de 399 entrevistas personales distribuidas en la ciudad de Alicante a quienes se les aplicó el instrumento de Serqual en la escala de Likert. De acuerdo al análisis estadístico de los datos se evidenció que el 38.50% registraron su conformidad con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio de las entidades bancarias en la ciudad de Alicante: Se encontró una correlación significativa muy alta ( $r= 0.856$ ,  $p < 0.05$ ) entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano por los servicios financieros prestados por las instituciones bancaria en la ciudad de Alicante, Valencia-España. Debo destacar el gerenciamiento de las instituciones financieras Alicante, Valencia-España.

Del Salto (2014) en su trabajo de investigación titulada: *Evaluación De La Calidad del servicio de las entidades bancarias y Satisfacción Del Usuario de la ciudad de Guayaquil. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador*. El objetivo de este trabajo investigativo es establecer la relación directa que existe entre la calidad del servicio de las entidades bancarias y Satisfacción Del Usuario cafetalero de la ciudad de Guayaquil. Método experimental e hipotético deductivo: con diseño observacional de tipo descriptivo transversal, su población y muestra estuvo constituida por 206, usuarios cafetaleros, a los que se tomó el cuestionario de Serqual en la escala de Likert. Conclusiones: Los usuarios cafetaleros encuestados en su mayoría registraron el 37.70% un nivel satisfecho en fiabilidad de la calidad de servicio prestado por las entidades bancarias. Se observó que existe una correlación significativa moderada ( $r = 0, 487$ ,  $p < 0.05$ )

entre la fiabilidad de la calidad del servicio de las entidades bancarias y Satisfacción Del Usuario de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2013) elaboraron la investigación titulada: *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en instituciones públicas de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2013*. (Tesis Maestría). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. El objetivo fue identificar y evaluar la calidad del servicio y satisfacción del usuario en instituciones públicas de Hidalgo, México, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó el método hipotético deductivo, un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 instituciones públicas del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 236 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas desde 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios

Santana et al (2014), Realizaron la investigación titulada: *Calidad de los servicios de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza* (Tesis Maestría) Universidad de Brasilia, Brasil. Cuyo objetivos: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos Método: estudio trasversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos. A seguir, fueron digitalizados en un banco de datos electrónico y analizado en función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Resultados: entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación

– y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Conclusión: A pesar del déficit de cualidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Según los resultados estadísticos, el grado de correlación entre la dimensión el acceso a la atención y la variable satisfacción del donante determinado por el Rho de Spearman = 0,483, indica una correlación moderada positiva, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.05$ , entonces la relación entre la dimensión acceso a la atención y la variable satisfacción del usuario.

Toledo (2013), En su estudio de investigación titulado: *Acciones de mejora bajo en enfoque de la Nueva Gestión Pública*. Universidad Politécnica de Durando, México, tuvo como objetivo general acciones de mejora de la nueva gestión pública en la Universidad Politécnica de Durando, México. El método empleado es el descriptivo simple, con un diseño no experimental transversal; la muestra lo conformaron clientes de las entidades públicas, a quienes se les aplicó una encuesta con preguntas cerradas, Los datos obtenidos evidencian que prevalecen características como poca atención al cliente; despreocupación por atraer y formar personal capacitado; escasa cultura de rendición de cuentas; ineficacia en la recaudación y ejecución del gasto; nulo uso de la planeación; deficientes mecanismos de evaluación; materiales, equipos y edificios obsoletos; corrupción; clientelismo, entre otros aspectos, que dificultan el buen desempeño de los gobiernos locales. Los hallazgos encontrados demuestran que los servicios dados por tesorería son eficientes y eficaces siendo el 38% que sostienen que existe una pésima gestión pública.

### **Antecedentes nacionales**

Alva, Barrera y Chucos (2012). En la investigación titulada: *Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2012*, (Tesis Maestría). Universidad Federico Villarreal, Lima, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla durante los meses de Abril-

Junio del año 2012. Este trabajo de investigación de naturaleza cuantitativa, con un diseño descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 205 usuarios, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. Abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sustentada en la aproximación teórica del instrumento SERVQUAL. Los resultados demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval, medianamente satisfechos el 33,7% y el 9,8% insatisfechos.

Huiza (2014) en su investigación titulada: *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del Agrobanco en La Merced- Junín*, (Tesis maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco. Este estudio tuvo como objetivo describir la percepción que tiene *el usuario cafetalero sobre la calidad de atención del Agrobanco en La Merced- Junín*. El instrumento Serqual de 22 ítems, se aplicó a una población de 100 encuestados para evaluar la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Conclusiones evidencian que el usuario cafetalero estuvo satisfecho con la calidad de atención *del Agobanco*,. En el análisis estadístico de datos el 23.50% de encuestados registran un nivel de poco satisfechos en la dimensión seguridad de la calidad del servicio que presta el Agrobanco. Mi apreciación, sobre la producción del café, hay que considerar que en el Perú la siembra del café se realiza en la ceja de selva entre los 759 y 1,800 msnm; zonas de cultivo que distan mucho de la entidades crediticias como el Agrobanco, determinando que los costos de producción del café son elevados; habiendo la necesidad imperiosa que el gobierno central como el regional deben apoyar con créditos y financieros y capacitaciones, con el fien de desarrollar la agricultura en estas zonas; es importante recalcar que la producción del Café Orgánico certificado se está incrementado, siendo el Perú el primer productos del mundo , y que está exportando a USA y Europa, Se encontró una correlación significativa ( $r = 0.741$ ,  $p < 0.05$ ) entre tangilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario

Rodríguez (2016) realizó la investigación titulada: *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción de la enseñanza universitaria en estudiantes del programa de Maestría, convenio UNE Enrique Guzmán y Valle - Gobierno Regional del Callao*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional del Callao. Tuvo como objetivo establecer la asociación de la calidad del servicio percibido por los estudiantes y su efecto en la enseñanza impartida por los docentes. El método empleado fue hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, con un diseño no experimental, transversal correlacional, la muestra lo integraron 147 estudiantes matriculados en el curso problemas de aprendizaje, a quienes se les aplicó una encuesta con preguntas politómicas en la escala de Likert . Se utilizó la Escala de Calidad del Servicio Universitario, elaborada por Joan-Lluís Capelleras y José María Veciana (2000), de la Universidad Autónoma de Barcelona, la misma que está compuesta por seis factores. a. Las conclusiones a las que se arribó en la investigación fueron las siguientes: 1) La mayoría de la población de estudio presenta una percepción global positiva de la calidad del servicio en la enseñanza universitaria recibida. 2) No existen diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio en la enseñanza entre los estudiantes de las menciones de Problemas de Aprendizaje, Gestión Educacional, Docencia Universitaria y Didáctica de la Comunicación. Se encontró una correlación significativa ( $r = 0.655$ ,  $p < 0.05$ ) entre Percepción de la calidad de servicio y satisfacción de la enseñanza universitaria en estudiantes del programa de Maestría, convenio UNE Enrique Guzmán y Valle

Rojas (2012) realizó la investigación titulada: *Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque*. (Tesis Maestría en salud Pública).Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. El autor planteó como objetivo el de identificar el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población, y las determinadas de la atención en el acto médico de la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del Hospital I Naylamp, EsSalud-Chiclayo durante el periodo abril-junio 2004. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal utilizándose como instrumento el cuestionario

de Marshall GN and Hanges RD (1994) The patient questionnaire: Short form (PSQ-18) (RAND, Santa Mónica); en 320 usuarios. Los resultados mostraron que existe un grado de satisfacción significativo del 80,9% donde la dimensión de capacidad de respuesta y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60,9%, reflejando de esta manera la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento.

Sotomayor (2014) en su estudio de investigación titulado: *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua* (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo. Tuvo como objetivo analizar la asociación entre La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua. el método empleado es el hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo. Siendo su diseño no experimental correlacional transversal. La muestra estuvo integrada por los usuarios externos del Gobierno Regional, que fueron atendidos durante el periodo enero – marzo año 2014, esta población asciende a 320 usuarios atendidos. La muestra estuvo conformada por 102 usuarios externos. La selección de la muestra se hizo por muestreo sistemático. A quienes se les aplicó los cuestionarios en la escala de Likert. Resultados, la variable calidad de servicio, se evidencia que la mayoría de usuarios se ubica en el nivel alto, lo que significa que sus expectativas respecto al servicio a recibir en el Gobierno regional son altas, En el caso fiabilidad, 89 usuarios, que confirman el 73.5%, consideran que los servicios a recibir son de alta calidad. De los resultados del análisis de correlación, el coeficiente de correlación alcanza un valor de ( $r= 0,730$ ,  $p < 0.05$ ) entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua

## 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

### Calidad de servicio

Gonzales (2015) definió:

La calidad del servicio se define de manera general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben. (p.3)

El autor sostiene que para definir al término calidad, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, la calidad conforma un eje de referencia en toda gestión de una empresa moderna, que pretende ser protagonista ofertando servicios de calidad.

El modelo Servqual se considera en la actualidad como el método de investigación más nombrado y utilizado tanto en el mundo académico como empresarial (Martínez, 2006).

En la actualidad el modelo servqual es sinónimo de calidad, actualmente se emplea en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, la calidad conforma un eje de referencia en toda gestión de una empresa moderna, que

pretende ser protagonista ofertando servicios de calidad; los que se pueden medir utilizando el modelo servqual..

De la misma manera, como resumen Gil y Molla (1996) definieron:

Cuando se comienza a tratar el tema de la calidad de servicio, ésta se centra sobre la realización del servicio, y sobre su adaptación a las especificaciones fijadas por los prestatarios, abordándose el tema de la calidad en el servicio como si se tratara de la calidad de un producto. (p. 60).

El autor al tratar de definir al término calidad, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, y debido a que en todo proceso lo que se busca es tener resultados de calidad los que se evidenciarán en las manifestaciones de satisfacción de los clientes; además contribuyen con la calidad todos los agentes que facilitan tener resultados de calidad; y dentro de ellos tiene que ver la infraestructura, maquinaria moderna, iluminación, ventilación de los ambientes, y sobre todo funcionarios, administrativos y personal de servicio deben ser competentes en las labores asignadas (Gil y Molla, 1996, p. 60).

Deming (1989) estableció:

La calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. Menciona los siguientes argumentos principales: (a) La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente; (b) La calidad es multidimensional. No es posible definirla en términos de una simple característica; (c) Hay diferentes grados de calidad para un mismo cliente.(p.135)

El autor sostiene que la calidad se mide de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, y sobre su adaptación a las especificaciones. Hay diferentes grados de calidad para un mismo cliente. (Deming, 1989, p. 135).

Desde un enfoque del valor Steenkamp (1990) establece que la calidad de servicio percibida es “un juicio evaluativo que se determina a través de una Interacción entre el sujeto que evalúa y el objeto que es evaluado, siendo por tanto comparativo, personal y situacional”.

El autor al tratar de definir al término calidad de servicio percibida, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, y sobre su adaptación a las especificaciones fijadas por los prestatarios, siendo por tanto comparativo, personal y situacional. (Steenkamp, 1990)

Servperf (Cronin y Taylor (1994): El trabajo de Cronin y Taylor (1992); “tiene como antecedente al Servqual, del que ellos plantean, que es inadecuado, el rendimiento menos las expectativas es una base inadecuada para uso en la medición del servicio” (p. 125),

Los autores plantean que el modelo Servqual es una herramienta que está trascendiendo en las mediciones de la calidad de servicio; se mide de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, y sobre el instrumento, se plantea como una alternativa al Servqual. ( Cronin y Taylor, 1994, p. 125) .

Parasuraman et al. (1988) sostuvieron:

Para medir la calidad del servicio, utilizaremos únicamente el análisis de las percepciones. Con ello evitamos los diversos problemas que suponen las expectativas para los encuestados: tanto de interpretación, al tener que valorar 2 veces la misma lista de atributos, como conceptuales y de redundancia dentro del Instrumento de medición, ya que las percepciones están influidas por las expectativas. (p. 25)

Los autores sostienen que las mediciones de la calidad de servicio lo orientan solamente a la percepciones y de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan, lo que se busca es tener resultados de calidad los que se evidenciarán en las manifestaciones de satisfacción de los clientes; además contribuyen con la calidad todos los agentes que facilitan tener resultados de calidad;En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos

los sectores empresariales, y sobre el instrumento, se plantea como una alternativa al Servqual. (Parasuraman et al., 1988)

### **Dimensiones de la calidad del servicio**

SERVPERF(1988), utilizó una encuesta cuyo instrumento estuvo compuesto por 22 ítems, con preguntas politómicas en la escala de Likert, siendo las dimensiones de la calidad del servicio, según Parasuraman et, al. (1988): Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Tangibilidad y Capacidad de Respuesta.

#### **Dimensión 1: Tangibilidad.**

Se refiere a las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal. (Parasuraman, et al, 1988, P. 23).

El autor sostiene sobre la dimensión elementos tangibles, en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades públicas en nuestro país y en países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar a las instalaciones físicas, tales como infraestructura, oficinas bien iluminadas y ventiladas, de fácil acceso en todos los sectores empresariales (Parasuraman, et al, 1988, P. 23).

#### **Dimensión 2: Fiabilidad.**

Se define como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa. Parasuraman, et al, (1988).

Actualmente, se realiza en base a los servicios que esperan los clientes de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar a las instalaciones físicas, tales como infraestructura, oficinas

bien iluminadas y ventiladas, de fácil acceso en todos los sectores empresariales, y sobre los equipos entre otros se espera que brinden una buena comunicación con tecnología de punta en sus equipos; en cuanto al personal deben brindar una atención eficiente y eficaz, (Parasuraman, et al, 1988, P. 23).

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta.**

Duque y Chaparro, (2012) “Se define como la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio. (Parasuraman et al., 1988, p. 24).

La tercera dimensión de la calidad del servicio público, viene a ser la capacidad de respuesta de parte de los empleados públicos para ayudar a sus clientes en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan con la máxima disposición y voluntad, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan; además lo que se busca es tener resultados de calidad los que se evidenciarán en las manifestaciones de satisfacción de los clientes; además contribuyen con la calidad todos los agentes que facilitan tener resultados de calidad; (Parasuraman et al., 1988, p. 24).

### **Dimensión 4: Seguridad.**

Parasuraman et al., (1985), “Esta dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad” (p. 23).

Referente a la seguridad está orientada a los conocimientos de los empleados bancarios, sus competencias y habilidades y destrezas en la atención que muestran los empleados; además deben tener la capacidad y habilidades para inspirar credibilidad y confianza en sus clientes. en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores

empresariales para afianzar la seguridad del servicio prestado y lo que se busca es tener resultados de calidad los que se evidenciarán en las manifestaciones de satisfacción de los clientes; además contribuyen con la calidad todos los agentes que facilitan tener resultados de calidad; (Parasuraman et al., 1988, p. 24).

### **Dimensión 5: Empatía**

Duque y Chaparro, (2012), “Es el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. Parasuraman et al, (1988), p. 23”. (p. 167).

Caracteriza a la empatía a la atención personalizada que reciben de los empleados de la entidad, manteniendo entre otros; la cordialidad, respeto, consideración, formas que deben caracterizar en la relación empleado y usuario en su dimensión empatía, está referida a la forma como son atendidos los clientes por los empleados; lo que se busca es tener resultados de calidad los que se evidenciarán en las manifestaciones de satisfacción de los clientes; además contribuyen con la calidad todos los agentes que facilitan tener resultados de calidad; el modelo Servqual es una herramienta que está trascendiendo en las mediciones de la calidad de servicio; se mide de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. (Parasuraman, et al., 1988, p. 27).

## **Bases teóricas de la satisfacción del usuario**

### **Satisfacción del usuario**

Para Cantú (2001) definió:

La satisfacción del usuario es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona las instituciones financieras, se buscan evidencias sobre los parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia. (p. 33)

Medir la satisfacción del usuario es de vital importancia en la actualidad en todas las entidades públicas, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios; lo que se busca es tener resultados de calidad los que se evidenciarán en las manifestaciones de satisfacción de los clientes; además contribuyen con la calidad todos los agentes que facilitan tener resultados de calidad; sin ellos las entidades públicas sucumbirían, es por ello que el marketing que despliegan los GRC es con el propósito de captar usuarios (Cantú, 2001, p. 33)

García (2013) sostuvo:

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios del GRC y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en el usuario siendo considerando desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios. (p.20)

El autor sostiene que para medir la satisfacción del usuario es de vital importancia en la actualidad en todas los GRC, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios, es por ello que el marketing que despliegan es con el propósito de captar usuarios, dado el alto índice de competencia; además lo que se busca como estrategia no solamente la satisfacción del usuario sino también satisfacción de los brindan el servicio; y , para ello debemos tener presente que todos los agentes facilitadores dentro de una organización deben encontrar infraestructura moderna con buena iluminación, ventilación cómodas, además hay que puntualizar que los funcionarios, administrativos y demás personal deben tener muchas competencia, habilidades y destrezas , factores que redundarán en tener un servicio de calidad y por añadidura la satisfacción del usuario. (García, 2013, p.20)

Hernández (2015) planteó:

El concepto de satisfacción se ha ido modificando con el transcurrir del tiempo, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de satisfacción se incrementó en buen número. (p.24)

Dentro de las percepciones referente a los servicios que nos brindan en diferentes, instituciones educativas, empresas, etc, deben ser de calidad, sobre todo que el usuario o cliente este conforme con la atención que ha recibido; para ello los agentes que brindan el servicio deben ser competentes y la infraestructura de calidad. Además lo que se busca como estrategia no solamente la satisfacción del usuario sino también satisfacción de los brindan el servicio. y demás personal deben tener muchas competencia, habilidades y destrezas(Hernández, 2015, p. 24).

Asimismo Del banco y Daley (1996) definieron: La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. (pp. 41-47

Los autores sostiene que para medir la satisfacción del usuario es de vital importancia en la actualidad, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios se esfuerzan para conseguir que el usuario este satisfecho del servicio que le brinda el GRC; además lo que se busca como estrategia no solamente la satisfacción del usuario sino también satisfacción de los brindan el servicio o sea tienen interés en saber cómo valoran, si están experimentando un servicio de calidad, si han quedado satisfechos, y si se están cumpliendo sus expectativas. (Del banco y Daley, 1996, pp. 41-47)

Thompson y Col. (1995), definieron la satisfacción del usuario:

Depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los

servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (p. 55)

Los autores sostienen que el usuario queda satisfecho no solo la calidad del servicio sino también de sus expectativas; es de vital importancia en la actualidad en todas los GRC, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: se esfuerzan para conseguir que el usuario este satisfecho del servicio de le brinda, puede ser que esté insatisfecho con recibir servicios relativamente deficientes además lo que se busca como estrategia no solamente la satisfacción del usuario sino también satisfacción de los brindan el servicio; además hay que puntualizar que los funcionarios, administrativos y demás personal deben tener muchas competencia, habilidades y destrezas. (Thompson y Col, 1995, p. 55)

Thompson y Col. (1995) dentro de la satisfacción del usuario, toma en cuenta las siguientes dimensiones: Acceso a la atención, Trato al usuario, Recomendación, Expectativas y Satisfacción global

## **Dimensiones de la satisfacción**

### **Dimensión 1 Acceso a la atención**

Se traduce en el uso adecuado y a tiempo de los servicios del Gobierno Regional del Callao (GRC) para los mejores resultados de gestión. Debe brindar garantías de respuesta en la atención erigiéndose la accesibilidad en un componente crítico de la calidad. De igual modo debe garantizar como derecho el acceso a tener unas repuestas a su gestión en plazos adecuados. (Thompson y Col, 1995, p. 25)

Los autores consideran que el GRC debe hacer el uso adecuado de los recursos financieros y entregarle a tiempo a los usuarios, además lo que se busca como estrategia no solamente la satisfacción del usuario sino también satisfacción de los brindan el servicio; que los funcionarios, administrativos y demás personal deben tener muchas competencia, habilidades y destrezas para que estos puedan hacer las inversiones pertinentes y en los tiempos establecidos. (Thompson y Col, 1995, p. 25)

## **Dimensión 2 Trato al usuario**

Se refiere a lo que sucede cuando los servicios del GRC se diseñan y prestan tomando en consideración las expectativas y preferencias de los usuarios en aquellos aspectos de su relación con los servicios al cliente, además es de vital importancia en la actualidad en todos los GRC, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: (Thompson y Col, 1995, p. 25)

El término “trato al usuario” están referidos cuando los servicios del GRC, además lo que se busca como estrategia no solamente la satisfacción del usuario sino también satisfacción de los brindan el servicio;, ventilación cómodas, además hay que puntualizar que los funcionarios, administrativos y demás personal deben tener muchas competencia, habilidades y destrezas se diseñan y

## **Dimensión 3 Recomendación**

Tiene estrecha relación con la evaluación de satisfacción global. (Thompson y Col, 1995, p. 26)

Los administradores del GRC deben hacer sus evaluaciones con fines de mejora continua; y asegurarse que sus usuarios estén continuamente informados de las nuevas políticas; además lo que se busca como estrategia no solamente la satisfacción del usuario sino también satisfacción de los brindan el servicio que los funcionarios, administrativos y demás personal deben tener muchas competencia, habilidades y destrezas todo esto con el propósito de que el GRC contribuya con los usuarios recomendando a otros clientes que aún no son clientes del GRC. (Thompson y Col, 1995, p. 26)

## **Dimensión 4 Expectativas**

Las personas comparan los atributos positivos y negativos de un estímulo con su expectativa afectiva antes de formarse un juicio. Al respecto, es posible sostener que son las experiencias afectivas que dan cuenta de la formación de las expectativas su evaluación y contrastación cuando se participa de una experiencia. (Thompson y Col, 1995, p. 26)

En toda gestión o proceso, tiene que ver las expectativas que se tengan que alcanzar el usuario, o sea tiene que ver con lo que espera lograr como servicio, en el caso del GRC además lo que se busca como estrategia no solamente la satisfacción del usuario sino también satisfacción de los brindan el servicio; y, además hay que puntualizar que los funcionarios, administrativos y demás personal deben tener muchas competencia, habilidades y destrezas está a la expectativa de lograr en el menor tiempo posible los servicios (Thompson y Col, 1995, p. 26)

### **Dimensión 5 Satisfacción global**

La satisfacción global con la atención recibida es un aspecto clave de la calidad de la gestión que proporciona información fundamental sobre las expectativas y las percepciones de los usuarios en atención primaria. La valoración de la satisfacción permite evaluar la calidad de la atención prestada, detectar posibles áreas de mejora y adecuar las mejores prácticas asistenciales a las prioridades y la satisfacción del usuario. (Thompson y Col, 1995, p. 27)

Se trata de evaluar tanto la atención recibida así como la información requerida sobre las percepciones y expectativas de los usuarios cuando acuden por primera vez a solicitar un servicio a demás lo que se busca como estrategia no solamente la satisfacción del usuario sino también satisfacción de los brindan el servicio; y demás personal deben tener muchas competencia, habilidades y destrezas, el usuario queda satisfecho no solo la calidad del servicio sino también de sus expectativas (Thompson y Col, 1995, p. 30)

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación Teórica**

Teóricamente la investigación se justifica, debido a la evaluación que se hará sobre la calidad del que presta el GRC, de acuerdo al modelo servqual, haciendo un acopio de datos a través de los instrumentos aplicados, a fin de encontrar la asociación entre la calidad del servicio ofertado por el GRC y la satisfacción del usuario.

**Justificación práctica**

La investigación servirá a los directivos del GRC, en la que se realizará el estudio, para formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios a las solicitudes de servicio presentadas.

**Justificación metodológica**

La metodología empleada nos conlleva a emplear el diseño de los instrumentos que permita obtener los datos requeridos, a fin de describirlos, analizarlos y explicarlos sobre la percepción que tiene los usuarios sobre el servicio ofertado por el

Gobierno Regional del Callao, padece de una gestión poco eficiente y estas pueden resumirse en tres: falta de planificación, ausencia de medición de desempeño y limitado control Interno.

**Justificación social**

Alcanzar los resultados de gestión hacia la población del ente y de los sistemas administrativos, proyectándose a las demás unidades ejecutoras del pliego del Gobierno Regional del Callao y en beneficio de la población para brindar un servicio eficaz y eficiente a la Asociación de Porcicultores Región Callao.

La investigación permitirá ayudar a Los porcicultores de la Región Callao puedan tener una mejor atención a sus demandas, mejorando la calidad de vida y brindar un servicio especializado al porcicultor. De manera rápida, eficiente y eficaz por los funcionarios y trabajadores de la región Callao y los porcicultores puedan sentirse satisfechas al cubrir sus requerimientos y sus expectativas.

## **1.4. Problema.**

### **Realidad problemática**

A nivel Mundial los Gobiernos Regionales están abocados a desarrollar sus jurisdicciones y en ese contexto se encuentran muchas dificultades tanto administrativas así como económicas que conlleva a atrasos, hechos que perjudican a los pobladores.

Bolivia tiene problemas con los más pobres. En los años 80 había un población en el área urbana de 1600 habitantes. La pobreza es una de las más altas de América del Sur. Los servicios públicos en zonas rurales son particularmente inadecuados. Posee un Programa de asistencialismo, que no cubre hasta el momento menos de la mitad de las necesidades reales de la población.

Los indicadores de pobreza de la población sitúan a Bolivia en el último o penúltimo lugar latinoamericano. El estado de atención del país es malo, y está definido por las determinantes sociales y la deficiente capacidad de la red pública. cada uno de ellos está fragmentado en su interior. Igual que el Estado debe recuperar el rol rector sobre Bolivia.

En el Perú; se ha institucionalizado la corrupción en la mayor parte de los Gobiernos regionales, dando origen a un descontento generalizado en toda la población, porque la ejecución de gastos es deficiente, existe mucha traba y burocracia en cuanto a los trámites, los recursos se distribuyen en actividades no productivas, en consecuencia existe incapacidad de gasto; entonces el Control Interno no está cumpliendo su rol de prevenir y verificar la gestión gubernamental, para la correcta y transparente utilización de los recursos.

Por lo tanto, en el ámbito nacional, se observa importantes sectores sociales en situación de pobreza que evidencian precarias condiciones de vida y que se requieren de atenciones especializadas que no son adecuadamente

atendidas. En el contexto, como parte de gestión pública que viene desarrollando se han propuesto estratégicamente para extender la oferta en su servicio a través de Campañas integrales de gestión que buscan contribuir de manera efectiva la disminución de los altos índices de pobreza en las poblaciones marginadas, grupos vulnerables y otros que evidencien mayores necesidades de alimentación.

En el Gobierno Regional del Callao tiene que promover la correcta y transparente ejecución de gastos, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el logro de sus resultados, para contribuir con el cumplimiento de los fines y metas institucionales; la deficiencia en la ejecución de gastos, sólo se superará generando capacidades y habilidades del personal responsable, para optimizar la calidad de servicio, haciendo más ágiles y dinámicos sus funciones, para brindar servicio de calidad y satisfacer las necesidades básicas de la población, ejecutando proyectos de inversión social de mayor urgencia que generen mayor desarrollo en su jurisdicción.

### **Problema general.**

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao , 2017?

### **Problemas específicos**

1).¿Cuál es la relación entre la tangibilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017?

2).¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao , 2017?

3).¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017?

4). ¿Cuál es la relación entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación Porcicultura, Callao, 2017?

5). ¿Cuál es la relación entre la empatía con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

La calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

### **Hipótesis específicas**

1). La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

2). La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

3). La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

4). La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

5). La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao,.2017

### **Objetivos específicos**

1).Determinar cuál es la relación entre la tangibilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

2).Determinar cuál es la relación entre la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

3).Determinar cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

4).Determinar cuál es la relación entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

5) Determinar cuál es la relación entre la empatía con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región- Callao, 2017

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

X: Calidad del servicio

Y: Satisfacción del usuario

### **2.1.1. Definición conceptual**

X: Calidad del servicio

Gonzales (2015) definió:

La calidad del servicio viene a ser la percepción del cliente sobre lo que obtiene con lo que espera; en esta evaluación la calidad debe estar presente para la satisfacción del cliente donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben. (p.3)

## **Y. Satisfacción del usuario**

Cantú (2001) definió:

La satisfacción del usuario es la percepción que tiene como cliente sobre los servicios y productos que le proporciona la entidad, empresa, banco, etc. Siendo la satisfacción dl usuario externo determinante para el posicionamiento de la empresa en el contexto comercial, son los parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia. (p. 33).

## **2..2. Operacionalización de Variables**

### **Definición operacional de calidad del servicio.**

La calidad de servicio en el Gobierno Regional del Callao, está caracterizado por sus dimensiones e indicadores, que serán indagados a través de la encuesta a los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, en sus cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

con sus respectivos indicadores y los 22 ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert: procesados a través de sus índices: Fuertemente de acuerdo (5), Mayormente de acuerdo (4). Medianamente en desacuerdo (3), Débilmente en desacuerdo (2) Fuertemente en desacuerdo (1).

### **Definición Operacional de la satisfacción del usuario**

La variable satisfacción del usuario, se hace en función a sus dimensiones de donde se desprenden sus indicadores los cuales vienen a ser los ítems que serán indagadas por medio de una encuesta a los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao en cuanto a acceso, trata al usuario, reconocimiento, expectativa, y satisfacción global, procesados a través de sus índices: Mejor (5), A veces mejor (4), Alguna vez (3), Peor (2), Mucho peor (1).

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización: variable calidad del servicio (X)*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas y valores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Tangibilidad	Modernidad Salubridad Calidad Apoyo	1 - 4	Ordinal	
Fiabilidad	Cumplimiento Orden Colaboración Confianza	5 - 9	Fuertemente de acuerdo(5) Mayormente de acuerdo(4) Medianamente en desacuerdo (3) Débilmente en desacuerdo (2)	Excelente <83 - 110> Muy bueno <53 - 82>
Capacidad de respuesta	Puntualidad Atención Interés Ayuda	10 - 14	Fuertemente en desacuerdo (1)	Bueno <23 - 52> Regular <0 - 22>
Seguridad	Confianza Comodidad Competencia Oportuno	15 - 18		
Empatía	Interés Buen trato Entendimiento	19 - 22		

*Nota:* Adaptado por Gonzales (2015)

Tabla 2.

*Matriz de operacionalización: variable satisfacción del usuario APC (y)*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos	
Acceso	Comunicación				
	Atención	1-8			
	Puntualidad		Muy bueno(5)		
	Evaluación		Bueno(4)		
	Respeto	9-16	Regular(3)		
Trata al usuario	Buen trato				
	Información rápida		Malo(2)	Muy Satisfecho	
	Limpieza		Muy malo (1)	<127- 170>	
				Satisfecho	
	Eficiencia	17-21		<81 - 126>	
	Eficacia				
Recomendación				Medianamente satisfecho	<i>Nota</i>
				<35 - 80>	:
	Amabilidad				Ada
	Respeto	22-28		Muy Insatisfecho	ptad
Expectativa	Atención rápida			<0 - 34>	o
					por
					Cant
					ú
					(200
Satisfacción global	Satisfacción	29-34			1)
	Buen impacto				

### **2.3. Metodología**

La metodología empleada es el hipotético deductivo

El método que se empleó en la presente investigación fue el hipotético deductivo. Este método nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque buscará la objetividad y medirá la variable del objeto de estudio. Con referencia al método hipotético deductivo, Rosales 1988 (citado en Quispe, 2011) refiere que:

Al respecto Arias (2006), definió a la metodología como el: “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”(p. 16). Este método se basó en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

El enfoque utilizado fue cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo:

Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). Asimismo, el método empleado en la presente investigación fue hipotético- deductivo; para Bernal (2006), indicó que este método “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad hipótesis y busca refutar y falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben

### **2.4. Tipo de estudio**

El presente trabajo de investigación es básico

El presente trabajo de investigación es básico, al respecto Villegas et al (2011), señaló:

En lo que a investigación básica se refiere, podemos decir que se trata de los problemas teóricos, sustantivos o específicos, para describir, explicar, predecir determinada realidad o un aspecto de ella. Se trata de sustentar de construir una nueva teoría general de la educación, de sustentar teóricamente la naturaleza social de la educación (p. 87)

Salkind (1998) señala:

Es correlacional, porque “básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables, diseño del estudio. Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular).(p.45)

## **2.5. Diseño**

El diseño de esta investigación es no experimental, correlacional corte transversal.

Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Díaz. (2009, p. 116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre el corte transversal señalaron: Los diseños de investigación transeccional o transversal

recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p.151).

El diseño de investigación no experimental, transvesal, correlaciona utilizado será el siguiente esquema.

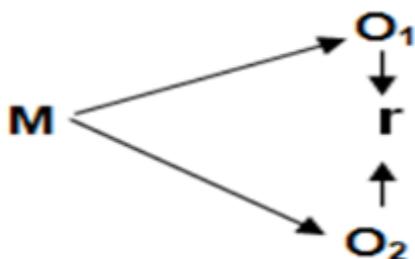


Figura 1: Esquema del diseño de investigación correlacional  
Hernández, Fernández y Baptista (2010),

#### Leyenda:

M = Muestra

r = correlación entre las variables

O1 = Observación de la variable Calidad del servicio

O2 = Observación de la variable satisfacción del usuario

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población

De acuerdo a Bisquerra (2004) la población es la totalidad de las unidades de análisis de un contexto en la cual se observa un fenómeno que es posible de ser analizado.

En el presente estudio, la población estuvo conformada por 250 usuarios de la Asociación Porcicultura Callao

## Muestra

La muestra es una parte representativa de la población Soto (2015). La muestra estuvo conformada por 152 Usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, equivalente al 48,77%. El tamaño de la muestra ( $n$ ) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton con un nivel de confianza del 95%,  $d=0,05$ ;  $N=250$ ;  $Z=1,96$ ;  $P=0,5$ ;  $Q=0,5$ .

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 250) / (0,5 * 0,5 (250 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)) = 151,68$$

Donde  $n$  (Tamaño de la muestra) = 152

Tabla 3

*Población y muestra de estudio*

	Región Callao	Población	Muestra
Usuarios Asociación de Porcicultores Región Callao		250	152
	Total	250	152
		100%	60.80%

*Nota:* Padrón de usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

Se aplicó el muestreo probabilístico, con la técnica de muestreo aleatorio al azar.

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada es la encuesta.

La recogida de datos tal como Tejada (1.997) expresa es una “las fases más trascendentales en el proceso de investigación científica” (p. 95). Lo que ha de suponer uno de los ejes principales de una investigación ya que de ella se desprende la información que va ser analizada para la divulgación de los resultados obtenidos de cualquier investigación.

## Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado es el cuestionario en escala de Likert.

Cuestionario: Es un instrumento que permite recoger información por medio de los ítems que garanticen la confiabilidad y valides del instrumento. (Gordillo, 2012 p.98)

Tabla 4.

*Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto variable calidad del servicio*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad del servicio	0.845	22

El coeficiente Alfa de cronbach obtenido para el instrumento calidad del servicio es de 0.845 podemos afirmar que el instrumento de calidad del servicio tiene una fuerte .confiabilidad

Tabla 5.

*Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto.variable satisfacción del usuario*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Satisfacción del usuario	0,923	34

El coeficiente Alfa de cronbach, obtenido para el instrumento satisfacción del usuario es de 0.923, podemos afirmar que el instrumento de satisfacción del usuario tiene una fuerte .confiabilidad

## Validación y confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos

Según Grande (2007) sostiene que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (p. 244)

Tabla 6

*Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach.*

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0,41 - 0,60	Moderada confiabilidad
0. 21. – 0.40	Baja confiabilidad
001 – 0.20	Muy baja confiabilidad

Nota. Escala sugerida por (Ruiz, 1998)

Se aplicó una prueba piloto a 25 usuarios, de la Asociación de Porcicultores Región Callao que tuvieron las mismas condiciones y características de la población. Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, en vista que la escala es politómica con cinco valores. El resultado de la confiabilidad para ambos instrumentos fue de alta confiabilidad

Tabla 7

*Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad del servicio	0.845	22
Satisfacción del usuario	0.923	34

Para el instrumento calidad del servicio el valor de Alfa de cronbach obtenido fue de 0.845, y para el instrumento satisfacción del usuario fue de 0,923, los cuales evidencian que los instrumentos son confiables.

Validez de los instrumentos.

Tabla 8

*Resultados de la Validez del contenido de los Instrumentos*

Experto	Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Dr. Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable	Aplicable
Dr. Mitchell Alarcón Díaz	Aplicable	Aplicable
Dr. Heráclito Chacón Sánchez	Aplicable	Aplicable

*Nota:* opinión de expertos

Para los instrumentos calidad del servicio y satisfacción de los usuarios; los expertos manifiestan estar de acuerdo con la aplicabilidad en toda su extensión de los instrumentos.

### **2.8. Métodos de análisis de datos:**

Para el análisis de los datos se han empleado las técnicas estadísticas requeridas, el acopio de los datos se han ordenado, clasificado, descrito la información, y representando los resultados en tablas de frecuencias y porcentajes de las variables y sus dimensiones, y la prueba de hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, empleando el software estadístico SPSS 23 de Windows. (Elaboración propia)

### **2.9. Aspectos éticos**

La redacción científica de la tesis es de acuerdo protocolo de la investigación científica respetando la autoría de las citas directas empleadas y manteniendo en anonimato al evaluado, observando una conducta ética en todo el proceso de la investigación.

### **III. Resultados**

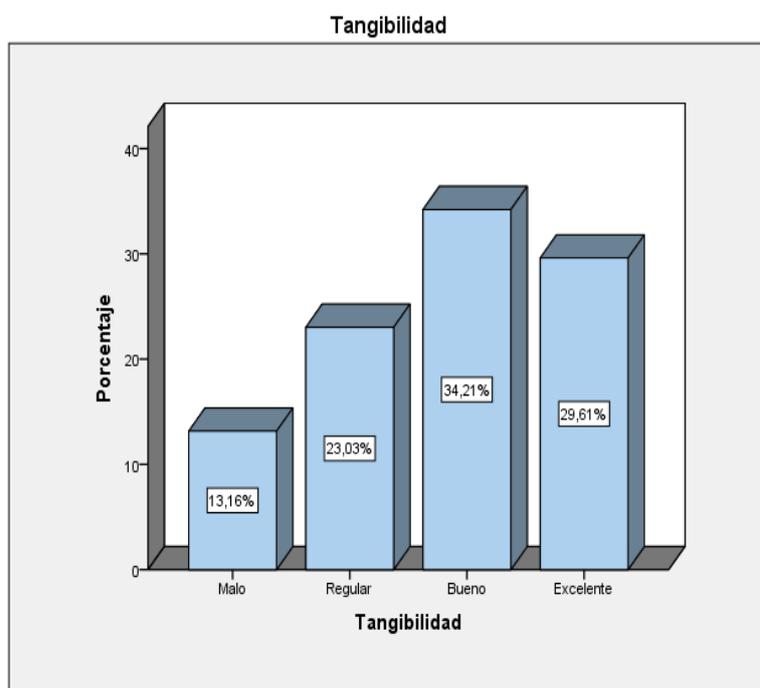
### 3.1. Análisis descriptivo de las variables

#### Dimensión: Tangibilidad

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión tangibilidad*

Tangibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Malo	20	13,2
Regular	35	23,0
Bueno	52	34,2
Excelente	45	29,6
Total	152	100,0



*Figura 1. Tangibilidad*

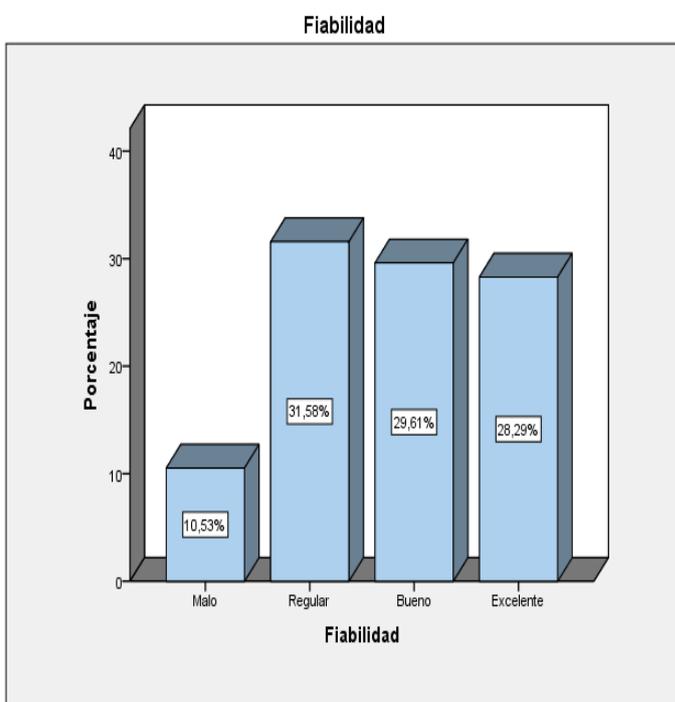
De acuerdo a la tabla 9 de datos, el 13.20% de usuarios encuestados registran un nivel malo en la dimensión tangibilidad, el 23.00% un nivel regular, el 34.20% un nivel bueno y 29.60% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la tangibilidad de la calidad del servicio del GRC.

## Dimensión: Fiabilidad

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión fiabilidad*

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	10,5
Regular	48	31,6
Bueno	45	29,6
Excelente	43	28,3
Total	152	100,0



*Figura 2. Fiabilidad*

De acuerdo a la tabla 10 de datos, el 10.50% de usuarios encuestados registran un nivel malo en la dimensión fiabilidad, el 31.60% un nivel regular, el 29.60% un nivel bueno y 28.30% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en fiabilidad de la calidad del servicio del GRC.

## Dimensión: capacidad de respuesta

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	38	25,0
Regular	44	28,9
Bueno	33	21,7
Excelente	37	24,3
Total	152	100,0

De acuerdo a la tabla 11 de datos, el 25.00% de usuarios encuestados registran un nivel malo en la dimensión fiabilidad, el 28.90% un nivel regular, el 21.70% un nivel bueno y 24.30% un nivel excelente, siendo el nivel excelente el predominante de capacidad de respuesta en la calidad del servicio del GRC.

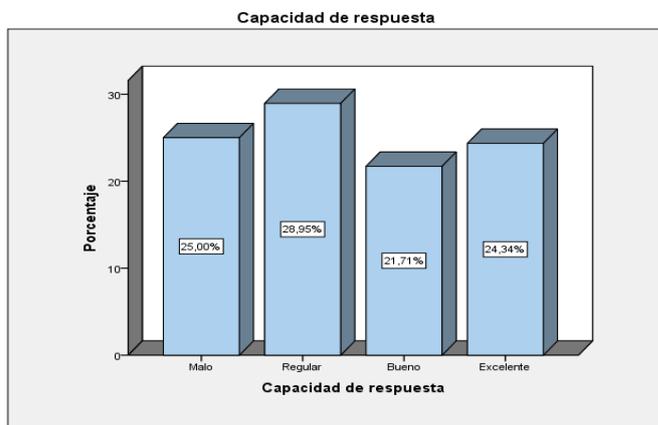


Figura 3. Capacidad de respuesta

## Dimensión: seguridad

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta*

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Malo	30	19,7
Regular	64	42,1
Bueno	28	18,4
Excelente	30	19,7
Total	152	100,0

De acuerdo a la tabla 9 de datos, el 19.70% de usuarios encuestados registran un nivel malo en la dimensión seguridad, el 42.10% un nivel regular, el 18.40% un nivel bueno y 19.70% un nivel excelente, siendo el nivel excelente el predominante en seguridad de la calidad del servicio del GRC.

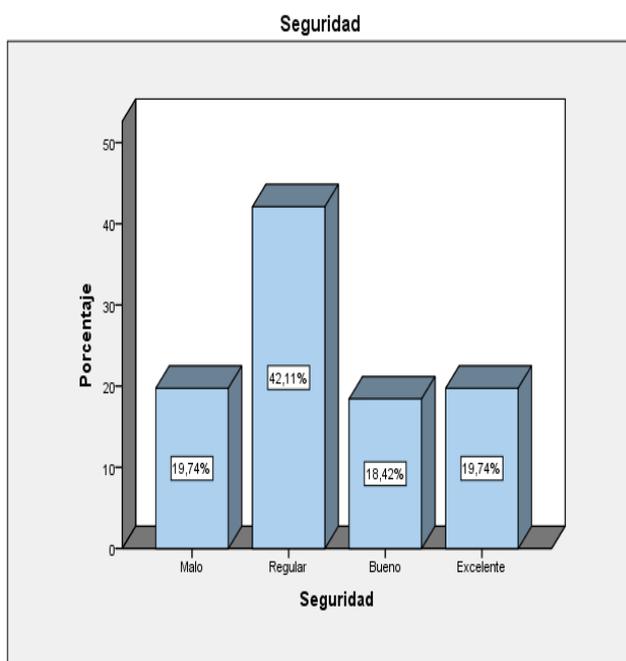


Figura 4. Seguridad

## Dimensión: empatía

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía*

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Malo	45	29,6
Regular	52	34,2
Bueno	29	19,1
Excelente	26	17,1
Total	152	100,0

De acuerdo a la tabla 13 de datos, el 29.60% de usuarios encuestados registran un nivel malo en la dimensión empatía, el 34.20% un nivel regular, el 19.10% un nivel bueno y 17.10% un nivel excelente, siendo el nivel regular el predominante en empatía de la calidad del servicio del GRC.

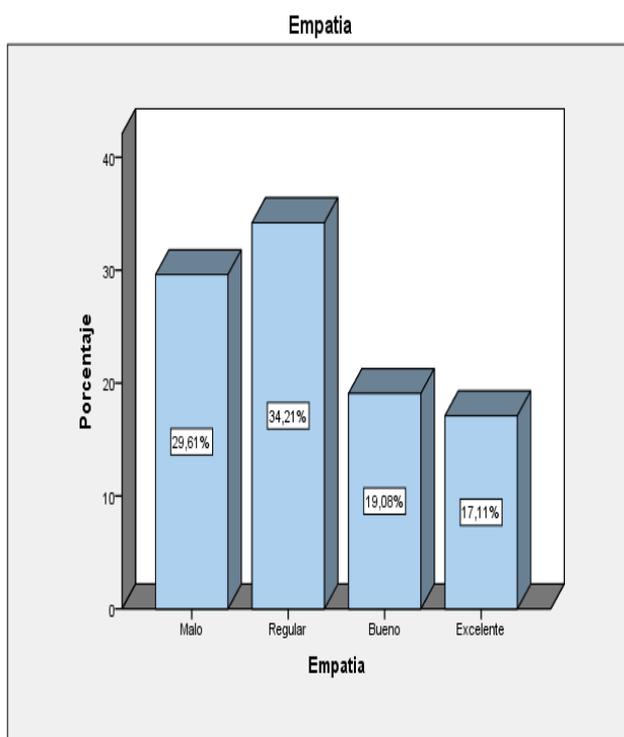


Figura 5. Empatía

### Variable: calidad del servicio GRC

Tabla 14

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable calidad del servicio GRC*

Calidad del servicio GRC	Frecuencia	Porcentaje
Malo	43	28,3
Regular	58	38,2
Bueno	20	13,2
Excelente	31	20,4
Total	152	100,0

De acuerdo a la tabla 14 de datos, el 28.30% de usuarios encuestados registran un nivel malo en la variable calidad de servicio, el 38.20% un nivel regular, el 13.20% un nivel bueno y 20.30% un nivel excelente, siendo el nivel regular el predominante en calidad del servicio del GRC.

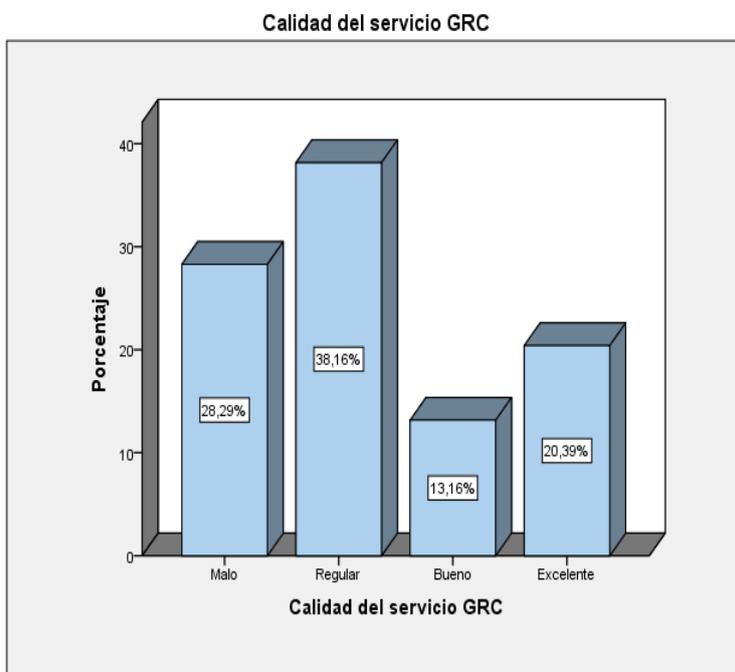


Figura 6. Calidad del servicio GRC

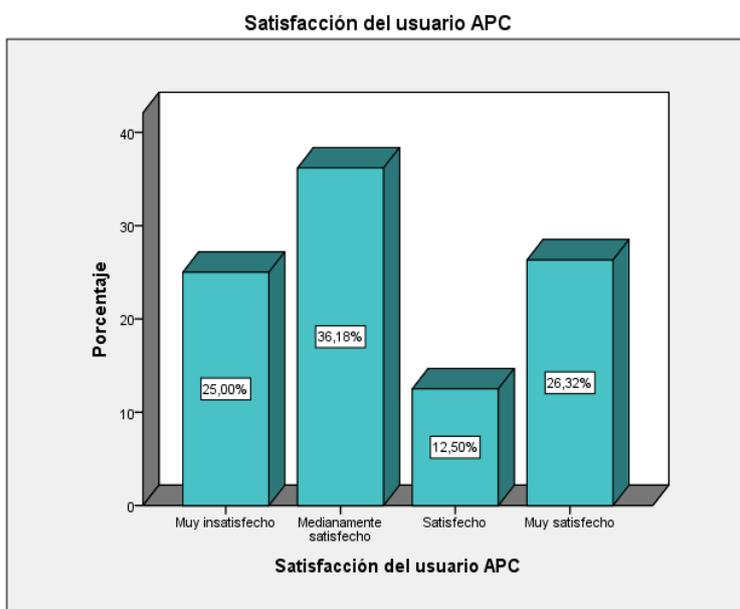
### Variable: Satisfacción del usuario APC

Tabla 15

*Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable satisfacción del usuario APC*

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	38	25,0
Medianamente satisfecho	55	36,2
Satisfecho	19	12,5
Muy satisfecho	40	26,3
Total	152	100,0

De acuerdo a la tabla 15 de datos, el 25.00% de usuarios encuestados registran un nivel muy insatisfecho en la variable satisfacción del usuario, el 36.20% un nivel medianamente satisfecho, el 12.50% un nivel satisfecho y 26.30% un nivel muy satisfecho, siendo el nivel medianamente satisfecho el predominante en satisfacción del usuario.



*Figura 7. Satisfacción del usuario APC*

### 3.3. Contraste de hipótesis

#### Hipótesis general

Ho: La calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017

.

H1: La calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017

#### Criterios de decisión:

Si p-valor > 0,05 entonces aceptar la hipótesis nula.

Si p-valor < 0,05 entonces rechazar la hipótesis nula.

Estadístico de prueba: coeficiente Rho de Spearman

Tabla 16.

*Coeficiente de correlación de Spearman: calidad del servicio del GRC y satisfacción del usuario de la APC*

Correlaciones			Calidad del servicio del GRC	Satisfacción del usuario de la APC
Rho de Spearman	Calidad del servicio del GRC	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del usuario de la APC	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.818$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre calidad de servicio de GRC y satisfacción del usuario de la APC; y prevalece la hipótesis general.

### Hipótesis específica 1

Ho: La tangibilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

H1: La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

Tabla 17.

*Coefficiente de correlación de Spearman: tangibilidad y satisfacción del usuario de la APC*

Correlaciones		Tangibilidad	Satisfacción del usuario de la APC
Rho de Spearman	Tangibilidad	1,000	,780**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Satisfacción del usuario de la APC	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,780**	1,000
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica 2; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.780$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre tangibilidad y satisfacción del usuario de la APC; y prevalece la hipótesis específica 2

### Hipótesis específica 2

Ho: La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

H1: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

Tabla 18.

*Coefficiente de correlación de Spearman: tangibilidad y satisfacción del usuario de la APC*

		Correlaciones	Fiabilidad	Satisfacción del usuario de la APC
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del usuario de la APC	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica 2; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.770$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre fiabilidad y satisfacción del usuario de la APC; y prevalece la hipótesis específica 2

### Hipótesis específica 3

Ho: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

H1: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

Tabla 19.

*Coefficiente de correlación de Spearman: capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la APC*

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario de la APC
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,700**
		N	152	152
	Satisfacción del usuario de la APC	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,700**	1,000
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica 3; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.700$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la APC; y prevalece la hipótesis específica 3

#### Hipótesis específica 4

Ho: La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

H1: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

Tabla 20.

*Coefficiente de correlación de Spearman: seguridad y satisfacción del usuario de la APC*

Correlaciones			Seguridad	Satisfacción del usuario de la APC
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,518**
		N	152	152
	Satisfacción del usuario de la APC	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,518**	1,000
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica 4; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y moderada ( $r= 0.518$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre seguridad y satisfacción del usuario de la APC; y prevalece la hipótesis específica 4

### Hipótesis específica 5

Ho: La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

H1: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

Tabla 21.

*Coefficiente de correlación de Spearman: empatía y satisfacción del usuario de la APC*

Correlaciones			Empatía	Satisfacción del usuario de la APC
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
Satisfacción del usuario de la APC	Satisfacción del usuario de la APC	Coefficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La técnica estadística predictiva con SPSS V23 utilizado para el contraste de la hipótesis específica 4; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación estadísticamente significativa y moderada ( $r= 0.566$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre empatía y satisfacción del usuario de la APC; y prevalece la hipótesis específica 5

## **IV. Discusión**

Los hallazgos obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V21 usado para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y de acuerdo al problema y los objetivos se encontraron:

El objetivo general planteado es determinar la relación entre la calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017, para el logro del objetivo de la investigación se aplicó los instrumentos a las variables calidad del servicio del Gobierno Regional y satisfacción de los usuarios de la APC, estos instrumentos fueron elaborados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variables de estudio.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao, en los datos, el 28.30% de usuarios encuestados registran un nivel malo en la variable calidad de servicio del GRC, el 38.20% un nivel regular, el 13.20% un nivel bueno y 13.20% un nivel excelente, siendo el nivel regular el predominante en calidad del servicio del GRC. Este estudio es similar al de Peña (1992) quién estableció que en la docencia universitaria los profesores deben ser competentes, con habilidades y destrezas para saber lo que enseña donde se encontró que la competencia del desempeño docente es igual al 30.00%, dichos resultados son muy próximos.

Los hallazgos de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción del usuario APC, en los datos, el 25.00% de usuarios encuestados registran un nivel muy insatisfecho en la variable satisfacción del usuario, el 36.20% un nivel medianamente satisfecho, el 12.50% un nivel satisfecho y 26.30% un nivel muy satisfecho, siendo el nivel medianamente satisfecho el predominante en satisfacción del usuario, de la APC. Este estudio es similar al de Flores (2013), donde se encontró que la eficiencia de la responsabilidad social universitaria es igual al 15.00%, dichos resultados presenta una diferencia notable, posiblemente por la baja formación a los estudiantes en responsabilidad social.

En el contraste de la hipótesis general, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre La calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao ; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.818$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre la calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017; este resultado es similar al estudio realizado por. Sotomayor (2014), donde se encontró que existe una relación significativa alta ( $r= 0,730$ ,  $p < 0.05$ ) entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua; Corrobora Deming (1989) definió la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. Menciona los siguientes argumentos principales: (a) La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente; (b) La calidad es multidimensional. No es posible definirla en términos de una simple característica; (c) Hay diferentes grados de calidad para un mismo cliente.(p.135)

Según el contraste de la hipótesis específica 1, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la tangibilidad y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 1. Los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.780$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre La tangibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; Se adhiere Huiza (2014) quien encontró una correlación significativa ( $r = 0.741$ ,  $p < 0.05$ ) entre tangibilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario; Corroboró Parasuraman, et al, 1988, P. 23 al sostener que los elementos tangibles, en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales

En el contraste de la hipótesis específica 2, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 2. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.770$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao - Lima, 2017. Se adhiere Parasuraman, et al, (1988, p. 23). Del Salto (2014) Actualmente, se realiza en base a los servicios que esperan los clientes de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente

En el contraste de la hipótesis específica 3, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 3. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.700$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao Lima, 2017; Similarmente se adhiere Civera (2013) quien en su conclusiones establece que se encontró una relación significativa alta ( $r= 0.856$ ,  $p < 0.05$ ) entre la capacidad de respuesta del calidad del servicio y satisfacción del ciudadano por los servicios financieros prestados por las instituciones bancaria en la ciudad de Alicante, Valencia-España. Debo destacar el gerenciamiento de las instituciones financieras Alicante, Valencia-España. Corrobora Duque y Chaparro, (2012) "Se define como la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio

Según el contraste de la hipótesis específica 4, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 4. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y moderada ( $r= 0.518$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao - Lima, 2017; se adhieren Parasuraman et al., (1985), “Esta dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad”

En el contraste de la hipótesis específica 5, en os datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre empatía y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 5. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y moderada ( $r= 0.568$ ,  $p<0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre empatía y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao - Lima, 2017. Se adhiere Duque y Chaparro, (2012), “Es el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes, caracteriza a la empatía a la atención personalizada que reciben de los empleados de la entidad, manteniendo entre otros; la cordialidad, respeto, consideración, formas que deben caracterizar en la relación empleado y usuario,

La investigación es de suma importancia porque: proporciona información empírica y teórica acerca de aspectos poco estudiados de la realidad educativa del Gobierno Regional del Callao \_ Lima, 2017, permite valorar a partir de la realidad concreta la relación que existe entre calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017 ( $r_s = 0.818$ ,  $p < 0.05$ ).

**Segunda:** Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre tangibilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao -Lima, 2017 ( $r_s = 0.780$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** En la hipótesis específica 2, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao.-Lima, 2017 ( $r_s = 0.770$ ,  $p < 0.05$ ).

**Cuarta** Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao -Lima, 2017 ( $r_s = 0.700$ ,  $p < 0.05$ ).

**Quinta:** Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y moderada, entre seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao Lima, 2017 ( $r_s = 0.518$ ,  $p < 0.05$ ).

**Sexta:** Los resultados del rho Spearman, orientan que existe una correlación estadísticamente significativa y moderada, entre empatía y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao Lima, 2017 ( $r_s = 0.568$ ,  $p < 0.05$ ).

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Difundir en las autoridades del Gobierno Regional del Callao.-Lima, los resultados de la investigación para que fortalezcan la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, que le permitirá una mejora continua, respondiendo a los retos y exigencias de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

**Segunda:** A las autoridades del Gobierno Regional del Callao se les sugiere programar capacitaciones a los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao a fin de fortalecer su gestión de adquisiciones con la eficiencia que se requiere.

**Tercera:** A las autoridades del Gobierno Regional del Callao se les sugiere que, capaciten y fortalezcan a sus funcionarios y administrativos a fin de brindar un mejor trato a los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

**Cuarta** A las autoridades del Gobierno Regional del Callao hacer extensivo a los Gobiernos Provinciales y Distritales la importancia brindar un servicio de calidad a los usuarios externos a fin de crear un buen impacto en la comunidad.

**Quinta:** A las autoridades del Gobierno Regional del Callao.-Lima emitan lineamientos orientados a la evaluación de sus funcionarios y administrativos con fines de mejora continua para el logro de los objetivos institucionales

## **VII. Referencias**

- Arias, F. (2006), *Metodología de la investigación científica* (8<sup>va</sup> ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Bisquerra, M (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Bernal, S. (2006) *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Cantú, H. (2001) sistemas de gestión de calidad. (2<sup>a</sup>. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Carrasco, H. (2005) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Civera, D. (2013) en el estudio *análisis de la relación de la calidad del servicio financiero y satisfacción del ciudadano, Alicante España* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España.
- Del Salto, G. (2014) en su trabajo de investigación titulada: *Evaluación De La Calidad del servicio de las entidades bancarias y Satisfacción Del Usuario de la ciudad de Guayaquil. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.*
- Cronin, M y Taylor, H. (1994); *Calidad del servicio y satisfacción del consumidor* México: Mc Graw Hill
- Del banco, T., y Daley, W. (1996) *Satisfacción del usuario* (2<sup>a</sup>. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Deming, W. (1989) *Calidad productividad y competitividad*. Colombia: Editorial el manual moderno.
- Gonzales (2015) *Calidad del servicio* 8<sup>va</sup> ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Díaz. (2009) *Metodología de la investigación científica* (2<sup>a</sup> ed.). México: Limusa.
- García, R.M. (2013) *Satisfacción de los Usuarios* (6<sup>a</sup> ed.). Madrid: Morata
- Gonzales, L. (2015) *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*
- Grande, I. (2007) *Metodología de la investigación científica* Santiago de Chile: Santillana
- Guevara, D. (2013). *Técnicas grafo plásticas* (2<sup>a</sup>. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Conzález, C (1998) *La motricidad fina en la etapa infantil*. Colombia: Editorial el manual moderno.

- Gonzales (2015) *Metodología de la investigación científica* Santiago: Santillana
- Gil, I y Molla, A (1996) *Calidad de servicio en supermercados* México: Interamericana Editores
- Hernández, Fernández y Baptista (2010), *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huiza, R. (2014) *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del Agrobanco en La Merced- Junín*, (Tesis maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco.
- Hernández, G. (2015) *Satisfacción del Usuario* Buenos Aires: Dunken.
- Martínez, R. (2005) *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Herder.
- Menéndez, P, (2002) *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Herder.
- Morales, F. (2009) *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile: Santillana
- Moscoso, F. (2012) *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Herder
- Rosales, T. (1988) *Metodología de la investigación científica* (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Parasuraman, R. et al. (1988) *Calidad del servicio* México: Mc Graw Hill.
- Rodríguez, G. (2016) *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción de la enseñanza universitaria en estudiantes del programa de Maestría, convenio UNE Enrique Guzmán y Valle - Gobierno Regional del Callao*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional del Callao.
- Quispe, L.(2011) *Metodología de la investigación científica*
- Steenkamp, G. (1990) *Calidad del servicio* (2ª ed.).México: Limusa
- Thompson, H y Col, A. (1995), *Satisfacción del usuario de los servicios de salud* Madrid: Thomson
- Valderrama, M. (2013) *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Salkind, R. (1998) *Metodología de la investigación científica* México: Interamericana Editores
- Sotomayor, M. (2014) *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua* (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo.

Toledo, S. (2013), *Acciones de mejora bajo en enfoque de la Nueva Gestión Pública*. Universidad Politécnica de Durando, México,

Villegas, R. et al. (2011), *Metodología de la investigación científica (4ª ed.)*  
México: Limusa:

## **Anexos**

### Anexo 1: matriz de consistencia

Título: “Calidad del Servicio del Gobierno Regional del Callao y Satisfacción de los Usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): Calidad del servicio GRC						
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación entre la empatía con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao?</p>	<p>O Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao.2017</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar cuál es la relación entre la tangibilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar cuál es la relación entre la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar cuál es la relación entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar cuál es la relación entre la empatía con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p>	<p>La calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017</p> <p>Hipótesis específica 1 La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p> <p>Hipótesis específica 2 La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p> <p>Hipótesis específica 3 La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p> <p>Hipótesis específica 4 La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p> <p>Hipótesis específica 5 5).La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
			Tangibilidad	Modernidad Salubridad Calidad Apoyo	1 - 4	Fuertemente de acuerdo(5) Mayormente de acuerdo(4) Medianamente en desacuerdo (3) Débilmente en desacuerdo (2) Fuertemente en desacuerdo (1)	Excelente <83 - 110> Muy bueno <53 - 82> Bueno <23 - 52> Regular <0 - 22>		
			Fiabilidad	Cumplimiento Orden Colaboración Confianza	5 - 9				
			Capacidad de respuesta	Puntualidad Atención Interés Ayuda	10 - 14				
			Seguridad	Confianza Comodidad Competencia Oportuno	15 - 18				
			Empatía	Interés Buen trato Entendimiento	19 - 22				
			Variable(Y): satisfacción del usuario APC						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala y valores	Niveles y rangos
			Acceso	Comunicación Atención Puntualidad	1-8			Mejor(5) A veces mejor(4) Alguna vez(3) Peor(2) Mucho peor (1)	Muy Satisfecho <127- 170> Satisfecho <81 - 126> Medianamente satisfecho <35 - 80> Muy Insatisfecho <0 - 34>
			Trata al usuario	Evaluación Respeto Buen trato Información rápida Limpieza	9-16				
Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21							
	Amabilidad Respeto	22-28							

			Expectativa	Atención rápida			
			Satisfacción global	Satisfacción Buen impacto	29-34		
POBLACIÓN	MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	Estadística Descriptiva Tablas de frecuencias y porcentajes Estadística inferencial Rho de Spearman			
Son los 250 usuarios	La muestra está integrada por 152 usuarios		Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario				

## Anexo 2

## Cuestionario: calidad de servicio

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios de la Asociación Porcicultura Callao, para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda el Gobierno Regional del Callao (GRC). Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo o desacuerdo, calificando de 1 a 5, donde: (1) es fuertemente en desacuerdo (2) débilmente en desacuerdo; (3) medianamente en desacuerdo; (4) mayormente de acuerdo y (5) es fuertemente de acuerdo. Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones

	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), en su opinión tienen una apariencia agradable					
2	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), en su opinión es impecable					
3	La presentación personal de los empleados sea excelente					
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas, en su opinión					
	FIABILIDAD					
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega al GRC hasta que atienden a un usuario, en su opinión es corto.					
6	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados en su opinión está:					
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario en su opinión es apropiada.					
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo en su opinión está;					
9	El personal del GRC y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza, en su opinión está:					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El tiempo de espera en GRC para pedir una cita u otros servicios programados, en su opinión es corto					
11	Los funcionarios en su opinión siempre están dispuestos a					

	resolver las preguntas o inquietudes del usuario					
12	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible					
13	Los funcionarios en su opinión, cooperen entre sí para responder a sus necesidades del usuario					
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, en su opinión es en su debida oportunidad					
	SEGURIDAD					
15	La solución dada por el personal del GRC y los funcionarios, a la necesidad del usuario, en su opinión es apropiada					
16	La sala de atención donde ubican al usuario en su opinión, siempre es la apropiada					
17	El personal del GRC tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del usuario					
18	El personal del GRC responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario					
	EMPATÍA					
19	El trato dado al usuario por parte del personal del GRC es excelente					
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del GRC es excelente					
21	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente					
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario en su opinión es excelente					

Anexo 3  
Cuestionario: satisfacción del usuario

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

ED=En desacuerdo	NS = No sabe	AVDA = Alguna ves de acuerdo	CDA = Casi de acuerdo	DA =DE acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ACCESO A LA ATENCIÓN	INDICES				
		ED	NS	AVDA	CDA	DA
		1	2	3	4	5
1	Es fácil contactar por teléfono al Gobierno Regional del Callao					
2	Le fue fácil conseguir la cita con el gerente.					
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad					
4	Los adjudicaciones son oportunamente entregados.					
5	La unidad /adjudicaciones realiza la labor esperada					
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios					
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar					
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?					
	TRATO AL USUARIO					
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los funcionarios					
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.					
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su gestión					
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos					
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
14	Cuando acudo al Sección adjudicaciones sé que encontraré las mejores soluciones					
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la sección de adjudicaciones					
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?					
	RECOMENDACIÓN					

17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría a los asesores del GRC?					
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del GRC cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
19	He podido comprobar que el personal del GRC dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
20	He podido comprobar que el personal del GRC dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios del GRC para facilitar su labor					
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario					
	EXPECTATIVAS					
22	La atención que ha recibido en el GRC ha sido muy buena.					
23	Cuando acudo al GRC , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas					
24	El servicio de adjudicaciones informa de forma clara y comprensible a los usuarios					
25	El atención da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario					
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?					
27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro lote de terreno?					
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención					
	SATISFACCIÓN GLOBAL					
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
31	He observado mejoras en la atención brindada en las distintas ocasiones solicitadas					
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal del GRC					
33	La opinión de otros usuarios sobre las adjudicaciones que brinda el GRC es buena					
34	El GRC da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios					

Anexo 4																											
Base datos Calidad del Servicio																											
N°	Tangibilidad				Fiabilidad				Cap. Respuesta				Seguridad				Empatía										
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it55	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22					
1	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
2	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
3	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
4	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
5	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
6	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
7	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
8	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
9	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
10	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
12	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
13	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
14	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
15	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
16	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
17	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	4	14
18	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
19	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
20	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
21	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
22	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
23	3	4	3	5	15	2	3	3	5	2	15	3	5	5	2	5	20	5	5	5	5	20	4	3	2	4	13
24	2	5	5	4	16	5	2	5	4	5	21	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	3	4	4	4	14
25	3	4	2	5	14	2	3	2	5	2	14	3	5	3	5	2	18	5	3	3	3	14	3	3	5	4	15
26	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	5	5	4	3	20	5	4	2	4	15	3	4	1	5	13
27	2	4	2	5	13	3	2	2	5	3	15	3	4	3	4	5	19	4	3	4	1	12	4	3	5	5	17
28	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	14	5	2	4	3	14
29	2	4	2	1	9	5	2	2	1	5	15	3	5	4	3	1	16	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
30	2	4	4	4	14	3	2	4	4	3	16	4	5	4	4	3	20	5	4	3	2	14	2	5	2	3	12
31	3	3	5	5	16	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	3	23	5	4	4	5	18	5	4	4	3	16
32	2	4	4	4	14	3	2	4	4	3	16	4	4	5	5	1	19	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15
33	1	4	2	5	12	5	1	2	5	5	18	3	5	4	4	1	17	4	3	5	2	14	3	3	3	3	12
34	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18
35	3	4	3	5	15	4	3	3	5	4	19	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	18	3	3	5	4	15
36	2	4	4	4	14	5	2	4	4	5	20	3	4	4	3	1	15	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13
37	1	4	4	4	13	5	1	4	4	5	19	3	4	5	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	4	14
38	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
39	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
40	1	4	3	5	13	4		3	5	4	16	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
41	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
42	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
43	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
44	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
45	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
46	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
47	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
48	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
49	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
50	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
51	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
52	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
53	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
54	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
55	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
56	2	4	2	1	9	4	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	4	3	14
57	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
58	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
59	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
60	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
61	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
62	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
63	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
64	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
65	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
66	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
67	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
68	2	4	2																								

85	3	4	2	5	14	2	3	2	5	2	14	3	5	3	5	2	18	5	3	3	3	14	3	3	5	4	15
86	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	5	5	4	3	20	5	4	2	4	15	3	4	1	5	13
87	2	4	2	5	13	3	2	2	5	3	15	3	4	3	4	5	19	4	3	4	1	12	4	3	5	5	17
88	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	14	5	2	4	3	14
89	2	4	2	1	9	5	2	2	1	5	15	3	5	4	3	1	16	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
90	2	4	4	4	14	3	2	4	4	3	16	4	5	4	4	3	20	5	4	3	2	14	2	5	2	3	12
91	3	3	5	5	16	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	3	23	5	4	4	5	18	5	4	4	3	16
92	2	4	4	4	14	3	2	4	4	3	16	4	4	5	5	1	19	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15
93	1	4	2	5	12	5	1	2	5	5	18	3	5	4	4	1	17	4	3	5	2	14	3	3	3	3	12
94	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18
95	3	4	3	5	15	4	3	3	5	4	19	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	18	3	3	5	4	15
96	2	4	4	4	14	5	2	4	4	5	20	3	4	4	3	1	15	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13
97	1	4	4	4	13	5	1	4	4	5	19	3	4	5	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
98	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
99	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
100	1	4	3	5	13	4		3	5	4	16	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
101	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
102	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
103	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
104	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
105	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
106	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
107	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
108	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
109	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
110	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
111	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
112	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
113	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
114	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
115	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
116	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
117	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
118	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
119	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
120	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
121	1	4	3	5	13	4		3	5	4	16	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
122	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
123	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
124	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
125	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
126	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
127	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
128	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
129	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
130	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
131	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
132	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
133	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
134	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
135	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
136	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
137	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
138	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
139	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17

139	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
140	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
141	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
142	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
143	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
144	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
145	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
146	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
147	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
148	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
149	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
150	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
151	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
152	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14

Anexo 5

Base datos: Satisfacción del usuario

N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32	it33	it34		
1	6	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	101	
2	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	3	5	151		
3	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	145	
4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	151	
5	1	4	2	5	3	7	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	124	
6	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	144	
7	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	158	
8	2	4	2	2	3	2	2	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	2	3	112	
9	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	155		
10	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	159	
11	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	1	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	123	
12	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	115	
13	7	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	1	2	2	2	4	113		
14	1	4	3	5	4	7	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	125	
15	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	130	
16	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	147	
17	2	4	2	1	4	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	106		
18	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	129	
19	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	152	
20	2	4	2	2	3	2	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	115	
21	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	134	
22	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	156	
23	3	4	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	5	2	5	5	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	4	3	5	2	128
24	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	140	
25	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	3	4	2	5	2	118	
26	3	4	2	2	3	2	2	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	108	
27	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	120	
28	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	125	
29	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	7	4	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	2	4	2	1	5	109		
30	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	118	
31	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	144	
32	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	124		
33	7	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	123	
34	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	158	
35	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	136		
36	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	7	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	4	4	5	124	
37	6	4	4	4	5	7	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	5	136		
38	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	119	
39	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	2	5	3	5	4	130		
40	1	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	118		
41	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	151	
42	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	145		
43	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	151		
44	6	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	123	
45	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	144			
46	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	158		
47	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	112
48	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	155		
49	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	159		
50	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	123	
51	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	3	5	115		
52	7	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	3	5	2	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	1	2	2	2	4	113		
53	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	119	
54	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	5	4	2	4	3	5	4	5</								

84	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	142	
85	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	121	
86	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	111		
87	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	122		
88	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	127		
89	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	7	4	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	2	4	2	1	5	111			
90	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	120		
91	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	147	
92	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	126		
93	7	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	129		
94	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	160	
95	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	139
96	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	7	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	2	4	4	4	5	126		
97	6	4	4	4	5	7	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	5	143		
98	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	120		
99	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	132		
100	1	4	3	5	4		3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	1	4	3	5	4	122	
101	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	153	
102	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	147	
103	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	157		
104	6	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	1	4	2	5	3	124		
105	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	147		
106	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	160		
107	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	2	4	2	2	3	114			
108	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	157		
109	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	163	
110	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	1	4	3	5	4	124		
111	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	4	117		
112	7	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	120		
113	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	120		
114	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	132			
115	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	7	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	155		
116	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	2	1	4	108			
117	2	4	5	3	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	131			
118	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	155		
119	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	155		
120	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	117		
121	6	3	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	101			
122	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	3	5	4	151			
123	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	145		
124	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	2	5	5	5	5	5	151		
125	1	4	2	5	3	7	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	124			
126	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	144		
127	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	158		
128	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	112			
129	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	155			
130	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	159		
131	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	123		
132	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	115			
133	7	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	113		
134	1	4	3	5	4	7	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	125		
135	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	130			
136	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	147		
137	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	2	1	4	106			
138	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	129		
139																																					

## **Anexo 6**

### **Artículo Científico**

Calidad del Servicio del Gobierno Regional del Callao y Satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región Callao, 2017

**AUTOR:** Javier Zamata Yucra.

### **1. RESUMEN.**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017". Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen la validez y confiabilidad

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra de investigación estuvo constituida por 152 usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017, el muestreo no probabilístico e intencional. La metodología empleada fue el método de investigación científica, hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo..

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, muy alta ( $r= 0,818$ ,  $p< 0.05$ ) y directamente proporcional, entre calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017

*Palabras Clave:* calidad del servicio y satisfacción del usuario.

## **2. ABSTRACT**

The present work of investigation had as aim determine the degree of relation between the quality of the service of the Regional Government of the Callao and satisfaction of the users of Porcicultores Región's Association Callao, 2017 ". The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables quality of the service and satisfaction of the users of Porcicultores Región's Association Callao. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which determined that the questionnaires have the validity and reliability

The realized investigation was of quantitative approach, of type basic, with a not experimental design, correlacional of transverse court. The sample of investigation was constituted by 152 users of Porcicultores Región's Association Callao, 2017, the sampling not probabilístico and intentionally. The used methodology was the method, hypothetical deductive of scientific investigation, of quantitative approach..

The results demonstrate a statistically significant, very high relation ( $r = 0,818$ ,  $p < 0.05$ ) and directly proportionally, between quality of the service of the Regional Government of the Callao and satisfaction of the users of Porcicultores Región's Association Callao, 2017

*Key Words:* quality of the service and satisfaction of the use

## **INTRODUCCIÓN.**

La tesis titulada "Calidad del Servicio del Gobierno Regional del Callao y Satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores, Región Callao, 2017", consta de siete capítulos más anexos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias importantes para el propósito de la investigación. En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo vemos el marco metofologico, variables y operacionabilidad de las variables,

población objetivo y muestras. En el tercer capítulo vemos los resultados a través del análisis descriptivo de las variables y el contraste con la hipótesis. En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados del trabajo realizado, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, la definición de la unidad temática y categoría. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones de acuerdo a la aplicación cuantitativa. Con referencia al sexto capítulo, indicamos las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que se ha investigado en el presente estudio. En el séptimo capítulo se indican las referencias bibliográficas para finalmente adjuntar los anexos correspondientes.

## **METODOLOGÍA.**

La metodología es hipotética deductiva de enfoque cuantitativo, correlacional no experimental de corte transversal

### **Escenario de Estudio.**

El escenario de estudio en esta investigación estuvo centrado en la asociación porcicultura de la Región Callao.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada es la encuesta mediante cuestionario en escala de Likert.

## **DISCUSIÓN.**

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao, en los datos, el 28.30% de usuarios encuestados registran un nivel malo en la variable calidad de servicio del GRC, el 38.20% un nivel regular, el 13.20% un nivel bueno y 13.20% un nivel excelente, siendo el nivel regular el predominante en calidad del servicio del GRC. Este estudio es similar al de Peña (1992) quién estableció que en la docencia universitaria los profesores deben ser competentes, con habilidades y destrezas para saber lo que enseña donde se encontró que la competencia del desempeño docente es igual al 30.00%, dichos resultados son muy próximos.

Los hallazgos de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción del usuario APC, en los datos, el 25.00% de usuarios encuestados registran un nivel muy insatisfecho en la variable satisfacción del usuario, el 36.20% un nivel medianamente satisfecho, el 12.50% un nivel satisfecho y 26.30% un nivel muy satisfecho, siendo el nivel medianamente satisfecho el predominante en satisfacción del usuario, de la APC. Este estudio es similar al de Flores (2013), donde se encontró que la eficiencia de la responsabilidad social universitaria es igual al 15.00%, dichos resultados presenta una diferencia notable, posiblemente por la baja formación a los estudiantes en responsabilidad social.

En el contraste de la hipótesis general, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre La calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao ; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ( $r=0.818$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre la calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017; este resultado es similar al estudio realizado por. Sotomayor (2014), donde se encontró que existe una relación significativa alta ( $r=0.730$ ,  $p < 0.05$ ) entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua; Corrobora Deming (1989) definió la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. Menciona los siguientes argumentos principales: (a) La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente; (b) La calidad es multidimensional. No es posible definirla en términos de una simple característica; (c) Hay diferentes grados de calidad para un mismo cliente.(p.135)

Según el contraste de la hipótesis específica 1, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la tangibilidad y satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 1. Los

resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.780$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre La tangibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; Se adhiere Huiza (2014) quien encontró una correlación significativa ( $r = 0.741$ ,  $p < 0.05$ ) entre tangibilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario; Corroboró Parasuraman, et al, 1988, P. 23 al sostener que los elementos tangibles, en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales

En el contraste de la hipótesis específica 2, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 2. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.770$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao - Lima, 2017. Se adhiere Parasuraman, et al, (1988, p. 23). Del Salto (2014) Actualmente, se realiza en base a los servicios que esperan los clientes de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente

En el contraste de la hipótesis específica 3, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 3. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ( $r= 0.700$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao Lima, 2017; Similarmente se adhiere Civera (2013) quien en su conclusiones

establece que se encontró una relación significativa alta ( $r= 0.856$ ,  $p < 0.05$ ) entre la capacidad de respuesta del calidad del servicio y satisfacción del ciudadano por los servicios financieros prestados por las instituciones bancaria en la ciudad de Alicante, Valencia-España. Debo destacar el gerenciamiento de las instituciones financieras Alicante, Valencia-España. Corrobora Duque y Chaparro, (2012) “Se define como la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio

Según el contraste de la hipótesis específica 4, en los datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 4. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y moderada ( $r= 0.518$ ,  $p < 0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao - Lima, 2017; se adhieren Parasuraman et al., (1985), “Esta dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad”

En el contraste de la hipótesis específica 5, en os datos se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre empatía y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis específica 5. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y moderada ( $r= 0.568$ ,  $p<0.05$ ), directamente proporcional y con signo positivo entre empatía y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao - Lima, 2017. Se adhiere Duque y Chaparro, (2012), “Es el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes, caracteriza a la empatía a la atención personalizada que reciben de los empleados de la entidad, manteniendo entre otros; la cordialidad, respeto, consideración, formas que deben caracterizar en la relación empleado y usuario.

La investigación es de suma importancia porque: proporciona información empírica y teórica acerca de aspectos poco estudiados de la realidad educativa del Gobierno Regional del Callao \_ Lima, 2017, permite valorar a partir de la realidad concreta la relación que existe entre calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao

## **CONCLUSIONES.**

- Primera** : Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre calidad del servicio del Gobierno Regional del Callao con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao, 2017 ( $r_s = 0.818$ ,  $p < 0.05$ ).
- Segunda** : Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre tangibilidad con la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao -Lima, 2017 ( $r_s = 0.780$ ,  $p < 0.05$ ).
- Tercera** : En la hipótesis específica 2, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao.-Lima, 2017 ( $r_s = 0.770$ ,  $p < 0.05$ ).
- Cuarta** : Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao -Lima, 2017 ( $r_s = 0.700$ ,  $p < 0.05$ ).
- Quinta** : Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una

correlación estadísticamente significativa y moderada, entre seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Porcicultores Región Callao Lima, 2017 ( $r_s = 0.518$ ,  $p < 0.05$ ).

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2006), *Metodología de la investigación científica* (8<sup>va</sup> ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Bisquerra, M (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Bernal, S. (2006) *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Cantú, H. (2001) sistemas de gestión de calidad. (2<sup>a</sup>. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Carrasco, H. (2005) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Civera, D. (2013) en el estudio *análisis de la relación de la calidad del servicio financiero y satisfacción del ciudadano, Alicante España* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España.
- Del Salto, G. (2014) en su trabajo de investigación titulada: *Evaluación De La Calidad del servicio de las entidades bancarias y Satisfacción Del Usuario de la ciudad de Guayaquil. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.*
- Cronin, M y Taylor, H. (1994); *Calidad del servicio y satisfacción del consumidor* México: Mc Graw Hill
- Del banco, T., y Daley, W. (1996) *Satisfacción del usuario* (2<sup>a</sup>. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Deming, W. (1989) *Calidad productividad y competitividad*. Colombia: Editorial el manual moderno.
- Gonzales (2015) *Calidad del servicio* (8<sup>va</sup> ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Díaz. (2009) *Metodología de la investigación científica* (2<sup>a</sup> ed.). México: Limusa.
- García, R.M. (2013) *Satisfacción de los Usuarios* (6<sup>a</sup> ed.). Madrid: Morata
- Gonzales, L. (2015) *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*

- Grande, I. (2007) *Metodología de la investigación científica* Santiago de Chile: Santillana
- Guevara, D. (2013). *Técnicas grafo plásticas* (2ª. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Conzález, C (1998) *La motricidad fina en la etapa infantil*. Colombia: Editorial el manual moderno.
- Gonzales (2015) *Metodología de la investigación científica* Santiago: Santillana
- Gil, I y Molla, A (1996) *Calidad de servicio en supermercados* México: Interamericana Editores
- Hernández, Fernández y Baptista (2010), *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huiza, R. (2014) *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del Agrobanco en La Merced- Junín*, (Tesis maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco.
- Hernández, G. (2015) *Satisfacción del Usuario* Buenos Aires: Dunken.
- Martínez, R. (2005) *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Herder.
- Menéndez, P, (2002) *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Herder.
- Morales, F. (2009) *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile: Santillana
- Moscoso, F. (2012) *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Herder
- Rosales, T. (1988) *Metodología de la investigación científica* (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Parasuraman, R. et al. (1988) *Calidad del servicio* México: Mc Graw Hill.
- Rodríguez, G. (2016) *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción de la enseñanza universitaria en estudiantes del programa de Maestría, convenio UNE Enrique Guzmán y Valle - Gobierno Regional del Callao*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional del Callao.
- Quispe, L.(2011) *Metodología de la investigación científica*
- Steenkamp, G. (1990) *Calidad del servicio* (2ª ed.).México: Limusa
- Thompson, H y Col, A. (1995), *Satisfacción del usuario de los servicios de salud* Madrid: Thomson
- Valderrama, M. (2013) *Metodología de la investigación científica*. México: Mc

Graw Hill

Salkind, R. (1998) *Metodología de la investigación científica* México: Interamericana Editores

Sotomayor, M. (2014) *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua* (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo.

Toledo, S. (2013), *Acciones de mejora bajo en enfoque de la Nueva Gestión Pública*. Universidad Politécnica de Durando, México,

Villegas, R. et al. (2011), *Metodología de la investigación científica (4ª ed.)* México: Limusa