



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto  
Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Javier Brindis Ríos González

**ASESOR:**

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Administración del Talento Humano

**LIMA -PERU  
2018**



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **RIOS GONZALEZ, JAVIER BRINDIS**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN PORTUARIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUERTO MARÍTIMO DE MATARANI - AREQUIPA, 2018.**

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 2:00 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma: .....

**SECRETARIO:** Mg. Patricia Monica Bejarano Alvarez

Firma: .....

**VOCAL:** Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Redacción de estilos* .....

.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

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

### **Agradecimiento**

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

A mi asesora Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Javier Brindis Ríos González, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018“, presentada, en 107 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, 27 de julio del 2018

---

Javier Brindis Ríos González  
DNI N° 07445874

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018”, cuyo objetivo fue: determinar la relación entre Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en gestión pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos.

El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## Índice

	<b>Página</b>
<b>Páginas Preliminares</b>	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación	37
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	39
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño de investigación	42
2.2 Operacionalización de variables,	43
2.3. Población, muestra y muestreo	46

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5. Métodos de análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	51
<b>III. Resultados</b>	
3.1. Resultados descriptivos	53
3.2. Resultados correlacionales	64
<b>IV. Discusión</b>	69
<b>V. Conclusiones</b>	72
<b>VI. Recomendaciones</b>	74
<b>VII. Referencias</b>	76
<b>VIII. Anexos</b>	79
Anexo 1: Artículo científico	80
Anexo 2: Matriz de consistencia	92
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	95
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	100
Anexo 5: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	114
Anexo 6: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	118



**Índice de tablas**

	Página
Tabla 1. Matriz de Operacionalización: Variable Gestión portuaria	44
Tabla 2. Matriz de Operacionalización: Variable Satisfacción del usuario	45
Tabla 3. Población y muestra de estudio	46
Tabla 4. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión portuaria	49
Tabla 5. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Satisfacción del usuario	49
Tabla 6. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	50
Tabla 7. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la gestión portuaria	50
Tabla 8. Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide satisfacción del usuario	50
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la percepción en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa	53
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la percepción de la Planificación en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa	54
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la percepción de la Organización en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa	55
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la percepción de la Dirección en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa	56
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la percepción de Control	57

en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa

Tabla 14.	Distribución de frecuencias de la percepción de la satisfacción del usuario del puerto Matarani de Arequipa	58
Tabla 15.	Distribución de frecuencias de la percepción del acceso del puerto Matarani de Arequipa	59
Tabla 16.	Distribución de frecuencias de la percepción del trato al usuario del puerto Matarani de Arequipa	60
Tabla 17.	Distribución de frecuencias de la percepción de la recomendación del puerto Matarani de Arequipa	61
Tabla 18.	Distribución de frecuencias de la percepción de la expectativa del puerto Matarani de Arequipa	62
Tabla 19.	Distribución de frecuencias de la percepción de la satisfacción global del puerto Matarani de Arequipa	63
Tabla 20.	Coeficiente de correlación de Spearman: Gestión portuaria y satisfacción del usuario	64
Tabla 21.	Coeficiente de correlación de Spearman: Planificación y satisfacción del usuario	65
Tabla 22.	Coeficiente de correlación de Spearman: Organización y satisfacción del usuario	66
Tabla 23.	Coeficiente de correlación de Spearman: Dirección y satisfacción del usuario	67
Tabla 24.	Coeficiente de correlación de Spearman: Control y satisfacción del usuario	68

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. Proceso Administrativo	27
Figura 2. Niveles de percepción de Planificación	53
Figura 3. Niveles de percepción de Organización	54
Figura 4. Niveles de percepción de Dirección	55
Figura 5. Niveles de percepción de Control	56
Figura 6. Niveles de percepción de Gestión portuaria	57
Figura 7. Niveles de percepción de Satisfacción del usuario	58
Figura 8. Niveles de percepción de Acceso	59
Figura 9. Niveles de percepción de Trato al usuario	60
Figura 10. Niveles de percepción de recomendación	61
Figura 11. Niveles de percepción de Expectativa	62
Figura 12. Niveles de percepción de Satisfacción global	63

## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables ggestión portuaria y satisfacción del usuario. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivos, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 120 usuarios del Puerto marítimo de Matarani y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, alta ( $r_s = 0,865$ ,  $p < 0.05$ ) y directamente proporcional, entre gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

**Palabras claves:** gestión portuaria y satisfacción del usuario

## Abstract

The present qualified investigation: port Management and satisfaction of the user in the Maritime port of Matarani - Arequipa, 2018, had as general to determine the relation between port Management and satisfaction of the user in the Maritime port of Matarani - Arequipa, 2018. The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables port management and satisfaction of the user. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which determined that the questionnaires have validity and reliability.

The used method was hypothetical deductive, the type of investigation was basic, of level correlacional, of quantitative approach; of not experimental transverse design. The population was formed by 120 users of Matarani's maritime Port and the sampling was of type probabilistic. The technology used to gather information was a survey and the instruments of compilation of information were questionnaires that were due validated across experts' judgments and his reliability across the statistician of reliability Cronbach's Alpha.

The results demonstrate a statistically significant, high relation ( $r_s = 0,865$ ,  $p < 0.05$ ) and directly proportionally, between port management and satisfaction of the user in the Maritime port of Matarani - Arequipa, 2018.

**Key Words:** port management and satisfaction of the user

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

Algunos puertos pertenecientes al Caribe y América del Sur por ejemplo Colon y Balboa ubicado en Panamá, Santos en Brasil, Cartagena en Colombia, Buenos Aires en Argentina, puerto del Callao en Perú o Guayaquil en Ecuador, abrieron nuevas oportunidades para recibir inversión por parte de empresas privadas, guiándose del modelo de gestión portuaria Landlord Port o Puerto Arrendado. Otros puertos como Puerto Cabello y la Guaira en Venezuela a pesa de contar con inversión extranjera por parte de Portugal y China respectivamente, dejaron a disposición del estado el manejo de sus operaciones y servicios, guiándose para ello del modelo de gestión conocido como service port o Puerto servicio.

El transporte marítimo es dependiente de los puertos para su funcionamiento, siendo estos puntos críticos que permiten el intercambio entre el transporte marítimo y los otros puntos de la cadena logística. Por tal motivo para mantener la mayor eficiencia dentro del transporte marítimo es necesario primero que los puertos funcionen adecuadamente. Naturalmente dentro de este contexto se deben considerar los puertos fluviales y lacustres. El objetivo primordial de un puerto es trasladar rápida y efectivamente las mercancías a través de su instalación, de tal manera que los tiempos de espera del servicio sean los adecuados para reducir los costos del almacenamiento. En efecto, los puertos tienen un sistema multidimensional y para su funcionamiento cada elemento se debe incorporar en la cadena logística correspondiente.

Un puerto que presenta eficiencia necesita tener además de una buena infraestructura, un buen equipamiento, sistema de comunicaciones, seguridad de estándar internacional, un equipo de dirigentes motivados y unos trabajadores altamente calificados. A través de los últimos años se ha realizado grandes cambios en el transporte que han producido una alteración profunda en el sector portuario.

El proceso de la mayor utilización de contenedores ha reducido de manera significativa los costos de manipulación de mercancías a través de los puertos, de esta manera los puertos se ven obligados a transformarse e invertir de manera específica en (grúas para contenedores, reforzamiento de muelles, etc). Por otro

lado las escalas en el transporte han variado en sus economías, debido a que cada vez más se necesitan buques especializados, contenedores como de gráneles (bluk-carriers), es decir de naves de mayor tamaño que puedan brindar calidad y efectividad en el servicio.

A través del tiempo, mediante pruebas concretas se ha corroborado que el transporte marítimo es un factor determinante en la difusión de la globalización. Es así que en los últimos años, la industria marítima ha desarrollado sus tecnologías y sus métodos laborales solamente para satisfacer los requerimientos de la globalización (Corbett & Winebrake, 2008,p.4), destacándose las variaciones tecnológicas que han sufrido los buques, en tamaño y diseño para satisfacer las demandas de la economía de escala, transportando cada vez más mayor volumen y buscando siempre consumir menos energía, reduciendo costos y tratando de no generar daños en el medio ambiente.

El aumento de la competencia entre las compañías de transporte marítimo afecta directamente el desempeño de los puertos y cambia su organización. Actualmente los puertos se han transformado en importantes ejes de actividades. Asimismo, están en permanentes competencia con compañías navieras, buscando negocio con los expedidores de carga y ofreciendo servicios de entrega en el menor tiempo posible y al más bajo costo. De igual manera los expedidores también compiten entre sí. Los puertos tienen que ser conscientes del poder económico y el impacto provocado por su actividad en el entorno inmediato del puerto. (Cole & Villa, 2006, p.19).

En cuanto se refiere a América Latina, sus puertos requerirán de grandes inversiones que faciliten la llegada de los buques de mayor tamaño, de lo contrario en un plazo corto verían copada su capacidad. Según lo manifestado por la CEPAL, se calcula que entre 2016 y 2019, los buques un estimado de 13.000 TEUS, llegaran a las costas de esa región (United Nations, 2011). Durante el desarrollo de la presente investigación habrán llegado a las costas sudamericanas buques de 10.900 TEU's (Twenty Foot Equivalent Unitso contenedores de 20 pies), por ejemplo: el buque CMA CGM Tigris, que cuenta con 300 m de eslora y 48.2 m de manga (Porto de Santos, 2015).

La falta de infraestructura y espacios físicos adecuados también contribuye a que el puerto de Matarani no les permitan recibir distintos tipos de carga, o bien



por no disponer de Grúas pórticos necesarios, maquinaria actualizada que cumplan con las exigencias del mercado internacional, son parámetros que impiden alcanzar medidas de desempeño óptimos en el servicio aduanero para reducir tiempos de permanencia en muelles.

Tal es el caso el Puerto matarani, cuya labor primordial es la prestación de servicios, es una empresa orientada a lograr la eficiencia de la actividad portuaria y alcanzar beneficios económicos para sus accionistas y para su comunidad, a través de una gestión que optimice la dinámica de las operaciones portuarias, modernice la estructura de sus espacios y avance hacia una actividad marítima cada vez más productiva.

## **1.2. Trabajos previos:**

### **1.2.1 Trabajos previos Internacionales**

Baiz y García (2016) en su investigación sobre *Relación entre gestión portuaria y satisfacción del usuario, en Venezuela* (Tesis de Maestría) caracas, Venezuela, planteó como objetivo determinar la relación entre *gestión portuaria y satisfacción del usuario, en Venezuela*. El método empleado fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal La población estuvo formada por 252 trabajadores, la muestra por 114 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Se encontró una correlación significativa ( $r_s = 0,845$ ,  $p < 0,05$ ), *entre la organización de la gestión portuaria y satisfacción del usuario, en Venezuela*.

Civera (2016) en el estudio *análisis de la relación de la calidad del servicio portuario y satisfacción del cliente, Alicante España* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España. Prioriza la calidad y el derecho de los clientes 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 portuarios 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 cliente por los servicios prestados por las instituciones portuarias en la ciudad de Alicante, Valencia-España.

Del Salto (2014) en su trabajo de investigación titulada: *Evaluación De La Calidad del servicio portuario 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 portuario y Satisfacción Del Usuario 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, a los que se tomó el cuestionario en la escala de Likert. Conclusiones: Los usuarios del servicio portuario el 37.70% un nivel satisfecho en fiabilidad de la calidad de servicio prestado por las por los usuarios *usuario de la ciudad de Guayaquil.* Se observó que existe una correlación significativa moderada ( $r = 0,487$ ,  $p < 0.05$ ) entre la *evaluación De La Calidad del servicio portuario y atisfacción del usuario de la ciudad de Guayaquil.*

Gómez (2015), en su investigación sobre Diagnóstico de gestión portuaria, y satisfacción del usuario en Colombia. (Tesis Maestría), Universidad de Carabobo, Valencia- Venezuela, teniendo como objetivo determinar la relación entre la gestión portuaria, y satisfacción del usuario, en Colombia, para el cual utilizo el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo, de enfoque cualitativo; de diseño no experimental. La muestra estuvo formada por 120 administrativos y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica que empleó fue encuesta, y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Se encontró una correlación significativa ( $r_s = 0,778$ ,  $p < 0.05$ ) entre la dirección de la gestión portuaria, y satisfacción del usuario.

Ocoña (2015), pues en su investigación sobre *La gestión portuaria de Barcelona y calidad de servicio* (Tesis Maestría), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre *La gestión portuaria de Barcelona y calidad de servicio* También utilizó el tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La muestra estuvo formada por 80 usuarios y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica que empleó fue encuesta, y el instrumento de recolección de datos fueron los cuestionarios, que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, en los resultados se encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.787$ ,  $p < 0.05$ ), entre control de la gestión portuaria y calidad del servicio brindado

### **1.2.2 Trabajos previos Nacionales**

García (2016), en su trabajo de investigación titulado: *Gestión del terminal portuario de Salaverry y su contribución en el desarrollo socio económico del distrito de salaverry-2014* (Tesis Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad El objetivo de la presente investigación fue determinar si la actual gestión del terminal portuario de Salaverry contribuye en el desarrollo socioeconómico del Distrito de Salaverry. Habiéndose recopilado y analizado información estadística de las distintas instituciones públicas y privadas que interactúan con el puerto de Salaverry dentro de la cadena logística intermodal, mediante una investigación aplicada y descriptiva además de documental e histórica. Los resultados, se encontró una correlación significativa ( $r_s = 0.784$ ,  $p < 0.05$ ) entre la organización de la gestión del terminal portuario de Salaverry y su contribución en el desarrollo socio económico del distrito de Salaverry. Todo esto dentro de un marco competitivo necesario para las distintas industrias de producción tales como la agroindustria, minería, pesquería, etc. y actividades conexas que necesitan del puerto y su infraestructura.

Rodríguez (2016) realizó la investigación titulada: *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote* (Tesis Maestría). Universidad Nacional de la Santa. Tuvo como objetivo establecer la relación de la *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del*

*terminal Portuario de Chimbote*. El estudio fue de tipo descriptivo de diseño descriptivo correlacional. La muestra de estudio estuvo compuesta por 125 usuarios del terminal portuario de Chimbote. Se encontró una correlación significativa ( $r = 0.655$ ,  $p < 0.05$ ) entre *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote*.

Córdova y Echevarría (2015), en su investigación sobre: la gestión portuaria del Callao y calidad de servicio brindado por el terminal portuario del Callao (Tesis maestría) Universidad Nacional del Callao. Tuvo como objetivo determinar en qué medida se relacionan la gestión portuaria del Callao y calidad de servicio brindado. Empleó el tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La muestra estuvo formada por 260 usuarios y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica que empleó fue encuesta, y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. En cuanto a los resultados, se halló una correlación significativa superior a la media ( $R = 0.757$ ,  $p < 0.05$ ) entre el planeamiento de la gestión portuaria del Callao y calidad de servicio brindado a los usuarios.

Echevarría (2015), en su investigación sobre: *Gestión portuaria y calidad del servicio en el terminal marítimo Puerto Eten, Lambayeque* (Tesis Maestría). Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, cuyo objetivo principal fue determinar en qué medida se relaciona la gestión portuaria y calidad del servicio en el terminal marítimo Puerto Eten. Empleó el tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La muestra estuvo formada por 320 usuarios y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica que empleó fue encuesta, y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach., concluyéndose que existe una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r = 0.785$ ,  $p < 0.05$ ) entre la organización de la gestión portuaria y calidad del servicio en el terminal marítimo del puerto Eten.

Sotomayor (2014) en su estudio de investigación titulado: *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente del terminal portuario de Chimbote, Ancash*

(Tesis Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo. Tuvo como objetivo analizar la asociación entre La calidad del servicio y la satisfacción del cliente del terminal portuario de Chimbote, Ancash el método empleado es el hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo. Siendo su diseño no experimental correlacional transversal. La muestra estuvo integrada por 180 usuarios el terminal portuario de Chimbote 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 terminal portuario de Chimbote, 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 usuario dl terminal portuario de Chimbote.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión Portuaria**

Montero (2012), señala que la gestión portuaria variable de manera notable dependiendo del objetivo a lograr. La meta final por lo general se relaciona a la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios, así como en obtener la satisfacción de la necesidad del cliente dueño del puerto.

Carbajal y Chang (2009), señalan que las funciones de los puertos necesitan de una gestión portuaria eficiente, cuya finalidad sea la de garantizar que la cadena de transporte se lleve a cabo de manera óptima e integral para reducir costos de manipulación de los productos.

La gestión se refiere a los avances tecnológicos de estructura e infraestructura que se implementan en los puertos como respuesta a la alta demanda que exige en el transporte marítimo moderno, e igualmente a los modelos de gestión que demuestran mayor eficiencia en relación a la disminución de tiempo en las operaciones y la calidad del servicio.

Según Varela (2010)

La gestión portuaria implica la base de la actuación legal nuestros entornos continentales definidos por el derecho administrativo (p.438).

Pues que la gestión portuaria que por el principio de legalidad que su actuación administrativa siempre estará supeditada a las formalidades y requisitos establecidos el derecho administrativo, por ser una institución pública, de gobierno local de alcance distrital (Varela 2010, p.438).

Louffat (2014) definió:

La gestión portuaria se refiere a acciones desarrolladas por e directivo en donde la administración adquiere un rol principal, organizando todas las actividades en función del esfuerzo colectivo para lograr el éxito de la empresa. De la buena o mala gestión depende el éxito o fracaso empresarial.

(p. 2).

De acuerdo a Beltrán (2008) “Gestión portuaria es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro previamente establecido. El concepto de gestión está asociado al logro de los resultados, por eso es que no se debe entender como conjunto de actividades sino de logros” (p. 28).

Muñiz (2003) define:

La gestión portuaria: “La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las distintas áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (p. 69).

Plaza & Janes (2007) señala que “la gestión administrativa portuaria es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera” (p. 25).

Según Pérez (1982) se entiende como: La gestión portuaria es un conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar (p. 104).

Robbins y De Cenzo (2013) lo define la gestión portuaria como: “el proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas”. (p. 6), donde también concuerdo mi opinión que la gestión portuaria es de aplicabilidad el procedimiento administrativo dentro de las formalidades y requisitos establecidos al derecho administrativo (p, 25)

Terry (2005, p.73), explica: “ que la gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”. Se puede señalar entonces que la administración es la acción y efecto de gestionar es ganar, es hacer rapidez de gestión para logro de una empresa de negocio o de una institución pública.

### **Clasificación de los puertos:**

Louffat (2012), clasificó los puertos en:

- **Zona marítima:**

Destinada al barco, poseen obras de abrigo que se encargan de proteger la zona de atraques de las olas, se conforman por diques, obras permiten el acceso del barco al puerto de manera segura, mejorando su maniobrabilidad, anchura y calado preciso (radar, faros, balizas, radiofaros, boyas, etc).

- **Zona terrestre:**

Destinada a la mercancía, esta ubicada en la superficie de operación terrestre con los muelles que permiten atracar y amarrar los barcos y brindan soporte al utillaje y acopio de los productos, depósito de mercancía.
- **Zona de evacuación:**

Es la que esta destinada al transporte terrestre, se encuentran las vías de acceso al puerto partiendo de la red de carreteras, tiene áreas de maniobra y estacionamiento.
- **Zona de asentamiento:**

Se posicionan aquí las industrias básicas: siderúrgicas, astillarías, refinerías, petroquímicas, etc. Para ciertos casos especiales se crean puertos exclusivos con sus respectivos servicios.
- **Servicios de los Puertos:**

De acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2005), los servicios prestados por un puerto se clasifican de acuerdo al ámbito al que son asignados.
- **Servicios al barco:**

Consigna, practicaje, remolque, abastecimiento y mantenimiento.
- **Servicios a la mercancía:**

Consigna, estibaje, aduana, sanidad, vigilancia y comercio.
- **Servicios de transporte terrestre:**

Representación, reparación y estaciones de servicio.
- **Servicios varios:**

Seguros, bancos, mercantiles, comunicación, etc.



**Infraestructura de los puertos:**

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2005), las instalaciones generales que presenta un puerto están divididas en tres grupos principales se señalan a continuación, cabe precisar que esta información será de mucha utilidad para responder a uno de los objetivos propuesto en el estudio referente al análisis de la gestión actual de infraestructura portuaria de Matarani.

***Obras de abrigo y acceso.***

Su fin es proteger en contra de los elementos naturales, así tenemos: espigones, molón y diques de abrigo o rompeolas, son de 2 tipos, de acuerdo a la manera en que resistan las olas: escolleras que pueden romper la ola y diques verticales que reflejan las olas.

***Obras de atraque, tráfico y almacenamiento.***

Son instalaciones que permiten el desarrollo de la operación portuaria: muelles de atraque o fondeaderos para amarrar barcos, patios de estacionamiento, en donde se permanecen los camiones depositados y están clasificados de acuerdo al tipo de carga que llevan.

***Equipos para la manipulación de las cargas y reparación y mantenimiento de los barcos.***

Son las maquinas necesaria para llevar a cabo el tráfico portuario: remolcadores, lanchas, elevadores, dragas de arrastre y succión, poleas, grúas tanto manuales como mecánicas, tractores, tolvas, almacén de materiales, garaje de equipos, etc. Estos equipos varían de acuerdo al tipo de puerto y la tecnología del país.

**Tipos de Puertos de acuerdo a su funcionamiento.**

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2005), determino una clasificación de los puertos de la siguiente manera:

**Puertos comerciales:**

Son aquellos que transportan mercancías del barco al transporte terrestre y marítimo, busca el menor costo y la rapidez del servicio. Es cercado a

líneas comerciales tanto marítimas como terrestres, da facilidad en el flete y permite la entrada y salida de mercancía de los países. Presenta muelles de carga en general, petróleos, graneles sólidos, etc.

#### **Puertos Pesqueros:**

Para la pesca artesanal, ubicados cerca de la costa bastan puertos sencillos y pequeños. Para la pesca industrializada se es necesario un Terminal Pesquero con instalaciones de carga y descarga que permita procesar el producto, almacenar y embarcar.

#### **Puertos Deportivos o de Recreo:**

Presenta instalaciones especiales, tienen una antigüedad de 50 años y su duración se mantiene debido al incremento de los deportes náuticos. Aparte de contar con las instalaciones generales de un puerto presenta una superficie de agua abrigada, línea de atraque para embarcaciones que tienen el puerto base, además cuenta con espacios para estacionamientos y depósitos de embarcaciones, tiendas comerciales relacionadas al deporte, servicios de agua, electricidad, lavanderías, servicios higiénicos, etc.

#### **Los Puertos o Bases Militares:**

Debido a sus características desarrollan protección contra las fuerzas del mar y enemigas, su ubicación es estratégica, posee entrada angosta con posibilidad de incluir minas en su interior o defendida con redes para la evitar la emboscada del enemigo, tiene lugares ocultos para depositar combustibles, polvorines y acceso al acuartelamiento. Presenta comunicación por tierra.

#### **Dimensiones de Gestión portuaria**

Amador (2003) establece que:

“En la gestión portuaria es primordial, la planificación del evento, organizar al personal de acuerdo a sus capacidades, organizar los procesos y recursos financieros, dirigir y estar al frente toda la organización para supervisar el proceso

de la gestión y control. Que conlleve a un eficiente desempeño de los administradores y permite medir el cumplimiento de sus funciones y realicen un trabajo de calidad.



*Figura 1: Proceso Administrativo*

Nota: Tomado de Chiavenato Idalberto (2014)

### **Dimensión 1: *Planificación***

Para Amador (2008):

La Planificación radica en constituir estrategias a corto, mediano y largo plazo de acuerdo a la visión y misión institucional es programar por anticipado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién debe de hacerlo. Que la planificación debe cubrir la brecha que va desde el inicio hasta dónde se debe llegar con la eficiencia y eficacia (p.3).

Pues al respecto Huisa (2013), sostiene:

Que la planificación es primera función del procedimiento administrativo y radica en fijar los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se va a realizar, con el fin de alcanzar los fines propuestos. La planificación administrativa es un procedimiento de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mejores fuentes de desarrollo de un país, institución o empresa de cual se decida (p. 99).

Sostiene Patricio (2009):

Bien la planificación comunal día a día consigue más importancia, específicamente ya que buena parte de su fama o caída es con referente a la descentralización del Estado, el cual está relacionado con la jerarquía de administrar eficientemente recursos y atribuciones en el nivel local. Del mismo se deriva la colisión que tendrá una adecuada planificación del desarrollo comunal. Puede plantearse, entonces, la necesidad de definir y caracterizar la planificación comunal, entendiéndola como una metodología útil y eficaz aplicada por las instituciones de la gestión municipal de planificación (p. 15)

Según Louffat (2014) lo define como:

Es el primer elemento del procedimiento administrativo encargado de asentar las bases de la administración funcional en una institución. El planeamiento es perfil guía, que orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo. (p. 2)

Chiavenato (2012, p.143) sostiene que es “la función administrativa que determina por anticipado cuales son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos” (p.143).

Para Fayol (2011), citado por Vergara, la planificación es “diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo” (p.81).

## **Dimensión 2: Organización**

Para Amador (2008):

La organización: implica que para llevar a cabo lo planificado se requiere contar con recursos humanos y financieros, y toda la logística requerida “Se trata de programar los recursos financieros y cuáles son los objetivos por alcanzar.”. (p. 4)

Según Louffat (2012) lo definió como:

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución. (p. 99),

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009) la organización:

“es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización”. (p. 12)

## **Dimensión 3: Dirección**

Amador (2008) define:

La dirección consiste en que el gerente y/o funcionario debe supervisar la labor de los empleados estando al frente y dando el ejemplo a sus trabajadores lo va a determinar el éxito de la

empresa.. Dirigir antes que mandar dar el ejemplo motivando a sus trabajadores para que sus trabajos tengan la calidad requerida. (p.6)

La misma autora Huisa. (2013) señala:

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez que motivarlos a trabajar con celo y confianza. Para esto, el superior hará uso de sus métodos específicos con la tónica de liderazgo. (p. 100)

Según Robbins y De Cenzo (2013) la dirección es: “La dirección es otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización”. (p. 8). En mi opinión el director o funcionario encargado, debe de liderar al grupo humano a su mando motivándole, comunicándole y dándole confianza, pero dando una responsabilidad laboral para el mejor desarrollo de una buena y adecuada gestión municipal distrital.

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009) la dirección. “implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”. (p. 13), esta teoría nos facilita como puede fluir al funcionario a mando de un grupo de personal, para cumplir con las metas definidas y el cumplimiento de las mismas beberán de estar adecuadamente, el director o el líder depende para cumplir sus objetivos dependerá del cumplimiento de sus actividades de sus subordinados.

Según Louffat (2012) lo definió como:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos. (p.72).

#### **Dimensión 4: *Control***

Continua Amador (2008) define al control: “El administrador evaluará la calidad de los procesos de producción, la calidad de la maquinaria utilizada, el ambiente de trabajo y la calidad de la materia prima, teniendo la perspectiva que si se quiere resultados de calidad, calidad debe haber en todo el proceso el control como un proceso en el que se aseguren que las actividades programadas se lleven a cabo en los plazos fijados y con la eficiencia requerida. (p.8).

Huisa (2013) sostiene, además: “sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. Son bastante conocido los instrumentos de control como: el presupuesto, los registros de inspección, etc.”(p. 100). En mi opinión que el control es un desempeño con relación a metas u objetivos con el cual se va a detectar las desviaciones negativas y plantear las respectivas correcciones con un instrumento de control de calidad.

Continúa Koontz y Wehrich (1994):

Tal como señala el concepto de Control Interno, las funciones del mismo son principalmente responsabilidad del gerente, de los funcionarios y de los servidores de la empresa. Aunque con

distinto énfasis y de acuerdo a las funciones de cada uno, la aplicación del control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas (p. 25).

Según Louffat (2012) lo define como:

El control es el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe realizarse no sólo al final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas (p. 330).

Robbins y De Cenzo (2013) señalan que el control es:

Un proceso mediante el cual podemos vigilar las actividades con la finalidad de asegurar la realización del plan acorde a los requerimientos sin ningún tipo de desviación. Los gerentes no pueden saber si la organización funciona mientras no realicen para ese fin un análisis de sus actividades y hagan una comparación entre el funcionamiento real y el deseado, de esta manera se logra el objetivo planteado.  
(p. 356).

Fayol citado por Vergara, sostuvo que “Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes y programas” (2011, p.108). Se puede incidir que es el proceso de verificar el desempeño de cada trabajador.

### **1.3.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es una evaluación racional que se deriva al comparar las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, se encuentra



influenciada por múltiples factores como: expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la organización sanitaria. Estos aspectos hacen que la satisfacción no sea la misma para cada persona, pues depende de muchas circunstancias. El objetivo de todo servicio sanitario es satisfacer las necesidades de sus usuarios y el análisis de la satisfacción como instrumento de medida nos será de gran utilidad para medir la calidad del servicio portuario.

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).

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 considerado desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios (p.20).

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).

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**

Thompson y Col. (1995, p. 25) proponen dentro de la satisfacción del usuario, cinco dimensiones: (a) acceso a la atención; (b) trato al usuario; (c) recomendación; (d) expectativas y (e) satisfacción global.

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

Se traduce en el uso adecuado y a tiempo de los servicios del Puerto Marítimo de Matarani (PMM) 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 PMM debe hacer el uso adecuado de los recursos financieros y entregarle a tiempo a los usuarios, 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 PMM 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 PMM, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: (Thompson y Col, 1995, p. 25).

#### **Dimensión 3 *Recomendación***

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

Los administradores del PMM deben hacer sus evaluaciones con fines de mejora continua; y asegurarse que sus usuarios estén continuamente informados de las nuevas políticas; todo esto con el propósito de que el PMM contribuya con los usuarios recomendando a otros clientes que aún no son clientes del PMM. (Thompson y Col, 1995, p. 26).

#### **Dimensión 4 *Expectativas***

Las personas suelen comparar las características positivas y negativas de un estímulo con su nivel de expectativa afectiva antes de emitir un juicio. Sobre esto se señala que son las experiencias afectivas las que cuentan para formar expectativas de evaluación y contrastarlas cuando se participa en una experiencia de estudio. (Thompson y Col, 1995, p. 26).

#### **Dimensión 5 *Satisfacción global***

La satisfacción global es un aspecto fundamental de la calidad de información que se tiene sobre las expectativas y la percepción de los usuarios. La valoración de la satisfacción hace posible la evaluación de la calidad de atención que se recibe y permite la detección de áreas para mejorar las prácticas asistenciales. (Thompson y Col, 1995, p. 27).

#### **Derechos fundamentales del usuario**

Vargas (1994), sostuvo lo siguiente:

La evaluación de la satisfacción del usuario, como una medida de los resultados de la relación empresa -usuario, depende siempre de la subjetividad de percepción, de los diferentes niveles educativos, sociales, económica o lingüística que separan al profesional y a los propios centros portuarios de los usuarios.

Algunas recomendaciones para lograr la satisfacción del usuario serían:

Los usuarios del sector portuario, público y privado gozaran de los siguientes derechos:

Acceso a los servicios garantizados de acuerdo a lo emitido por la ley.

Trato igualitario en las prestaciones y sobre garantizar la gratuidad de los servicios públicos en la población con mayor grado de vulnerabilidad y que dispone de los recursos suficientes para su desarrollo, esto incluye a las personas de tercera edad y discapacitados.

Gratuidad de los servicios en el sector público, cuando el usuario forma parte de la población vulnerable, con prioridad en el área portuaria

A recibir información continuamente, en términos razonables de comprensión.

Respeto a su persona, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, del sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.

A reclamar y hacer sugerencias en los plazos previstos.

A exigir que los servicios prestados tengan estándares de calidad, en su procedimiento y en su práctica.

Exigir respeto y buen trato en todo momento como derecho fundamental de dignidad que toda persona tiene.

Derecho a conocer la identidad de las personas que le brindan el servicio.

Derecho a tener seguridad y medidas preventivas y de rehabilitaciones en las instalaciones.

Derecho al acceso de información sobre las actividades que se prestan y la facultad de decisión si se participa en dichas actividades o no.

#### **1.4. Formulación del problema:**

##### **1.4.1 Problema general:**

¿De qué manera la Gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el Puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos:**

###### **Problema específico 1.**

¿De qué manera la planificación de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?

###### **Problema específico 2.**

¿De qué manera la organización de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?

###### **Problema específico 3.**

¿De qué manera la dirección de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?

###### **Problema específico 4.**

¿De qué manera el control de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?

#### **1.5. Justificación:**

Que la globalización trajo nuevos desafíos a nivel mundial en todas las instituciones produciendo efectos de cambio en las estructuras orgánicas, políticas y administrativas del Estado, la misma globalización nos exige cambios de modernización y progresos significativos en todas las materias de comunicación, transparencia, eficiencia y organización; éstas, están estrechamente relacionadas con los cambios estructurales y con el nuevo estilo de gestión pública que demandan las nuevas estructuras. Las nuevas condiciones exigen de las instituciones municipales una mejor capacidad para proyectar los

resultados, una administración más eficiente en la ejecución de sus procedimientos, una capacitación más capacitada en sus funcionarios, una mejora administración de la información al interior y fuera de la institución, así como la implementación más técnica y comprometida de un estilo de administración mejorando el desarrollo de la institución y su respectiva gestión.

### **1.5.1 Justificación Teórica**

Con la presente investigación se podrá determinar la relación entre gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, para luego ser incorporado a la ciencia de otros trabajos de investigación, ya que se estaría determinando o la relación que existe de manera constante entre las variables Gestión portuaria y satisfacción de los usuarios. El desarrollo de esta investigación permite tener conocimiento de las zonas de mayor influencia del puerto Matarani y las cargas que serán necesarias para la manipulación. Las compañías navieras embarcaciones casi nuevas lo que nos lleva a la conclusión de que es necesario la innovación en infraestructura del puerto de Salaverry para mejorar su nivel de competencia y eficiencia. Al realizar esto se conseguirán mayores cargas permitiendo reducir los tiempos de estadio de las naves.

### **1.5.2 Justificación Práctica**

En la presente investigación se realiza por qué existe la necesidad de correlacionar entre la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018 ya que en los últimos años se ha visto severamente cuestionada, a los funcionarios, que no cumplen con desempeñan para que pueda plasmar sus funciones demostrando la eficiencia profesional. Este es un informe académico de investigación serio, es un trabajo de vital importancia que servirá para los servidores públicos y funcionarios del puerto Marítimo de Matarani.

### **1.5.3 Justificación Metodológica**

La metodología, el procedimiento, técnicas y utilizados en la presente investigación, es de enfoque cuantitativo correlacionar con diseño no experimental

con el cual se demuestra su validez y confiabilidad de la correlación entre las dos variables entre la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, el mismo que podrán ser usados en otros trabajos de investigación.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1.**

La planificación de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.

#### **Hipótesis específico 2.**

La organización de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.

#### **Hipótesis específico 3.**

La dirección de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.

#### **Hipótesis específico 4.**

El control de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.

## **1.7. Objetivos**

Determinar la relación entre gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.

### **1.7.1. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específica 1.**

Determinar la relación entre la planificación de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.

#### **Objetivo específico 2.**

Determinar la relación entre la organización de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.

#### **Objetivo específico 3.**

Determinar la relación entre la dirección de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

#### **Objetivo específico 4.**

Determinar la relación entre el control de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.



## **II. Método**

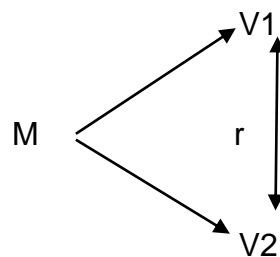
## 2.1. Diseño de investigación

En el presente estudio se utilizará el diseño de investigación correlacional, no experimental - transversal.

Es no experimental, ya que no manipula las variables. Esto significa que no se hace variaciones intencionales en las variables independientes. Lo que se realiza es una observación del fenómeno tal cual es y luego se analiza. Díaz (2009, p.116) cita a Kerlinger, quien señala: “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 (2014), sobre el corte transversal señalaron: Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (p.151).

El diagrama esquemático del diseño de investigación correlacional es:



Leyenda:

M = Muestra

V1 = Gestión portuaria

V2 = Satisfacción del usuario

r = Correlación entre V1 y V2

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Variable 1: Gestión portuaria**

#### **Definición conceptual**

La gestión portuaria como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control. Louffat (2012, p. 5).

#### **Definición operacional de gestión portuaria**

La gestión portuaria en la en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, está caracterizado por sus dimensiones e indicadores, que serán indagados a través de la encuesta a los usuarios en sus cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y control, con sus respectivos indicadores y los 32 ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert: procesados a través de sus índices: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

### **2.2.2 Variable 2: satisfacción del usuario.**

#### **Definición conceptual**

“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. (p.23).

#### **Definición operacional**

La variable satisfacción del usuario, se hace en función a sus dimensiones de donde se desprenden sus indicadores los cuales vienen a ser los 34 ítems que serán indagadas por medio de una encuesta a los usuarios en sus cinco dimensiones: Acceso, trato al usuario, reconocimiento, expectativa y satisfacción global, con sus respectivos indicadores y los 34 ítems que contiene el cuestionario

medido en la escala de Likert: procesados a través de sus índices: Mejor (5), A veces mejor(4), Alguna vez (3), Peor(2) y Mucho peor (1)

### 2.2.3 Operalización de variables

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización: Variable Gestión portuaria*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rangos
<b>Planificación</b>	Misión / Visión Objetivos Coordinación de acciones Estrategias	1 - 9	ESCALA: Ordinal  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy bueno (439-45) Bueno (29-38) Deficiente (19-28) Pésimo (9-18)
	<b>Organización</b>	Atención al cliente Socialización Funciones	10 - 18	Muy bueno (439-45) Bueno (29-38) Deficiente (19-28) Pésimo (9-18)
<b>Dirección</b>	Comunicación Trabajo en equipo Motivación Conciliación	19 - 24		Muy bueno (26-32) Bueno (20-26) Deficiente (13-19) Pésimo (6-12)
<b>Control</b>	Control del servicio Satisfacción del cliente Posicionamiento en el mercado Cumple con objetivos	25 - 32		Muy bueno (35-40) Bueno (26-34) Deficiente (17-25) Pésimo (8-16)

Se ha asumido una escala de actitudes Likert

Los rangos se han calculado en base a 32 preguntas de la variable gestión portuaria

Tabla 2

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

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas 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)
Trato al usuario	Evaluación Respeto Buen trato Información rápida Limpieza	9-16	Mejor (5) A veces mejor (4) Alguna vez (3) Peor (2) Mucho peor (1)	Medianamente satisfecho (35 – 80)
				Muy Insatisfecho (0 – 34)
Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21	Mejor (5) A veces mejor (4) Alguna vez (3) Peor (2) Mucho peor (1)	Muy Satisfecho (27- 32)
				Satisfecho (20 – 26)
Expectativa	Amabilidad Respeto Atención rápida	22-27	Mejor (5) A veces mejor (4) Alguna vez (3) Peor (2) Mucho peor (1)	Medianamente satisfecho (13 – 19)
				Muy Insatisfecho (6 – 12)
Satisfacción global	Satisfacción Buen impacto	28-34	Mejor (5) A veces mejor (4) Alguna vez (3) Peor (2) Mucho peor (1)	Muy Satisfecho (18- 20)
				Satisfecho (14 – 17)
				Medianamente satisfecho (9 – 13)
				Muy Insatisfecho (4 – 8)
				Muy Satisfecho (23- 28)
				Satisfecho (17 – 22)
				Medianamente satisfecho (11– 16)
				Muy Insatisfecho (5 – 10)
				Muy Satisfecho (27- 32)
				Satisfecho (20 – 26)
				Medianamente satisfecho (13 – 19)
				Muy Insatisfecho (6 – 12)

Fuente: Thompson y Col. (1995, p. 25)

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### Población

Según Rodríguez (2005) menciona que “la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”. (p. 79)

La Población es censal y estará integrada por 120 usuarios de las empresas importadoras y exportadoras en el puerto Marítimo de Matarani – Arequipa, 2018.

Tabla 3

#### *Población y muestra de estudio*

Puerto Marítimo de Matarani – Arequipa 2018		Población
Usuarios		120
	Total	120
		100%

Fuente: Padrón de usuarios del Puerto Marítimo de Matarani – Arequipa 2018

### Criterios de inclusión

Usuarios del Puerto Marítimo de Matarani – Arequipa

Usuarios con conocimiento de herramientas informáticas

Funcionarios del Puerto Marítimo de Matarani – Arequipa

### Criterios de Exclusión

Usuarios que no pertenecen al Puerto Marítimo de Matarani – Arequipa

Administrativos sin conocimiento de herramientas informáticas

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas de recolección de datos**

Para el presente estudio se utilizó como la encuesta como técnica que permitirá recolectar la data necesaria.

#### ***La encuesta***

Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de trabajadores dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert.

### **2.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Para la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

#### ***Instrumento***

Se utilizó como instrumento al cuestionario, instrumento que facilita la organización de la recolección de datos a través de unas preguntas preestablecidas y codificadas. El objetivo es que esta estructura de preguntas arroje un nivel de confianza aceptable para la investigación (Gordillo, 2012, p.98).

Ficha técnica del instrumento para medir la gestión administrativa

#### **Datos generales**

Título:	Gestión Portuaria
Autor	Suarez Ramírez, Ramón
Adaptado	Javier Brindis Ríos González
Año	2018
Lugar:	Puerto Marítimo de Matarani, Arequipa

Objetivo:	Describir las características de la variable: Gestión Portuaria
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario pretende evaluar la percepción de los participantes referente a la satisfacción del usuario en el Puerto Marítimo de Matarani, Arequipa, 2018
Estructura:	La escala consta de 32 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2), Nunca (1)

#### Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción del usuario

##### **Datos generales**

Título:	Satisfacción del usuario
Autor	Thonson I y Cooll H.
Adaptado	Javier Brindis Ríos González
Año	2018
Lugar:	Puerto Marítimo de Matarani, Arequipa
Objetivo:	Describir las características de la variable: Gestión Portuaria
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario pretende evaluar la percepción de los participantes referente a la gestión portuaria del Puerto Marítimo de Matarani, Arequipa, 2018
Estructura:	La escala consta de 32 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Mejor (5), A veces mejor (4), Alguna vez (3), Peor (2), Mucho peor (1)



### 2.4.3 Validez de los instrumentos.

Menéndez (2002) la validez de un instrumento es la cualidad que mide los rasgos. A través de la validación se determina si en efecto el cuestionario es capaz de medir aquello para lo que fue diseñado. (p.25).

Tabla 4

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión portuaria*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable
2	Dr.	Abner Chávez Leandro	Aplicable
3	Dr.	Luzmila Lourdes Garro Aburto	Aplicable

Fuente: opinión de expertos

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento gestión portuaria el dictamen obtenido es que el instrumento fue aplicable.

Tabla 5

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del usuario*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable
2	Dr.	Abner Chávez Leandro	Aplicable
3	Dr.	Luzmila Lourdes Garro Aburto	Aplicable

Fuente: opinión de expertos

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento satisfacción del usuario el dictamen obtenido es que el instrumento fue aplicable.

### 2.4.4 Confiabilidad del Instrumento

Hernández, et al (2014), menciona que la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Tabla 6

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

Tabla 7

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la gestión portuaria*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión portuaria	0,940	32

Como se observa en la tabla 7, el Alfa de Cronbach fue 0, 940. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide la variable gestión portuaria tiene alta confiabilidad.

Tabla 8

*Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide satisfacción del usuario.*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Satisfacción del usuario.	0.940	32

Como se observa en la tabla 8, el Alfa de Cronbach fue 0.940. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide la variable satisfacción del usuario tiene alta confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nulas o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

La investigación contó con la autorización correspondiente, gerente, de la institución. Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejujuamiento.

### **III. Resultados**

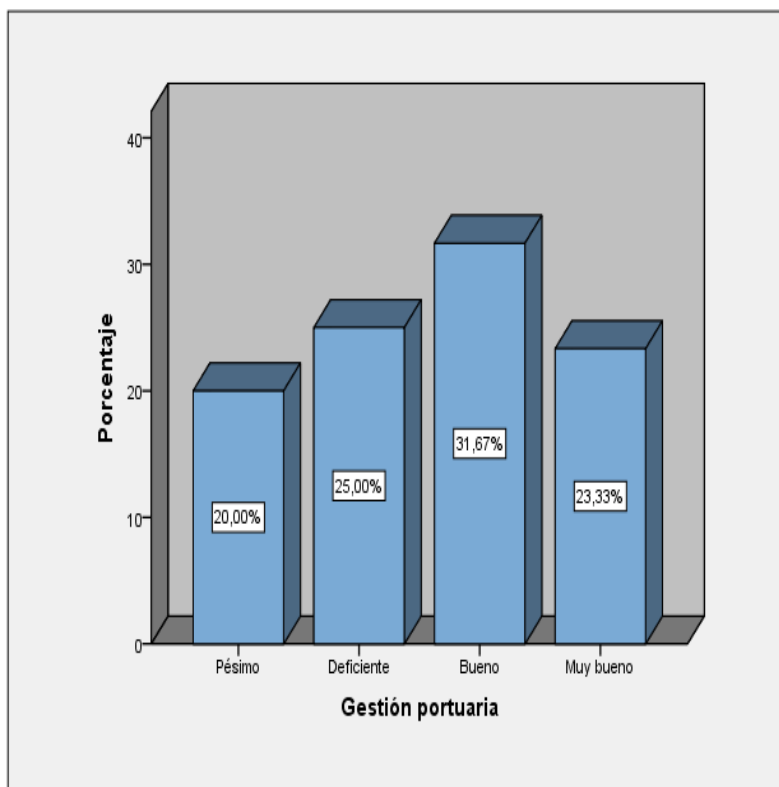
### 3.1 Resultados descriptivos

#### 3.1.2 Variable: Gestión portuaria

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de la percepción en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa*

Gestión portuaria		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	24	20,0
	Deficiente	30	25,0
	Bueno	38	31,7
	Muy bueno	28	23,3
	Total	120	100,0



*Figura 2. Gestión portuaria*

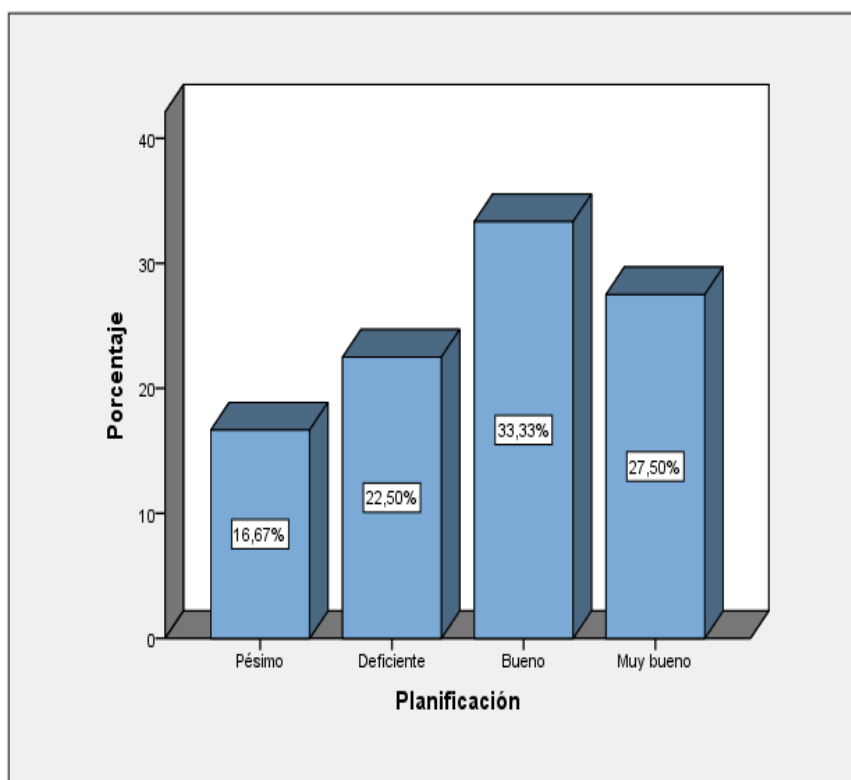
De acuerdo con la figura 2 y tabla 9 de datos, el 20.0% perciben un nivel pésimo en la variable gestión portuaria; el 25.0% un nivel deficiente, el 31.7% un nivel bueno y el 23.3% un nivel muy bueno siendo el nivel bueno el predominante en la variable gestión portuaria.

### 3.1.2.1 Dimensión: Planificación

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de la percepción de la Planificación en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa*

Planificación	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Pésimo	20	16,7
Deficiente	27	22,5
Bueno	40	33,3
Muy bueno	33	27,5
Total	120	100,0



*Figura 3. Planificación*

De acuerdo con la figura 3 y tabla 10 de datos, el 16.7% perciben un nivel pésimo en la dimensión planificación, el 22.5 un nivel deficiente, el 33.3% un nivel bueno y el 27.5% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión planificación.

### 3.1.2.2 Dimensión: Organización

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de la percepción de la Organización en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa*

Organización	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Pésimo	16	13,3
Deficiente	33	27,5
Bueno	47	39,2
Muy bueno	24	20,0
Total	120	100,0

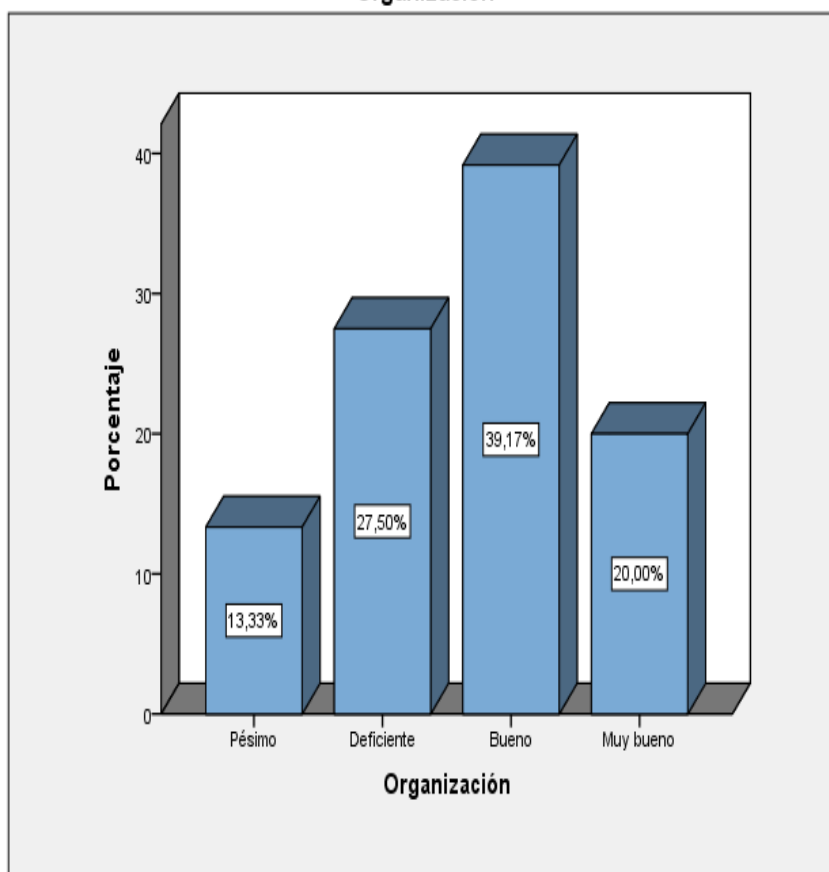


Figura 4. Organización

De acuerdo con la figura 4 y tabla 11 de datos, el 13.3% perciben un nivel pésimo en la dimensión organización, el 27.5% un nivel deficiente, el 39.2% un nivel bueno y el 20.0% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión organización.

### 3.1.2.3 Dimensión: Dirección

Tabla 12

*Distribución de frecuencias de la percepción de la Dirección en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa*

Dirección		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	17	14,2
	Deficiente	37	30,8
	Bueno	45	37,5
	Muy bueno	21	17,5
	Total	120	100,0

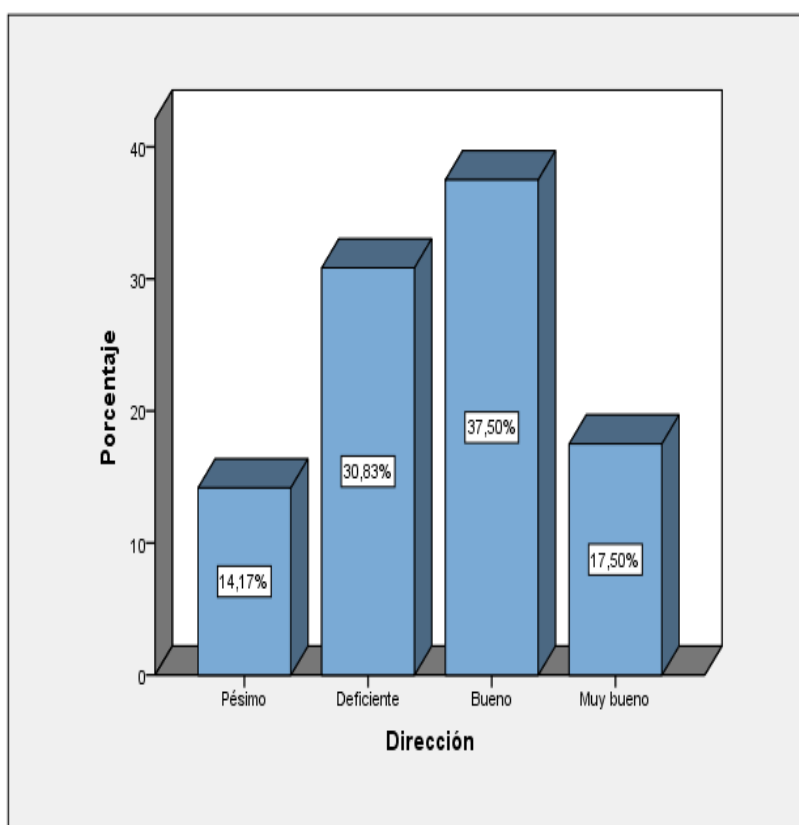


Figura 5. Dirección

De acuerdo con la figura 5 y tabla 12 de datos, el 14.2% perciben un nivel pésimo en la dimensión dirección, el 30.8% un nivel deficiente, el 37.5% un nivel bueno y el 17.5% un nivel muy bueno siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión dirección.



### 3.1.2.4 Dimensión: Control

Tabla 13

*Distribución de frecuencias de la percepción de Control en la Gestión portuaria del puerto Matarani de Arequipa*

Control	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Pésimo	17	14,2
Deficiente	37	30,8
Bueno	45	37,5
Muy bueno	21	17,5
Total	120	100,0

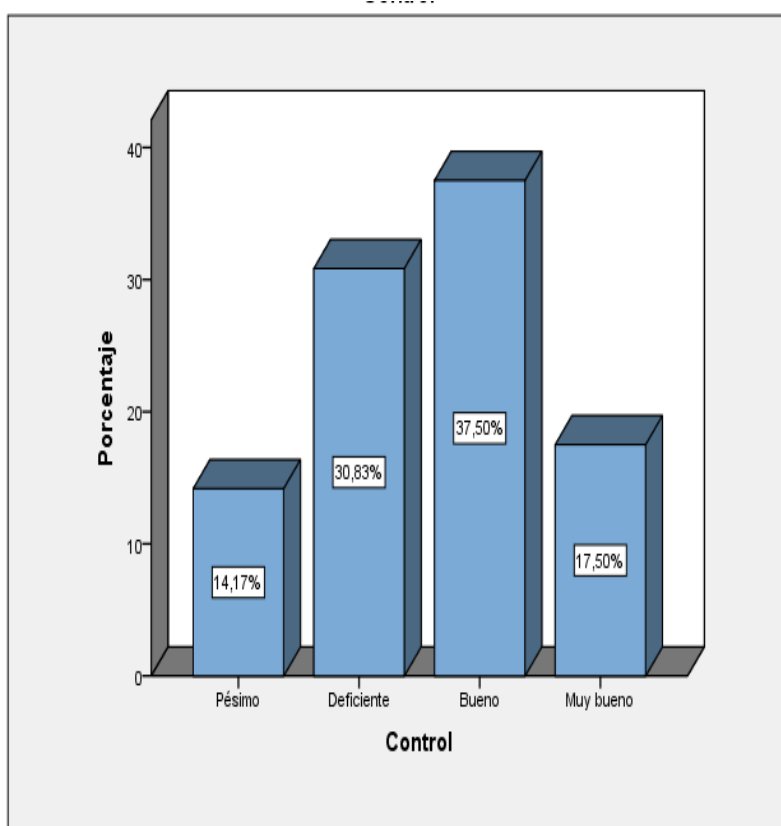


Figura 6. Control

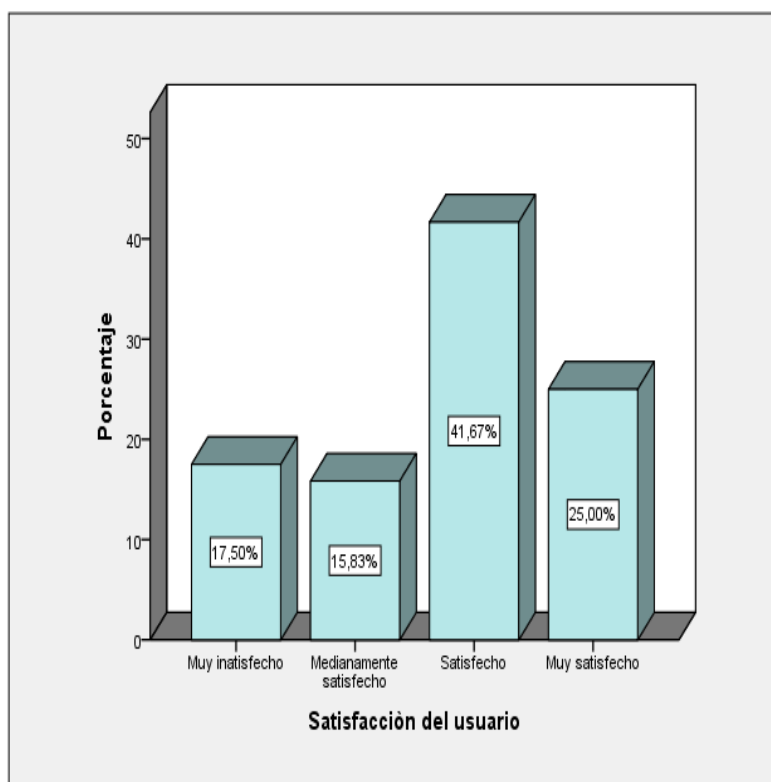
De acuerdo con la figura 6 y tabla 13 de datos, el 14.2% perciben un nivel pésimo en la dimensión control, el 30.8% un nivel deficiente, el 37.5% un nivel bueno y el 17.5% un nivel muy bueno siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión control.

### 3.1.3 Variable: Satisfacción del usuario

Tabla 14

*Distribución de frecuencias de la percepción de la satisfacción del usuario del puerto Matarani de Arequipa*

Satisfacción del usuario		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	21	17,5
	Medianamente satisfecho	19	15,8
	Satisfecho	50	41,7
	Muy satisfecho	30	25,0
	Total	120	100,0



*Figura 7. Satisfacción del usuario*

De acuerdo con la figura 7 y tabla 14 de datos, el 17.5% perciben un nivel Muy insatisfecho en la variable satisfacción del usuario; el 15.8% un nivel medianamente satisfecho, el 41.7% un nivel satisfecho y el 25.0% un nivel muy satisfecho siendo el nivel satisfecho el predominante en la variable satisfacción del usuario.

### 3.1.3.1 Dimensión: Acceso

Tabla 15

*Distribución de frecuencias de la percepción del acceso del puerto Matarani de Arequipa*

Acceso	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Muy insatisfecho	22	18,3
Medianamente satisfecho	25	20,8
Satisfecho	55	45,8
Muy satisfecho	18	15,0
Total	120	100,0

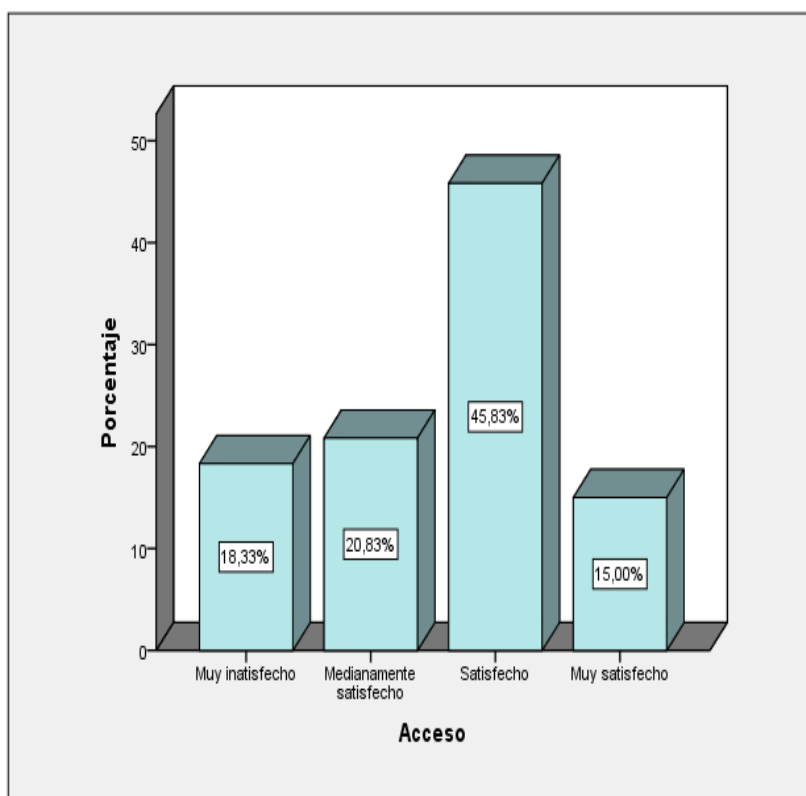


Figura 8. Acceso

De acuerdo con la figura 8 y tabla 15 de datos, el 18.3% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión satisfacción del usuario; el 20.8% un nivel medianamente satisfecho, el 45.8% un nivel satisfecho y el 15.0% un nivel muy satisfecho siendo el nivel satisfecho el predominante en la dimensión satisfacción del usuario.

### 3.1.3.2 Dimensión: Trato al usuario

Tabla 16

*Distribución de frecuencias de la percepción del trato al usuario del puerto Matarani de Arequipa*

Trato al usuario		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	14	11,7
	Medianamente satisfecho	32	26,7
	Satisfecho	49	40,8
	Muy satisfecho	25	20,8
	Total	120	100,0

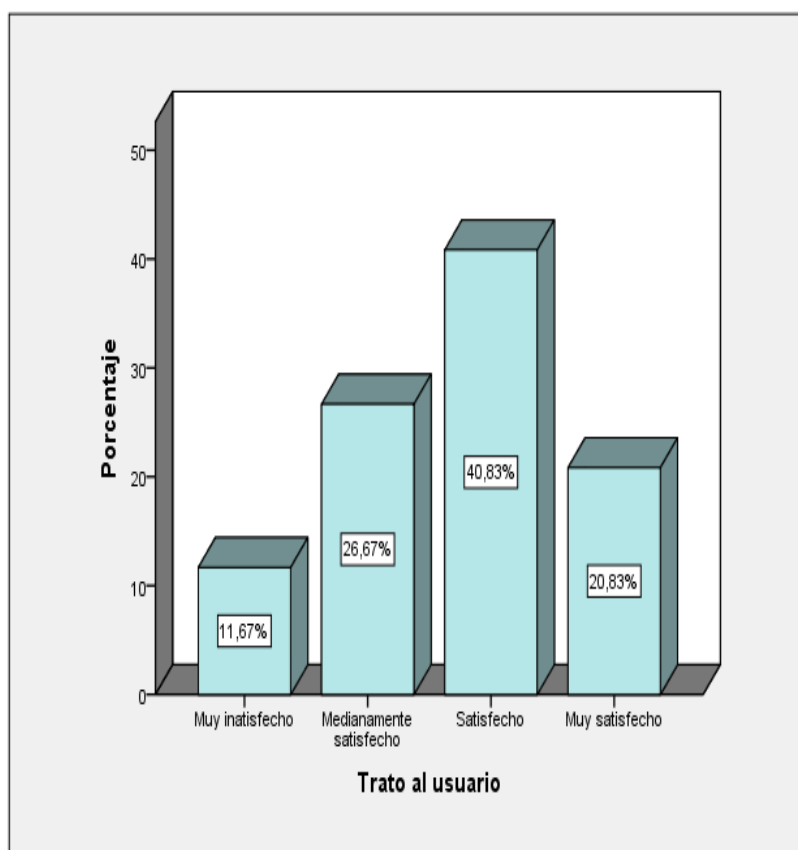


Figura 9. Trato al usuario

De acuerdo con la figura 9 y tabla 16 de datos, el 11.7% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión trato al usuario; el 26.7% un nivel medianamente satisfecho, el 40.8% un nivel satisfecho y el 20.8% un nivel muy satisfecho siendo el nivel satisfecho el predominante en la dimensión trato al usuario.

### 3.1.3.3 Dimensión: Recomendación

Tabla 17

*Distribución de frecuencias de la percepción de la recomendación del puerto Matarani de Arequipa*

Recomendación	Frecuencia	Porcentaje
Válido Muy insatisfecho	21	17,5
Medianamente satisfecho	30	25,0
Satisfecho	53	44,2
Muy satisfecho	16	13,3
Total	120	100,0

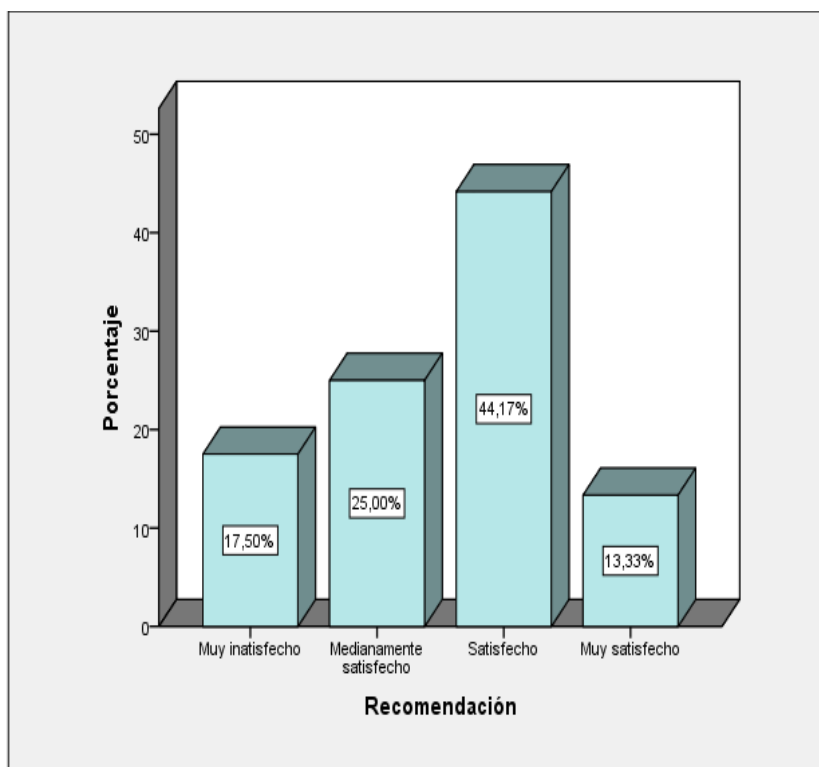


Figura 10. Recomendación

De acuerdo con la figura 10 y tabla 17 de datos, el 17.5% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión recomendación; el 25.0% un nivel medianamente satisfecho, el 44.2% un nivel satisfecho y el 20.0% un nivel muy satisfecho siendo el nivel satisfecho el predominante en la dimensión recomendación.

### 3.1.3.4 Dimensión: Expectativa

Tabla 18

*Distribución de frecuencias de la percepción de la expectativa del puerto Matarani de Arequipa*

Expectativa	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Muy insatisfecho	14	11,7
Medianamente satisfecho	35	29,2
Satisfecho	48	40,0
Muy satisfecho	23	19,2
Total	120	100,0

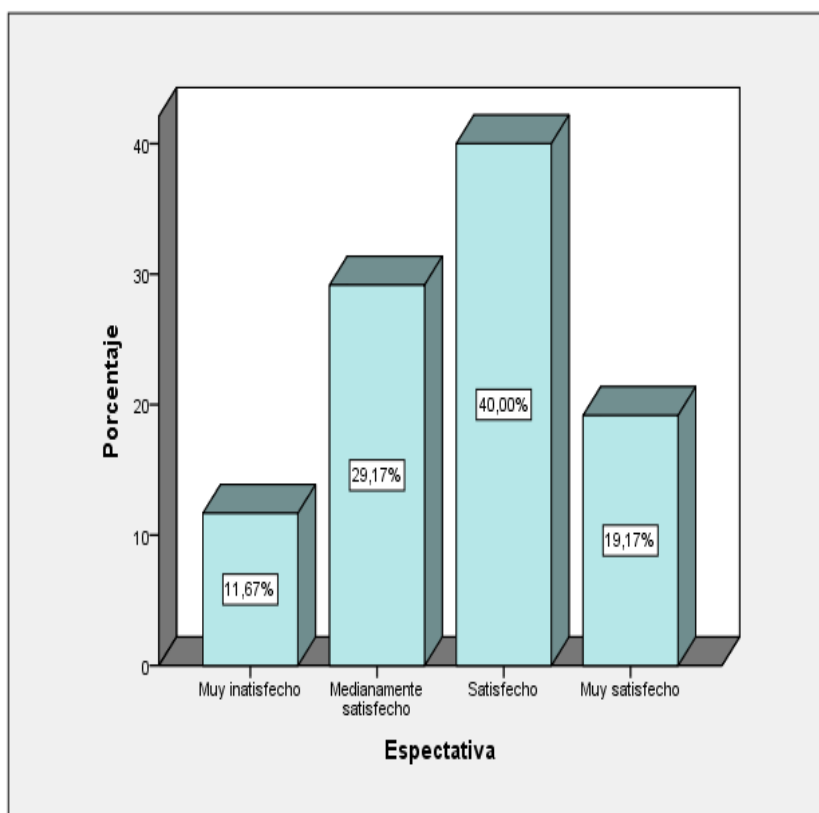


Figura 11. Expectativa

De acuerdo a la figura 11 y tabla 18 de datos, el 11.7% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión expectativa; el 29.2% un nivel medianamente satisfecho, el 40.0% un nivel satisfecho y el 19.2% un nivel muy satisfecho siendo el nivel satisfecho el predominante en la dimensión expectativa.

### 3.1.3.5 Dimensión: Satisfacción global

Tabla 19

*Distribución de frecuencias de la percepción de la satisfacción global del puerto Matarani de Arequipa*

Satisfacción global		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	22	18,3
	Medianamente satisfecho	31	25,8
	Satisfecho	51	42,5
	Muy satisfecho	16	13,3
	Total	120	100,0

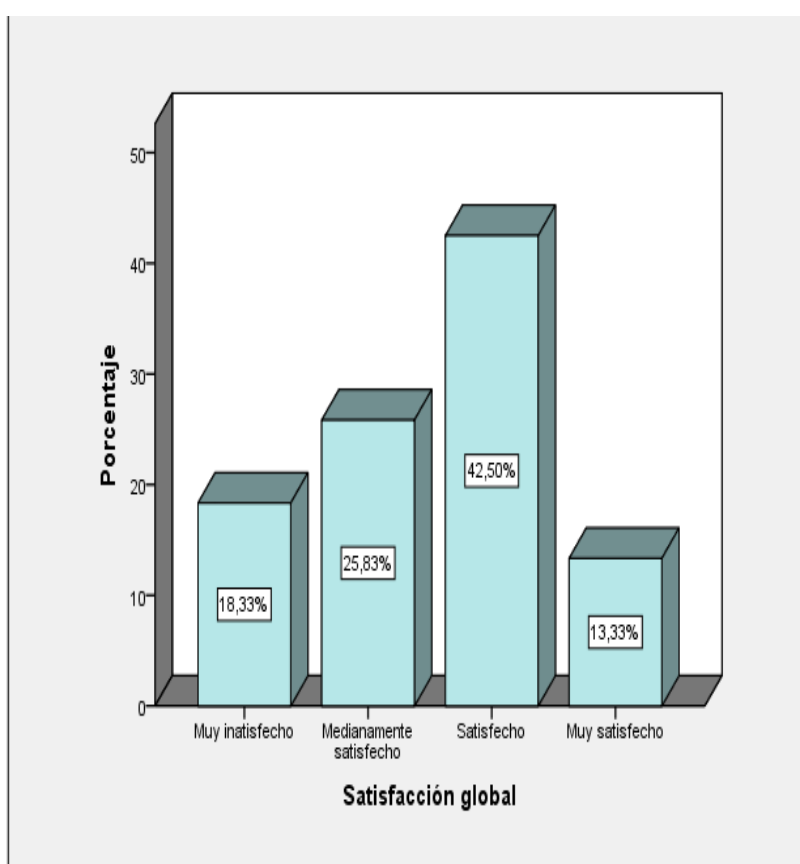


Figura 12. Satisfacción global

De acuerdo a la figura 12 y tabla 19 de datos, el 18.3% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión satisfacción global; el 25.8% un nivel medianamente satisfecho, el 42.5% un nivel satisfecho y el 13.3% un nivel muy satisfecho siendo el nivel satisfecho el predominante en la dimensión satisfacción global.

## 3.2 Resultados de correlación

### 3.2.1 Gestión portuaria y satisfacción del usuario

#### Hipótesis general

Ho: La Gestión portuaria no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

H1: La Gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

#### Nivel de significación:

El nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$   
que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

#### Regla de decisión:

El nivel de significación " $p$ " es menor que  $\alpha$ , rechazar  $H_0$   
El nivel de significación " $p$ " no es menor que  $\alpha$ , no rechazar  $H_0$

#### Prueba estadística

La prueba estadística empleando el estadístico inferencial rho de Spearman

Tabla 20.

*Coefficiente de correlación de Spearman: Gestión portuaria y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Gestión portuaria	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión portuaria	Coefficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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



### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.865$ ) y directamente proporcional, entre Gestión portuaria y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general.

### 3.2.2 Planificación y satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 1

Ho: La planificación de la gestión portuaria no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

H1: La planificación de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Tabla 21.

*Coefficiente de correlación de Spearman: planificación y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.740$ ) y directamente proporcional, entre planificación y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

### 3.2.3 Organización y satisfacción del usuario

#### Hipótesis específico 2

Ho: La organización de la gestión portuaria no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

H1: La organización de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Tabla 22.

*Coefficiente de correlación de Spearman organización y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.777$ ) y directamente proporcional, entre organización y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

### 3.2.4 Dirección y satisfacción del usuario

#### Hipótesis específico 3

Ho: La dirección de la gestión portuaria no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

H1: La dirección de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Tabla 23.

*Coefficiente de correlación de Spearman dirección y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.834$ ) y directamente proporcional, entre dirección y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

### 3.2.5 Control y satisfacción del usuario

#### Hipótesis específico 4

Ho: El control de la gestión portuaria no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

H1: El control de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Tabla 24.

*Coefficiente de correlación de Spearman control y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.845$ ) y directamente proporcional, entre dirección y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

## **IV. Discusión**

## Discusión

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con el software SPSS V23, para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y la contrastación de las hipótesis de acuerdo con el problema y los objetivos de investigación, se encontraron:

El objetivo general planteado fue determinar la relación entre gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se aplicaron los instrumentos de gestión portuaria con la satisfacción del usuario. Este instrumento fue elaborado de acuerdo con sus dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gestión portuaria, en la tabla 13 de datos, el 20.0% perciben un nivel pésimo en la variable gestión portuaria; el 25.0% un nivel deficiente, el 31.7% un nivel bueno y el 23.3% un nivel muy bueno siendo el nivel bueno el predominante en la variable gestión portuaria.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción del usuario en la tabla 14 de datos, el 17.5% perciben un nivel Muy insatisfecho en la variable satisfacción del usuario; el 15.8% un nivel medianamente satisfecho, el 41.7% un nivel satisfecho y el 25.0% un nivel muy satisfecho siendo el nivel satisfecho el predominante en la variable satisfacción del usuario.

Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 20, siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la gestión portuaria tiene relación positiva alta ( $Rho = ,865$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario; este resultado es similar al estudio realizado por Baiz y García (2016) Quien en sus resultados encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.845$ , lo sustentan: (Lauffat, 2012 y Thompson y Col. (1995),

En el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 21, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias

suficientes para afirmar que la planificación tiene relación positiva alta ( $Rho = ,740$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario. Se adhiere Córdova y Echevarría (2015), quien encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r = 0.757$ ,  $p < 0.05$ ), entre el planeamiento de la gestión hospitalaria y satisfacción del usuario de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, lo sustenta (Louffat, 2012).

En el contraste de la hipótesis específica 2, en la tabla 22, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la organización tiene relación positiva alta ( $Rho = ,777$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario. Se adhieren Echevarría (2015), quien encontró una correlación significativa ( $r = 0.785$ ,  $p < 0.05$ ), lo confirma (Louffat, 2012).

En el contraste de la hipótesis específica 3, en la tabla 23, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dirección tiene relación positiva alta ( $Rho = 0,834$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario. Se adhieren Gómez (2015), quien encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.787$ ,  $p < 0.05$ ), entre a dirección de la gestión portuaria y satisfacción usuario; sustenta (Louffat, 2012).

En el contraste de la hipótesis específica 4, en la tabla 24, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que el control tiene relación positiva alta ( $Rho = ,845$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario. Se adhieren Ocoña (2015), quien encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.787$ ,  $p < 0.05$ ), entre la gestión portuaria y calidad de servicio; confirma (Louffat, 2012).

## **V. Conclusiones**



## Conclusiones

**Primera:** Al hacer el contraste de la hipótesis general, existen evidencias suficientes para afirmar que la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.865$ ,  $p < 0.05$ ).

**Segunda:** Al hacer el contraste de la hipótesis de la específica 1, existen evidencias suficientes para afirmar que la planificación de la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.740$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** Al hacer el contraste de la hipótesis de la específica 2, existen evidencias suficientes para afirmar que la organización de la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.777$ ,  $p < 0.05$ ).

**Cuarta:** Al hacer el contraste de la hipótesis de la específica 3, existen evidencias suficientes para afirmar que la dirección de la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.834$ ,  $p < 0.05$ ).

**Quinta:** Al hacer el contraste de la hipótesis de la específica 4, existen evidencias suficientes para afirmar que el control de la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.845$ ,  $p < 0.05$ ).

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al gerente del puerto marítimo de matarani – Arequipa dar a conocer los resultados de la investigación a fin de conocer la importancia de la gestión portuaria y satisfacción del usuario.
- Segunda:** Se recomienda al gerente del puerto marítimo de matarani - Arequipa hacer capacitaciones a todos sus trabajadores en planificación de la gestión portuaria, para optimizar los resultados de la gestión del puerto marítimo.
- Tercera:** Se recomienda al gerente del puerto marítimo de matarani - Arequipa hacer capacitaciones a todos sus trabajadores en organización de la gestión portuaria para brindar mejores resultados de la gestión portuaria.
- Cuarta:** Se recomienda al gerente del puerto del marítimo de matarani - Arequipa hacer capacitaciones a todos sus trabajadores en dirección de la gestión portuaria para brindar mejores resultados de la gestión portuaria
- Quinta:** Se recomienda al gerente del puerto del marítimo de matarani - Arequipa hacer capacitaciones a todos sus trabajadores en control de la gestión portuaria para brindar mejores resultados de la gestión portuaria.

## **VII. Referencias**

## Referencias

- Amador, M. (2003) *Gestión administrativa*. (2ª. ed). Buenos Aires: Ateneo
- Baiz, M y García, F (2016). *Gestión portuaria, en Venezuela (Tesis de Maestría) caracas, Venezuela,*
- Cantú, D. H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Editorial McGraw Hill. México.
- Carbajal, M. y Chang, V. (2009). *Medición de productividad y eficiencia de los Puertos región ales del Perú: un enfoque no paramétrico*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de empresas*. (2ª ed.) México: Limusa:
- Civera, R. (2016). *Análisis de la relación de la calidad del servicio portuario y satisfacción del cliente, Alicante España (Tesis Maestría)*. Universidad de Alicante, Valencia, España.
- Córdova, A. y Echevarría, F. (2015). *La gestión portuaria del Callao y calidad de servicio brindado por el terminal portuario del Callao*. (Tesis maestría) Universidad Nacional del Callao.
- Del Salto, C. (2014). *Evaluación De La Calidad del servicio portuario y Satisfacción del usuario de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Díaz, M. (2000). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Echevarría, A. (2015). *Gestión portuaria y calidad del servicio en el terminal marítimo Puerto Eten, Lambayeque* (Tesis Maestría). Universidad Señor de Sipan, Lambayeque.
- Estepa, J. (2013). *La educación patrimonial en la escuela y el museo: investigación y experiencias*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Fayol, M. (2011). *Gestión administrativa* México: Pearson.
- García, J. (2013). *Satisfacción del usuario*. Universidad Mayor de San Marcos.
- García, C. (2016). *Gestión del terminal portuario de Salaverry y su contribución en el desarrollo socio económico del distrito de salaverry-2014*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad.
- Gómez, D. (2015). *Diagnóstico de gestión portuaria, y satisfacción del usuario en Colombia*. (Tesis Maestría), Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela.

- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huisa, T. (2013). *Gestión administrativa*. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- James, H. (2014). *Gestión administrativa*. México: Pearson
- Kerlinger, .F (1983). *Investigación del Comportamiento*. México: Mc Graw Hill.
- Louffat, D. (2012). *Planificación administrativa*. (4ª ed.).México: Limusa.
- Martínez, C. (2005). *Optimización del talento en las organizaciones: Gestion por expectativas*. México: Armentia
- Montero, L. (2012). *Gestión portuaria*. (4ª ed.). Madrid: Morata.
- Muñiz, J. (2003). *Gestión administrativa*. México: Interamericana Editores
- Murcia, M. (2004). *Gestión portuaria*. México: Mc Graw Hill.
- Patricio, H. (2009). *Gestión administrativa* (3ª ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, G. y De Cenzo, H. (2013) .*Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós
- Rodríguez, A. (2016). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote* (Tesis Maestría). Universidad Nacional de la Santa.
- Salkind, A. (1998). *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Paidós
- Sánchez, et al. (2003). *Eficiencia portuaria*. México: Interamericana Editores
- Sotomayor, C. (2014). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente del terminal portuario de Chimbote, Ancash* (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Terry, T. (2005). *Gestión administrativa*. Madrid: Thomson
- Thompson J. y Col, K. (1995). *Satisfacción global*. Barcelona: Paidós
- Varela, H. (2010) *Gestión portuaria*. México: Interamericana Editores
- Zamora Torres, A. I., y Pedraza Rendón, O. H. (2013). *El transporte internacional como factor de competitividad en el comercio exterior*. Surco: Journa Economics, Finance and Administrative Science, Universidad ESAN-Perú.

## **VIII. Anexos**

**Anexo 1****Artículo Científico****ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa,  
2018

**AUTOR:**

Br. Javier Brindis Ríos González

E. mail:

**Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública****Resumen**

La presente investigación titulada: Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión portuaria y satisfacción del usuario. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad. El método empleado fue hipotético deductivos, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 120 usuarios del Puerto marítimo de Matarani y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su



confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, alta ( $r_s = 0,865$ ,  $p < 0.05$ ) y directamente proporcional, entre gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

**Palabras claves:** gestión portuaria y satisfacción del usuario

### **Abstract**

The present qualified investigation: port Management and satisfaction of the user in the Maritime port of Matarani - Arequipa, 2018, had as general to determine the relation between port Management and satisfaction of the user in the Maritime port of Matarani - Arequipa, 2018. The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables port management and satisfaction of the user. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which determined that the questionnaires have validity and reliability. The used method was hypothetical deductive, the type of investigation was basic, of level correlacional, of quantitative approach; of not experimental transverse design. The population was formed by 120 users of Matarani's maritime Port and the sampling was of type probabilistic. The technology used to gather information was a survey and the instruments of compilation of information were questionnaires that were due validated across experts' judgments and his reliability across the statistician of reliability Cronbach's Alpha. The results demonstrate a statistically significant, high relation ( $r_s = 0,865$ ,  $p < 0.05$ ) and directly proportionally, between port management and satisfaction of the user in the Maritime port of Matarani - Arequipa, 2018

**Key Words:** port management and satisfaction of the user

### **Introducción**

Algunos puertos pertenecientes al Caribe y América del Sur por ejemplo Colon y Balboa ubicado en Panamá, Santos en Brasil, Cartagena en Colombia, Buenos Aires en Argentina,

puerto del Callao en Perú o Guayaquil en Ecuador, abrieron nuevas oportunidades para recibir inversión por parte de empresas privadas, guiándose del modelo de gestión portuaria Landlord Port o Puerto Arrendado. Otros puertos como Puerto Cabello y la Guaira en Venezuela a pesa de contar con inversión extranjera por parte de Portugal y China respectivamente, dejaron a disposición del estado el manejo de sus operaciones y servicios, guiándose para ello del modelo de gestión conocido como service port o Puerto servicio. El transporte marítimo es dependiente de los puertos para su funcionamiento, siendo estos puntos críticos que permiten el intercambio entre el transporte marítimo y los otros puntos de la cadena logística. Por tal motivo para mantener la mayor eficiencia dentro del transporte marítimo es necesario primero que los puertos funcionen adecuadamente. Naturalmente dentro de este contexto se deben considerar los puertos fluviales y lacustres. El objetivo primordial de un puerto es trasladar rápida y efectivamente las mercancías a través de su instalación, de tal manera que los tiempos de espera del servicio sean los adecuados para reducir los costos del almacenamiento. En efecto, los puertos tienen un sistema multidimensional y para su funcionamiento cada elemento se debe incorporar en la cadena logística correspondiente. Un puerto que presenta eficiencia necesita tener además de una buena infraestructura, un buen equipamiento, sistema de comunicaciones, seguridad de estándar internacional, un equipo de dirigentes motivados y unos trabajadores altamente calificados. A través de los últimos años se ha realizado grandes cambios en el transporte que han producido una alteración profunda en el sector portuario. El aumento de la competencia entre las compañías de transporte marítimo afecta directamente el desempeño de los puertos y cambia su organización. Actualmente los puertos se han transformado en importantes ejes de actividades. Asimismo, están en permanentes competencia con compañías navieras, buscando negocio con los expedidores de carga y ofreciendo servicios de entrega en el menor tiempo posible

y al más bajo costo. De igual manera los expedidores también compiten entre sí. Los puertos tienen que ser conscientes del poder económico y el impacto provocado por su actividad en el entorno inmediato del puerto. (Cole & Villa, 2006, p.19). En cuanto se refiere a América Latina, sus puertos requerirán de grandes inversiones que faciliten la llegada de los buques de mayor tamaño, de lo contrario en un plazo corto verían copada su capacidad. Según lo manifestado por la CEPAL, se calcula que entre 2016 y 2019, los buques un estimado de 13.000 TEUS, llegaran a las costas de esa región (United Nations, 2011). Durante el desarrollo de la presente investigación habrán llegado a las costas sudamericanas buques de 10.900 TEU`s (Twenty Foot Equivalent Unitso contenedores de 20 pies), por ejemplo: el buque CMA CGM Tigris, que cuenta con 300 m de eslora y 48.2 m de manga (Porto de Santos, 2015). La falta de infraestructura y espacios físicos adecuados también contribuye a que el puerto de matarani no les permitan recibir distintos tipos de carga, o bien por no disponer de Grúas pórticos necesarios, maquinaria actualizada que cumplan con las exigencias del mercado internacional, son parámetros que impiden alcanzar medidas de desempeño óptimos en el servicio aduanero para reducir tiempos de permanencia en muelles. Tal es el caso el Puerto matarani, cuya labor primordial es la prestación de servicios, es una empresa orientada a lograr la eficiencia de la actividad portuaria y alcanzar beneficios económicos para sus accionistas y para su comunidad, a través de una gestión que optimice la dinámica de las operaciones portuarias, modernice la estructura de sus espacios y avance hacia una actividad marítima cada vez más productiva.

### **Trabajos previos**

Baiz y García (2016) en su investigación sobre Relación entre gestión portuaria y satisfacción del usuario, en Venezuela (Tesis de Maestría) caracas, Venezuela, planteó como objetivo determinar la relación entre gestión portuaria y satisfacción del usuario, en

Venezuela. El método empleado fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 252 trabajadores, la muestra por 114 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Se encontró una correlación significativa ( $r_s = 0,845$ ,  $p < 0,05$ ), entre la organización de la gestión portuaria y satisfacción del usuario, en Venezuela. **Rodríguez** (2016) realizó la investigación titulada: Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote (Tesis Maestría). Universidad Nacional de la Santa. Tuvo como objetivo establecer la relación de la Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote. El estudio fue de tipo descriptivo de diseño descriptivo correlacional. La muestra de estudio estuvo compuesta por 125 usuarios del terminal portuario de Chimbote. Se encontró una correlación significativa ( $r = 0.655$ ,  $p < 0.05$ ) entre Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote. **Gestión portuaria**” La gestión portuaria como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control. Louffat (2012, p. 5). **Satisfacción del usuario.**” 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.23).

**Problema general** ¿De qué manera la Gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el Puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?? **Hipótesis General.** La Gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018: **Objetivo General.** Determinar la relación entre gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018 **Metodología.** 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. **Tipo de estudio.** El presente trabajo de investigación es básico y correlacional Al respecto Villegas et al. (2011), señalaron: 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). **El diseño** de esta investigación es no experimental, de 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 *expost-facto* es cualquier

investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

**Resultados. Hipótesis general.** La Gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Tabla 1.

*Coefficiente de correlación de Spearman: Gestión portuaria y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Gestión portuaria	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión portuaria	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.865$ ) y directamente proporcional, entre Gestión portuaria y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general.

**Hipótesis específica 1**

La planificación de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Tabla 2.

*Coefficiente de correlación de Spearman: Planificación y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.740$ ) y directamente proporcional, entre planificación y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

**Hipótesis específica 2.** La organización de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 20182015.

Tabla 3.

*Coefficiente de correlación de Spearman: Organización y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.777$ ) y directamente proporcional, entre organización y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

**Hipótesis específica 3.** La dirección de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Tabla 4.

Coefficiente de correlación de Spearman: Dirección y satisfacción del usuario

Correlaciones			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.834$ ) y directamente proporcional, entre dirección y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

**Hipótesis específica 4.** El control de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Tabla 5.

Coefficiente de correlación de Spearman: Control y satisfacción del usuario

Correlaciones			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.845$ ) y directamente proporcional, entre dirección y satisfacción del usuario; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica



**Discusión.** El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gestión portuaria, en la tabla 13 de datos, el 20.0% perciben un nivel pésimo en la variable gestión portuaria; el 25.0% un nivel deficiente, el 31.7% un nivel bueno y el 23.3% un nivel muy bueno siendo el nivel bueno el predominante en la variable gestión portuaria. El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción del usuario en la tabla 14 de datos, el 17.5% perciben un nivel Muy insatisfecho en la variable satisfacción del usuario; el 15.8% un nivel medianamente satisfecho, el 41.7% un nivel satisfecho y el 25.0% un nivel muy satisfecho siendo el nivel satisfecho el predominante en la variable satisfacción del usuario. Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 20, siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la gestión portuaria tiene relación positiva alta ( $Rho = ,865$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario; este resultado es similar al estudio realizado por Baiz y García (2016) Quien en sus resultados encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.845$ , lo sustentan: (Lauffat, 2012 y Thompson y Col. (1995), En el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 21, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la planificación tiene relación positiva alta ( $Rho = ,740$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario. Se adhiere Córdova y Echevarría (2015), quien encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r = 0.757$ ,  $p < 0.05$ ), entre el planeamiento de la gestión hospitalaria y satisfacción del usuario de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, lo sustenta (Louffat, 2012). En el contraste de la hipótesis específica 2, en la tabla 22, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la organización tiene relación positiva alta ( $Rho = ,777$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario. Se adhieren Echevarría (2015), quien encontró una correlación significativa ( $r = 0.785$ ,  $p <$

0.05), lo confirma (Louffat, 2012). En el contraste de la hipótesis específica 3, en la tabla 23, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dirección tiene relación positiva alta ( $Rho = 0,834$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario. Se adhieren Gómez (2015), quien encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.787$ ,  $p < 0.05$ ), entre a dirección de la gestión portuaria y satisfacción del usuario; sustenta (Louffat, 2012). En el contraste de la hipótesis específica 4, en la tabla 24, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que el control tiene relación positiva alta ( $Rho = ,845$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario. Se adhieren Ocoña (2015), quien encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.787$ ,  $p < 0.05$ ), entre la gestión portuaria y calidad de servicio; confirma (Louffat, 20

## **Conclusiones**

**Primera:** Al hacer el contraste de la hipótesis general usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.865$ ,  $p < 0.05$ ).

**Segunda:** Al hacer el contraste de la hipótesis de la específica 1 usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que la planificación de la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.740$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** Al hacer el contraste de la hipótesis de la específica 2 usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que la organización de la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la

satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.777$ ,  $p < 0.05$ ).

**Cuarta:** Al hacer el contraste de la hipótesis de la específica 3 usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que la dirección de la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.834$ ,  $p < 0.05$ ).

**Quinta:** Al hacer el contraste de la hipótesis de la específica 4 usando técnica estadística predictiva del software SPSS V23, existen evidencias suficientes para afirmar que el control de la gestión portuaria tiene relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani -Arequipa, 2018, ( $r_s = 0.845$ ,  $p < 0.05$ ).

### **Referencias**

- Arias, H. (2006). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación
- Baiz, M y García, F (2016). Gestión portuaria, en Venezuela (Tesis de Maestría) Caracas, Venezuela,
- Díaz, M. (2000). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación
- Louffat, D. (2014). Planificación administrativa. (4ª ed.).México: Limusa.
- Rodríguez, A. (2016). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote (Tesis Maestría). Universidad Nacional de la Santa.
- Rosales, M (1988). Metodología de la investigación. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Thompson J. y Col, K. (2012). Satisfacción global. Barcelona: Paidós
- Villegas, G. et al. (2011). Metodología de la investigación. México: Interamericana Editores

<b>Anexo 2</b>							
<b>Matriz de Consistència</b>							
Título: Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.							
Autor: Javier Brindis Ríos González							
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera la Gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿De qué manera la planificación de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?</p> <p><b>Problema Específico 2</b> ¿De qué manera la organización de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?</p> <p><b>Problema Específico 3</b></p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación entre la planificación de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018</p> <p><b>Objetivo Específico 2</b> Determinar la relación entre la organización de la gestión portuaria con la satisfacción del</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La Gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> La planificación de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018</p> <p><b>Hipótesis</b></p>	<b>Variable 1: Gestión portuaria</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planificación	misión/visión Objetivos Coordinación de acciones Estrategias	1-9	<b>ESCALA:</b> Ordinal  Siempre (5) Casi siempre(4) A veces (3) Casi nunca(2) Nunca (1)	Muy bueno (83-96)  Bueno (66-82)  Deficiente (49-65)  Pésimo (32-48)
			Organización	Atención al cliente Socialización Funciones	10-18		
			Dirección	Comunicación Trabajo en equipo Motivación Conciliación	19-24		
			Control	Control del servicio Satisfacción del cliente Posicionamiento en el mercado Cumple con objetivos	25-32		
			<b>Variable 2: satisfacción del usuario</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Acceso	Comunicación Atención Puntualidad	1-8	<b>ESCALA:</b> Ordinal Mejor(5)  A veces mejor(4)  Alguna	Muy Satisfecho <127- 170>  Satisfecho <81 - 126>
			Trato al usuario	Evaluación Respeto Buen trato Información rápida Limpiez	9-16		

<p>¿De qué manera la dirección de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?</p> <p><b>Problema Específico 4</b> ¿De qué manera el control de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018?</p>	<p>usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018</p> <p><b>Objetivo Específico 3</b> Determinar la relación entre la dirección de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018</p>	<p><b>Específica 2</b> La organización de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018</p> <p><b>Hipótesis Específica 3</b> La dirección de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018</p>	<p>Recommendation</p> <p>Expectativa</p>	<p>Eficiencia Eficacia</p> <p>Amabilidad Respeto Atención rápida</p>	<p>17-21</p> <p>22-27</p>	<p>vezl(3) Peor(2) Mucho peor (1)</p>	<p>Medianamente satisfecho &lt;35 - 80&gt;</p> <p>Muy Insatisfecho &lt;0 - 34&gt;</p>
	<p><b>Objetivo Específico 4</b> Determinar la relación entre el control de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018</p>	<p><b>Hipótesis Específica 4</b> El control de la gestión portuaria se</p>	<p>Satisfacción global</p>	<p>Satisfacción Buen impacto</p>	<p>28-32</p>		

		relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar			
Nivel: correlacional Diseño: no experimental Transversal Método: Hipotético deductivo	Población: 120	Variable 1: Gestión portuaria Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias y porcentajes  INFERENCIAL: Contraste de hipótesis con la técnica estadística rho de Spearman			
		Variable 2: Satisfacción del usuario Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario				

### Anexo 3

#### Instrumentos de recolección de datos

##### Cuestionario: Gestión portuaria

##### Estimados Señores:

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos a la gestión portuaria en el Puerto Marítimo de Matarani (PMM) - Arequipa, 2018. en la respuesta es anónima, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems con la mayor sinceridad posible

N°	ÍTEMS	respuesta				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>					
1	¿Considera que el puerto marítimo de matarani (PMM), brinda servicios públicos de calidad a su comunidad en la gestión administrativa portuaria?					
2	¿Considera que con un adecuado Plan Estratégico Institucional la PMM puede mejorar la calidad de servicios públicos a sus clientes?					
3	¿Cree que el funcionario responsable del Planeamiento Estratégico Institucional (PEI) del PMM, cumplirá con lograr sus objetivos?					
4	¿Tiene conocimiento de los objetivos del planeamiento estratégico para cumplimiento de buena gestión PMM?					
5	¿El personal del PMM tiene conocimiento del logro de los objetivos estratégicos en la gestión portuaria?					
6	¿El PMM establece objetivos estratégicos considerando las metas a ser alcanzados?					
7	¿Los objetivos estratégicos contienen las intenciones y actividades para lograr los resultados esperados?					
8	¿Los Planes y Proyectos del PMM fueron ejecutados según el criterio del presupuesto por resultado?					

9	¿Los Planes y Proyectos de desarrollo institucional son elaborados y presentados oportunamente al responsable del Pliego?					
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>						
10	¿En el PMM, se organiza y prioriza la atención al público, para lograr la un buen servicio?					
11	¿Recurso humano del PMM, se encuentra organizados y capacitados en temas de orientación y atención al usuario?					
12	¿El PMM propicia capacitaciones por especialidades al personal para atención al público y orientación da los usuarios?					
13	¿Considera que el PMM promueva un ambiente de desarrollo organizacional que permita al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña?					
14	¿Con la gestión portuaria se promueve la socialización en forma conjunta al personal a desarrollar las actividades de trabajo en equipo?					
15	¿El PMM, fomenta las relaciones públicas entre el administrado y la administración portuaria?					
16	¿La gestión portuaria, permite cumplir con las funciones y fines a desempeñar con éxito de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) anual?					
17	¿Considera que el PMM, administra correctamente su presupuesto para desarrollar y ejecutar los Proyectos de Inversión Pública?					
18	¿Los Proyectos de Inversión Pública están orientados a resolver los problemas de las políticas públicas de la gestión portuaria?					
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>						
19	¿La dirección administrativa en el PMM, transmite e informa sus derechos y obligaciones a los administrados?					
20	¿Los servidores públicos del PMM entenderán que el buen trato a los administrados es parte de la gestión portuaria?					
21	¿El desarrollo institucional es promovido por la dirección del PMM, con la finalidad					



	fomentar de realizar trabajos en equipo para dar el resultado en la gestión portuaria?					
22	¿El personal del PMM participa en el desarrollo institucional para el logro de los objetivos estratégicos de la gestión portuaria?					
23	¿Considera que el PMM dirige y motiva a sus administrados para que cumplan con sus obligaciones?					
24	¿Considera que los servidores y funcionarios del PMM están motivados por dirección de recursos humanos de la Gestión portuaria?					
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>					
25	¿Considera que las gerencias y subgerencias del PMM realizan la labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para verificar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas?					
26	¿Considera que el PMM efectúa el control de servicios y su monitoreo se registra y es sustentado a través de algún documento administrativo de la gestión portuaria?					
27	¿Considera que el PMM monitorea si prestación de servicios públicos satisface a los administrados?					
28	¿Considera que PMM realiza evaluaciones permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas asignadas para prestar servicios de calidad?					
29	¿Considera que la gestión portuaria da a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?					
30	¿Considera que el PMM da a conocer las evaluaciones administrativas realizadas con la finalidad de mejorar la gestión portuaria?					
31	¿Considera que el PMM realiza evaluación periódica para dar a conocer el avance de la gestión portuaria?					
32	¿Considera que PMM evalúa la ejecución presupuestal para cumplir con los objetivos estratégicos donde se determine con Plan Operativo Institucional (POI)?					

## Encuesta de satisfacción del usuario

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es anónimo 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:

= Siempre	= La mayoría de las veces sí	= Unas veces sí; otras veces no	= La mayoría de las veces no	=Nunca
5	4	3	2	1

N°	ACCESO A LA ATENCIÓN	5	4	3	2	1
01	Es fácil contactar por teléfono en el Puerto Marítimo de Matarani					
02	Le fue fácil conseguir la cita con el Gerente					
03	Las citas con los funcionarios con puntualidad					
04	Las citas son oportunamente entregadas.					
05	La gerencia realiza la labor esperada					
06	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios					
07	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar					
08	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?					
	<b>TRATO AL USUARIO</b>					
09	El trato por parte de los funcionarios es de amabilidad y respeto					
10	El trato por parte del personal de recepción es de amabilidad y respeto					
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 emergencia sé que encontraré las mejores soluciones					
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Puerto Marítimo de Matarani					
16	Durante la consulta se respetó su privacidad.					
	<b>RECOMENDACIÓN</b>					
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al Puerto Marítimo de Matarani?					
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del Puerto Marítimo de Matarani cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
19	He podido comprobar que el personal Puerto Marítimo de Matarani dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
20	He podido comprobar que el personal del Puerto Marítimo de Matarani dispone de medios adecuados de comunicación para facilitar su labor					

21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario					
	<b>EXPECTATIVAS</b>					
22	La atención que ha recibido en el Puerto Marítimo de Matarani a sido muy buena.					
23	Cuando acudo al Puerto Marítimo de Matarani, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas					
24	El servicio brindado los usuarios por el personal del Puerto Marítimo de Matarani es buena.					
25	La atención da respuesta rápida a las necesidades y problemas del Puerto Marítimo de Matarani					
26	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?					
27	Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió el servicio ofrecido					
	<b>SATISFACCION GLOBAL</b>					
28	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
29	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
30	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas					
31	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo han tratado el personal del Puerto Marítimo de Matarani					
32	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el Puerto Marítimo de Matarani es buena					

## Anexo 4

### Certificado de validación de instrumentos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión portuaria

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Ascendente</b>								
1	¿Considera que el puerto marítimo de matarani (PMM), brinda servicios públicos de calidad a su comunidad en la gestión administrativa portuaria?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que con un adecuado Plan Estratégico Institucional la PMM puede mejorar la calidad de servicios públicos a sus clientes?	✓		✓		✓		
3	¿Cree que el funcionario responsable del Planeamiento Estratégico Institucional (PEI) del PMM, cumplirá con lograr sus objetivos?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene conocimiento de los objetivos del planeamiento estratégico para cumplimiento de buena gestión PMM?	✓		✓		✓		
5	¿El personal del PMM tiene conocimiento del logro de los objetivos estratégicos en la gestión portuaria?	✓		✓		✓		
6	¿El PMM establece objetivos estratégicos considerando las metas a ser alcanzados?	✓		✓		✓		
7	¿Los objetivos estratégicos contienen las intenciones y actividades para lograr los resultados esperados?	✓		✓		✓		
8	¿Recibe información de su jefe sobre su ¿Los Planes y Proyectos del PMM fueron ejecutados según el criterio del presupuesto por resultado?	✓		✓		✓		
9	¿Los Planes y Proyectos de desarrollo institucional son elaborados y presentados oportunamente al responsable del Pliego?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
10	¿En el PMM, se organiza y prioriza la atención al	✓				✓		

	público, para lograr la un buen servicio?						
11	¿Recurso humano del PMM, se encuentra organizados y capacitados en temas de orientación y atención al usuario?	✓		✓		✓	
12	¿El PMM propicia capacitaciones por especialidades al personal para atención al público y orientación da los usuarios?	✓		✓		✓	
13	¿Considera que el PMM promueva un ambiente de desarrollo organizacional que permita al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña?	✓		✓		✓	
14	¿Con la gestión portuaria se promueve la socialización en forma conjunta al personal a desarrollar las actividades de trabajo en equipo?	✓		✓		✓	
15	¿El PMM, fomenta las relaciones públicas entre el administrado y la administración portuaria?	✓		✓		✓	
16	¿La gestión portuaria, permite cumplir con las funciones y fines a desempeñar con éxito de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) anual?	✓		✓		✓	
17	¿Considera que el PMM, administra correctamente su presupuesto para desarrollar y ejecutar los Proyectos de Inversión Pública?	✓		✓		✓	
18	¿Los Proyectos de Inversión Pública están orientados a resolver los problemas de las políticas públicas de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿La dirección administrativa en el PMM, transmite e informa sus derechos y obligaciones a los administrados?	✓		✓		✓	
20	¿Los servidores públicos del PMM entenderán que el buen trato a los administrados es parte de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	

21	¿El desarrollo institucional es promovido por la dirección del PMM, con la finalidad fomentar de realizar trabajos en equipo para dar el resultado en la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
22	¿El personal del PMM participa en el desarrollo institucional para el logro de los objetivos estratégicos de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
23	¿Considera que el PMM dirige y motiva a sus administrados para que cumplan con sus obligaciones?	✓		✓		✓	
24	¿Considera que los servidores y funcionarios del PMM están motivados por dirección de recursos humanos de la Gestión portuaria?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	¿Considera que las gerencias y subgerencias del PMM realizan la labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para verificar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas?	✓		✓		✓	
26	¿Considera que el PMM efectúa el control de servicios y su monitoreo se registra y es sustentado a través de algún documento administrativo de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
27	¿Considera que e PMM monitorea si prestación de servicios públicos satisface a los administrados?	✓		✓		✓	
28	¿Considera que PMM realiza evaluaciones permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas asignadas para prestar servicios de calidad?	✓		✓		✓	
29	¿Considera que la gestión portuaria da a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?	✓		✓		✓	
30	¿Considera que e PMM da a conocer las	✓		✓		✓	

	evaluaciones administrativas realizadas con la finalidad de mejorar la gestión portuaria?						
31	¿Considera que el PMM realiza evaluación periódica para dar a conocer el avance de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
32	¿Considera que PMM evalúa la ejecución presupuestal para cumplir con los objetivos estratégicos donde se determine con Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Chavez Leandro Abuy ..... DNI: 22469261

Especialidad del validador: Metodologo .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de agosto del 2018

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción del usuario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ACCESO A LA ATENCIÓN</b>								
1	Es fácil contactar por teléfono en el Puerto Marítimo de Matarani	✓		✓		✓		
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Gerente	✓		✓		✓		
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad	✓		✓		✓		
4	Las citas son oportunamente entregadas.	✓		✓		✓		
5	La gerencia 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?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: TRATO AL USUARIO</b>								
9	El trato por parte de los funcionarios es de amabilidad y respeto	✓		✓		✓		
10	El trato por parte del personal de recepción es de amabilidad y respeto	✓		✓		✓		
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 emergencia sé que encontraré las mejores soluciones	✓		✓		✓		
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me	✓		✓		✓		



	ofrece el Puerto Marítimo de Matarani						
16	Durante la consulta se respetó su privacidad.						
	<b>DIMENSIÓN 3: RECOMENDACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al Puerto Marítimo de Matarani?	✓		✓		✓	
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del Puerto Marítimo de Matarani cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	✓		✓		✓	
19	He podido comprobar que el personal Puerto Marítimo de Matarani dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	✓		✓		✓	
20	He podido comprobar que el personal del Puerto Marítimo de Matarani dispone de medios adecuados de comunicación para facilitar su labor	✓		✓		✓	
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: EXPECTATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	La atención que ha recibido en el Puerto Marítimo de Matarani a sido muy buena.	✓		✓		✓	
23	Cuando acudo al Puerto Marítimo de Matarani, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	✓		✓		✓	
24	El servicio brindado los usuarios por el personal del Puerto Marítimo de Matarani es buena.	✓		✓		✓	
25	La atención da respuesta rápida a las necesidades y problemas del Puerto Marítimo de Matarani	✓		✓		✓	
26	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	✓		✓		✓	
27	Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió el servicio ofrecido	✓		✓		✓	

	<b>DIMENSIÓN 5: SATISFACCION GLOBAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
28	El personal da una imagen de honestidad y confianza	✓		✓		✓		
29	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	✓		✓		✓		
30	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas	✓		✓		✓		
31	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo han tratado el personal del Puerto Marítimo de Matarani	✓		✓		✓		
32	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el Puerto Marítimo de Matarani es buena	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Aplicable*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg.....

*Chavez Leonardo Aban*

DNI: *22468265*

Especialidad del validador:.....

*Método log*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de agosto del 2018



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión portuaria**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Ascendente</b>							
1	¿Considera que el puerto marítimo de Matarani (PMM), brinda servicios públicos de calidad a su comunidad en la gestión administrativa portuaria?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que con un adecuado Plan Estratégico Institucional la PMM puede mejorar la calidad de servicios públicos a sus clientes?	✓		✓		✓		
3	¿Cree que el funcionario responsable del Planeamiento Estratégico Institucional (PEI) del PMM, cumplirá con lograr sus objetivos?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene conocimiento de los objetivos del planeamiento estratégico para cumplimiento de buena gestión PMM?	✓		✓		✓		
5	¿El personal del PMM tiene conocimiento del logro de los objetivos estratégicos en la gestión portuaria?	✓		✓		✓		
6	¿El PMM establece objetivos estratégicos considerando las metas a ser alcanzados?	✓		✓		✓		
7	¿Los objetivos estratégicos contienen las intenciones y actividades para lograr los resultados esperados?	✓		✓		✓		
8	¿Recibe información de su jefe sobre su ¿Los Planes y Proyectos del PMM fueron ejecutados según el criterio del presupuesto por resultado?	✓		✓		✓		
9	¿Los Planes y Proyectos de desarrollo institucional son elaborados y presentados oportunamente al responsable del Pliego?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿En el PMM, se organiza y prioriza la atención al	✓				✓		

	público, para lograr la un buen servicio?						
11	¿Recurso humano del PMM, se encuentra organizados y capacitados en temas de orientación y atención al usuario?	✓		✓		✓	
12	¿El PMM propicia capacitaciones por especialidades al personal para atención al público y orientación da los usuarios?	✓		✓		✓	
13	¿Considera que el PMM promueva un ambiente de desarrollo organizacional que permita al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña?	✓		✓		✓	
14	¿Con la gestión portuaria se promueve la socialización en forma conjunta al personal a desarrollar las actividades de trabajo en equipo?	✓		✓		✓	
15	¿El PMM, fomenta las relaciones públicas entre el administrado y la administración portuaria?	✓		✓		✓	
16	¿La gestión portuaria, permite cumplir con las funciones y fines a desempeñar con éxito de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) anual?	✓		✓		✓	
17	¿Considera que el PMM, administra correctamente su presupuesto para desarrollar y ejecutar los Proyectos de Inversión Pública?	✓		✓		✓	
18	¿Los Proyectos de Inversión Pública están orientados a resolver los problemas de las políticas públicas de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿La dirección administrativa en el PMM, transmite e informa sus derechos y obligaciones a los administrados?	✓		✓		✓	
20	¿Los servidores públicos del PMM entenderán que el buen trato a los administrados es parte de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	

21	¿El desarrollo institucional es promovido por la dirección del PMM, con la finalidad fomentar de realizar trabajos en equipo para dar el resultado en la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
22	¿El personal del PMM participa en el desarrollo institucional para el logro de los objetivos estratégicos de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
23	¿Considera que el PMM dirige y motiva a sus administrados para que cumplan con sus obligaciones?	✓		✓		✓	
24	¿Considera que los servidores y funcionarios del PMM están motivados por dirección de recursos humanos de la Gestión portuaria?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	¿Considera que las gerencias y subgerencias del PMM realizan la labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para verificar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas?	✓		✓		✓	
26	¿Considera que el PMM efectúa el control de servicios y su monitoreo se registra y es sustentado a través de algún documento administrativo de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
27	¿Considera que el PMM monitorea si prestación de servicios públicos satisface a los administrados?	✓		✓		✓	
28	¿Considera que PMM realiza evaluaciones permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas asignadas para prestar servicios de calidad?	✓		✓		✓	
29	¿Considera que la gestión portuaria da a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?	✓		✓		✓	
30	¿Considera que el PMM da a conocer las	✓		✓		✓	

	evaluaciones administrativas realizadas con la finalidad de mejorar la gestión portuaria?						
31	¿Considera que el PMM realiza evaluación periódica para dar a conocer el avance de la gestión portuaria?	✓		✓		✓	
32	¿Considera que PMM evalúa la ejecución presupuestal para cumplir con los objetivos estratégicos donde se determine con Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Angel Lombardi Helgar DNI: .....

Especialidad del validador: Metodología Estadística .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de agosto del 2018

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción del usuario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ACCESO A LA ATENCIÓN</b>								
1	Es fácil contactar por teléfono en el Puerto Marítimo de Matarani	✓		✓		✓		
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Gerente	✓		✓		✓		
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad	✓		✓		✓		
4	Las citas son oportunamente entregadas.	✓		✓		✓		
5	La gerencia 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?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: TRATO AL USUARIO</b>								
9	El trato por parte de los funcionarios es de amabilidad y respeto	✓		✓		✓		
10	El trato por parte del personal de recepción es de amabilidad y respeto	✓		✓		✓		
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 emergencia sé que encontraré las mejores soluciones	✓		✓		✓		
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me	✓		✓		✓		

	ofrece el Puerto Marítimo de Matarani						
16	Durante la consulta se respetó su privacidad.						
	<b>DIMENSIÓN 3: RECOMENDACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al Puerto Marítimo de Matarani?	✓		✓		✓	
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del Puerto Marítimo de Matarani cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	✓		✓		✓	
19	He podido comprobar que el personal Puerto Marítimo de Matarani dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	✓		✓		✓	
20	He podido comprobar que el personal del Puerto Marítimo de Matarani dispone de medios adecuados de comunicación para facilitar su labor	✓		✓		✓	
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: EXPECTATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	La atención que ha recibido en el Puerto Marítimo de Matarani a sido muy buena.	✓		✓		✓	
23	Cuando acudo al Puerto Marítimo de Matarani, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	✓		✓		✓	
24	El servicio brindado los usuarios por el personal del Puerto Marítimo de Matarani es buena.	✓		✓		✓	
25	La atención da respuesta rápida a las necesidades y problemas del Puerto Marítimo de Matarani	✓		✓		✓	
26	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	✓		✓		✓	
27	Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió el servicio ofrecido	✓		✓		✓	





DIMENSIÓN 5: SATISFACCION GLOBAL		Si	No	Si	No	Si	No
28	El personal da una imagen de honestidad y confianza	✓		✓		✓	
29	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	✓		✓		✓	
30	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas	✓		✓		✓	
31	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo han tratado el personal del Puerto Marítimo de Matarani	✓		✓		✓	
32	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el Puerto Marítimo de Matarani es buena	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg ANGEL SALVATORENO PEREZ DNI: 19873532

Especialidad del validador: Matemático - Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de agosto del 2018

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 5

### Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad

#### Base datos confiabilidad del instrumento: Gestión portuaria

Nº	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	It9	it10	It11	it12	it13	it14	it55	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32
1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	1	1	2	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	1	3	2	2
2	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3
3	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	2	5	4	4
4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5
5	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	1	4	2	5
6	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4
7	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
8	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	2	4	2	2
9	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
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	5	5	5	5	4	4	5	4
11	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5
12	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	3	2	1	2	4	2	4	4	3
13	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	5	5	2	1	2	2	2
14	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	4	4	3	4	4	1	1	5	3	5	4	1	4	3	5
15	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	2	5	3	5
16	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5	5	5
17	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	2	1
18	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	5	3	2	4	5	5
19	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5
20	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	4	2	2

# Variable: GESTIÓN PORTUARIA

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	32

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	32

Visible: 32 de 32 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032		
1	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1,00	1,00																	
2	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00																	
3	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00																	
4	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00																	
5	1,00	4,00	2,00	5,00	3,00	1,00	2,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00																	
6	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00																	
7	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00																
8	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00																	
9	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00																	
10	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00																	
11	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00																	
12	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00																	
13	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00																	
14	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	5,00	3,00																	
15	2,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00																	
16	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00																	
17	2,00	4,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00																	
18	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	2,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00																	
19	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00																	
20	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00																	
21																																		
22																																		
23																																		
24																																		
25																																		
26																																		
27																																		

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF

### Base datos confialidad del instrumento: satisfaccìon del usuario

N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	It9	it10	It11	it12	it13	it14	it55	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32	
1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	1	1	2	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	1	3	2	2	
2	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	
3	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	2	5	4	4	
4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	
5	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	1	4	2	5	
6	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4	
7	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
8	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	2	4	2	2	
9	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
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	5	5	5	5	4	4	5	4	
11	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5
12	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	3	2	1	2	4	2	4	4	3	
13	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	5	5	2	1	2	2	2	
14	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	4	4	3	4	4	1	1	5	3	5	4	1	4	3	5	
15	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	2	5	3	5	
16	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5	5	5	
17	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	2	1	
18	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	5	3	2	4	5	5	
19	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	
20	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	4	2	2	

# Variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	32

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	32

Visible: 32 de 32 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032
1	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1,00	1,00															
2	2,00	5,00	3,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00															
3	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00															
4	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00															
5	1,00	4,00	2,00	5,00	3,00	1,00	2,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00															
6	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00															
7	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00														
8	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00															
9	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00															
10	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00															
11	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00															
12	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00														
13	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00														
14	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	5,00	3,00															
15	2,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00															
16	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00															
17	2,00	4,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00														
18	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	2,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00															
19	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00															
20	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00															
21																																
22																																
23																																
24																																
25																																
26																																
27																																

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF

## Anexo 6

### Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis

#### Base datos variable: Gestión Portuaria

N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it55	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32
1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	1	1	2	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	1	3	2	2
2	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3
3	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	2	5	4	4
4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5
5	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	1	4	2	5
6	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4
7	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
8	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	2	4	2	2
9	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
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	5	5	5	5	4	4	5	4
11	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5
12	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	3	2	1	2	4	2	4	4	3
13	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	5	5	2	1	2	2	2
14	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	4	4	3	4	4	1	1	5	3	5	4	1	4	3	5
15	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	2	5	3	5
16	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5	5	5
17	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	2	1
18	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	5	3	2	4	5	5
19	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5
20	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	4	2	2
21	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	4	3	1
22	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5

23	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	2	3	5	2	5	5	3	2	4	5	2	3	4	3	5
24	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	2	5	5	4
25	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	2	3	5	5	2	5	3	5	4	3	5	3	4	2	5
26	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	2	3	5	4	3	5	4	1	5	5	4	3	4	2	2
27	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	2	4	2	5
28	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	5	3	5
29	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	5	3	5	3	1	4	3	2	1	4	3	2	4	2	1
30	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	2	3	4	4	2	4	4	4
31	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3	3	5	5
32	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	3	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4
33	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	5	3	5	4	1	4	3	3	3	4	4	1	4	2	5
34	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5
35	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	3	5
36	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	3	5	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4
37	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	5	3	4	3	2	4	4	4	3	5	3	1	4	4	4
38	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	5	4	1	4	3	5
39	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	2	5	3	5
40	1	4	3	5	4		3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	5	4	1	4	3	5
41	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3
42	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4
43	2	5	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	5	2	5	5	5
44	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	1	4	2	5
45	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	4
46	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
47	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	2	2	
48	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
49	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	5	5	5	4	4	5	4
50	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	1	4	3	5
51	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	5	2	4	2	4	4	3

52	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2
53	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	5	4	1	4	3	5
54	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	5
55	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5
56	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	4	3	5	4	3	2	4	2	1
57	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	2	4	5	5
58	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5
59	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	2	4	2	2
60	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	2	4	3	1
61	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
62	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	2	3	5	2	5	5	2	3	5	5	2	3	4	3	5
63	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4
64	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	2	3	5	5	2	5	2	3	5	3	5	3	4	2	5
65	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	5	5	4	3	4	2	2
66	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	4	2	5
67	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	5
68	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	5	3	5	3	1	4	5	3	5	4	3	2	4	2	1
69	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	2	4	4	4
70	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
71	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	1	1	2	4	3	5	1	5	5	4	5	5	5	1	3	2	2
72	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3
73	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2	3	5	5	2	2	5	4	4
74	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5
75	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	2	5	2	3	5	3	5	1	4	2	5
76	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	2	3	5	5	4	3	4	4	4
77	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	5	5	5
78	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2
79	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	3	5	4	3	2	5	5	5
80	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4



81	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3			
82	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4			
83	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5			
84	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	1	4	2	5
85	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	4
86	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
87	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	2	2
88	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5		
89	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	5	5	4	4	5	4	
90	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	1	4	3	5
91	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	5	2	4	2	4	4	3
92	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2
93	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	5	4	1	4	3	5
94	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	5
95	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	
96	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	4	3	5	4	3	2	4	2	1
97	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	2	4	5	5
98	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5
99	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	2	4	2	2	
100	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	2	4	3	1	
101	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
102	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	2	3	5	2	5	5	2	3	5	5	2	3	4	3	5
103	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4
104	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	2	3	5	5	2	5	2	3	5	3	5	3	4	2	5
105	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	5	5	4	3	4	2	2
106	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	4	2	5
107	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	3	5	
108	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	5	3	5	3	1	4	5	3	5	4	3	2	4	2	1
109	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	2	4	4	4	

110	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	
111	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	1	1	2	4	3	5	1	5	5	4	5	5	5	1	3	2	2
112	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	
113	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2	3	5	5	2	2	5	4	4
114	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5
115	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	2	5	2	3	5	3	5	1	4	2	5
116	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	2	3	5	5	4	3	4	4	4
117	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	5	5	5
118	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2
119	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	3	5	4	3	2	5	5	5
120	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4

## Base datos variable 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
1	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	4
6	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3
7	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5
9	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	4
12	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	2	4	3	4	3	2	1	2	4	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	2
13	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	2	4	4	3	3	5	5	2	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5
14	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	5	4	4	1	1	5	3	5	4	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	5
15	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4
16	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	5
17	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4
18	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	5
19	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
20	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	5
21	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	2	5	5	3	2	4	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5
24	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4
25	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4	3	5	2	5	3	5	4	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4	3
26	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	5	4	3	5	4	1	5	5	4	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	5
27	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	3

28	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	4	
29	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	4	3	1	4	3	2	1	4	3	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	4	
30	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	4	4	3	5	5	2	3	4	4	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	4	
31	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	
32	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	5	
33	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
35	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	
36	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
37	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	2	4	4	4	3	5	3	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	5	
38	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	1	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	
39	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	4	
40	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	1	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	
41	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	
42	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	
43	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	
44	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	
45	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	
46	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	
47	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	
48	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	
49	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
50	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	
51	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	2	4	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	
52	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	
53	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	4	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	
54	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	
55	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	
56	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	3	5	4	3	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	

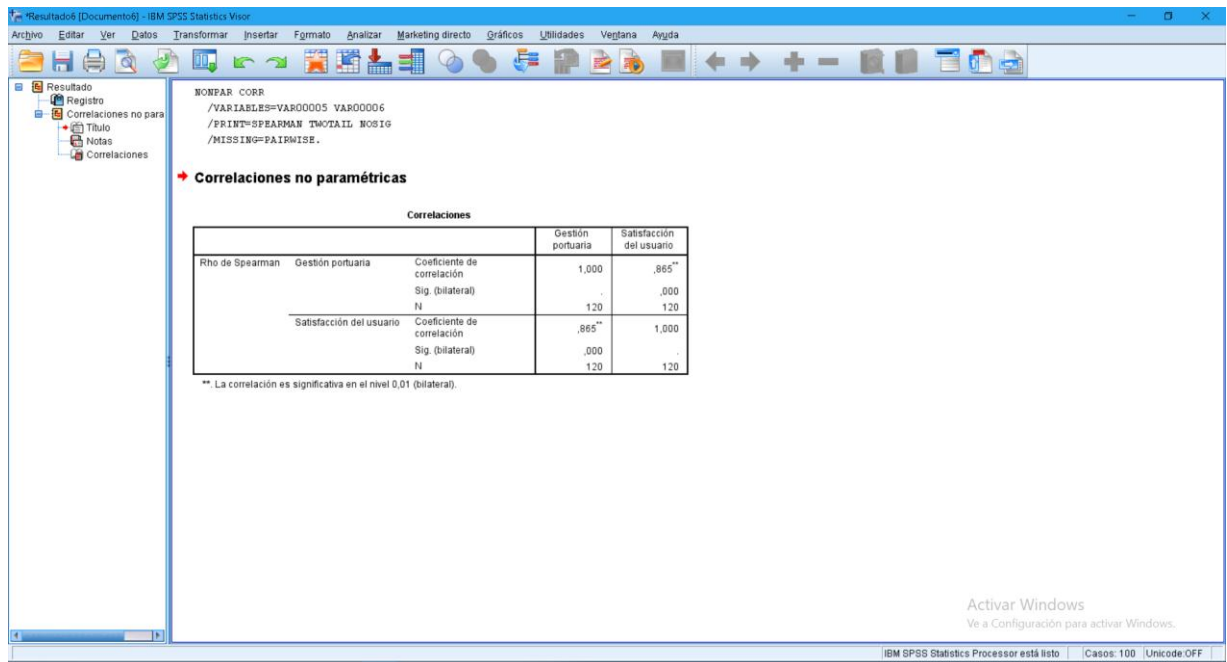
57	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5			
58	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
59	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	
60	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	
61	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
62	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	2	3	5	5	2	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	
63	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	
64	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	2	3	5	3	5	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	
65	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	2	3	5	5	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	
66	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	
67	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	
68	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	5	4	3	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	
69	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	
70	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
71	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	
72	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
73	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	2	3	5	5	2	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	
74	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	
75	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	2	3	5	3	5	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	
76	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	2	3	5	5	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	
77	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	
78	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	
79	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	5	4	3	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	
80	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	
81	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3
82	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4
83	2	5	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	5	5	2	5	5	5
84	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	1	4	2	5	
85	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	

86	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
87	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	2	2	
88	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
89	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	5	4	4	5	4		
90	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	1	4	3	5
91	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	5	2	4	2	4	4	3
92	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2
93	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	5	4	1	4	3	5
94	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	5
95	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5
96	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	4	3	5	4	3	2	4	2	1
97	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	2	4	5	5
98	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5
99	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	2	4	2	2
100	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	2	4	3	1
101	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
102	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	2	3	5	2	5	5	2	3	5	5	2	3	4	3	5
103	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4
104	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	2	3	5	5	2	5	2	3	5	3	5	3	4	2	5
105	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	5	5	4	3	4	2	2
106	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	4	2	5
107	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	5
108	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	5	3	5	3	1	4	5	3	5	4	3	2	4	2	1
109	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	2	4	4	4
110	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
111	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	1	1	2	4	3	5	1	5	5	4	5	5	5	1	3	2	2
112	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3
113	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2	3	5	5	2	2	5	4	4
114	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5

115	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	2	5	2	3	5	3	5	1	4	2	5	
116	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	2	3	5	5	4	3	4	4	4	
117	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	5	5	5	
118	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	
119	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	3	5	4	3	2	5	5	5	
120	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4

## Hipótesis general

La Gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018



### Correlaciones

			Gestión portuaria	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión portuaria	Coefficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

## Hipótesis específica 1

La planificación de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018



Resultado6 [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
- Notas
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
- Título
- Notas
- Correlaciones

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00006  
 /PRINT=SPEARMAN TMOPT=NOE  
 /MISSING=PAIRWISE.

Efectúe una doble pulsación para activar

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

Rho de Spearman	Planificación		Planificación	Satisfacción del usuario
		Coefficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Activar Windows  
 Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 Unicode: OFF H: 26, W: 739 pt

### Correlaciones

			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

### Hipótesis específico 2

La organización de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Resultado6 (Documento) - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Correlaciones no paramétricas  
Notas  
Correlaciones no paramétricas  
Notas  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones

NONPAR CORR  
/VARIABLES=VAR00002 VAR00006  
/PRINT=SPEARMAN TMOVAL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

Rho de Spearman	Organización		Organización	Satisfacción del usuario
		Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 | Unicode OFF | H: 26, W: 1267 pt

### Correlaciones

			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

### Hipótesis específico 3

La dirección de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Resultado6 (Documento) - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
- Notas
- Correlaciones no paramétricas
- Notas
- Correlaciones no paramétricas
- Notas
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
- Título
- Notas
- Correlaciones

NONPAR CORR  
/VARIABLES=VAR00003 VAR00006  
/PRINT=SPEARMAN TMOITAL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

Rho de Spearman	Dirección	Satisfacción del usuario
	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.000
	N	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación
		.834**
		Sig. (bilateral)
		.000
		N
		120

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

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 | Unicode OFF | H: 26, W: 1267 pt

### Correlaciones

			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	.834**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.834**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	120	120

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

### Hipótesis específico 4

El control de la gestión portuaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018

Resultado6 [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
- Notas
- Correlaciones no paramétricas
- Notas
- Correlaciones no paramétricas
- Notas
- Correlaciones no paramétricas
- Notas
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
- Título
- Notas
- Correlaciones

MONPAR CORR  
 /VARIABLES=VAR00004 VAR00006  
 /PRINT=SPEARMAN TMOVAL NOSIG  
 /MISSING=FAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Satisfacción del usuario		Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Activar Windows  
 Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 | Unicode OFF | H: 26, W: 1267 pt

### Correlaciones

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Satisfacción del usuario		Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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



### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de Investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. Javier Brindis Ríos González titulada: **Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto marítimo de matarani – Arequipa, 2018**. Constató que la misma tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto del 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luzmila", written over a horizontal line.

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&ls=1&u=1051413501&lang=es&o=989196191

feedback studio

Tesis Rios -- /0

Resumen de coincidencias X

**25 %**

1	dspace.unifru.edu.pe	7 %
2	upcommons.upc.edu	5 %
3	repositorio.unejma.edu...	3 %
4	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
5	cybertesis.unmsm.edu...	1 %
6	www.mincetur.gob.pe	1 %
7	cedoc.cies.edu.ni	1 %

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto  
Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión Pública

**AUTOR:**  
Dr. Javier Brindis Ríos González

**ASESOR:**  
Dra. Luzmila Lourdas Garro Aburto

**SECCIÓN:**  
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión Portuaria del Estado Marino

Página: 1 de 104    Número de palabras: 16280

Búsqueda en Windows

Text-only Report | High Resolution | Activado

05:46 p. m. 18/08/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ríos González, Javier Brindis.  
D.N.I. : 07445874  
Domicilio : Sr. García Noroño N° 1249-1259 - La Victoria  
Teléfono : Fijo : Móvil 989.35.7350  
E-mail : javier.brindis.maestria@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :  
Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ríos  
González  
Javier Brindis

Título de la tesis:

Gestión Portuaria y satisfacción del usuario en el  
puerto Marítimo de Mantare - Arequipa, 2018.

Año de publicación : .....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma:

Fecha:

2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSTGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JAVIER BRINDIS RÍOS GONZÁLES

INFORME TITULADO:

GESTION PORTUARIA Y SATISFACCION DEL USUARIO

EN EL PUERTO MARITIMO DE MATARANI-AREQUIPA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PUBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE AGOSTO DE 2018.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN