



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del programa nacional tambos del Ministerio
de Vivienda, Construcción y Saneamiento y la
satisfacción del usuario de Saccsamarca –
Huancavelica-2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ana Norma Blanquillo Gutiérrez

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

.....
Dr. Edwin Martínez López
Presidente

.....
Dra. Eliana Castañeda Núñez
Secretario

.....
Dr. Hugo Ricardo Prado López
Vocal

Dedicatoria

Con amor y gratitud a Dios, por darme su amor y perseverancia en todo lo que me propongo, a mi familia por impulsarme en cada momento para alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de crecer como profesional. A mis profesores, quienes con su experiencia me han enseñado lo importante que es investigar. A mis compañeros, quienes me enseñaron que lo importante es estudiar.

Declaratoria de autoría

Yo, Ana Norma Blanquillo Gutiérrez, identificada con DNI N° 06953625, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte, Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del Programa Nacional Tambo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca - Huancavelica – 2016”, para la obtención del grado académico de magister Gestión Pública es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, noviembre de 2016

Ana Norma Blanquillo Gutiérrez
DNI N° 06953625

Presentación

Señores miembros del jurado, ostento a ustedes mi tesis titulada “Calidad del Programa Nacional Tambo del Ministerio de Vivienda, Construcción y

Saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca - Huancavelica – 2016”, el objetivo de la investigación es la de poder relacionar la calidad del programa y la satisfacción del usuario de Saccsamarca – Huancavelica - 2016, lo estipulado en el reglamento de la Universidad para poder obtener el grado de magister en esta prestigiosa casa de estudios.

La investigación que se ha realizado está estructurada en diferentes secciones en los cuales podemos encontrar los antecedentes, los objetivos, el problema, el marco metodológico indicando las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. La tercera sección: Resultados se presentan los resultados obtenidos. La cuarta sección: Discusión, se formula la discusión de los resultados. La quinta sección, se presentan las conclusiones. En la sexta sección se formulan las recomendaciones. Y en la séptima sección, 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.

La autora

Índice

	Pág.
Caratula	i

Página jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Resumen	xi
Abstract	xii

I. Introducción **13**

1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Antecedentes Internacionales.	14
1.1.2. Antecedentes Nacionales.	15
1.2. Bases Teóricas y Fundamentación científica.	17
1.2.1. Calidad del Programa.	17
1.2.2. Satisfacción del usuario.	28
1.3. Justificación	34
1.3.1. Justificación teórica	34
1.3.3. Justificación práctica	35
1.3.4. Justificación metodológica	35
1.4. Problema	36
1.4.1. Realidad problemática	36
1.4.2. Formulación del problema	38
1.5. Hipótesis	39
1.5.1. Hipótesis general	39
1.5.2. Hipótesis específicas	39
1.6. Objetivos	40
1.6.1. Objetivo General	40
1.6.2. Objetivos Específicos	40

II. Marco Metodológico **42**

2.1 Variables	43
2.1.1. Definición de la variable Calidad del programa	43
2.1.2. Definición de la variable Satisfacción del usuario	43

2.2. Operacionalización de las variables	43
2.2.1. Calidad del Programa	43
2.2.2. Satisfacción del usuario	44
2.3. Metodología	45
2.4. Tipo de estudio	45
2.5. Diseño	46
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Método de análisis de datos	54
2.9. Aspectos éticos	54
III. Resultados	55
3.1. Descripción de los resultados	56
3.2. Contratación de hipótesis	64
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	79
VII. Referencias	81
VIII. Apéndice	84
Apéndice A.- Matriz de consistencia	85
Apéndice B.- Cuestionario Calidad del programa y Satisfacción del usuario.	87
Apéndice C.- Base de datos de la Variable Calidad del programa y Satisfacción del usuario	90
Apéndice D.- Certificado de validez de Contenido del Instrumento	92
Apéndice E.- Artículo Científico	97

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Calidad del Programa	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario	45

Tabla 3	Población total de Saccsamarca-Huancavelica	48
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento	51
Tabla 5	Lista de experto que certifico la validez del contenido del instrumento de recolección de datos.	53
Tabla 6	Estadístico de fiabilidad de Calidad del Programa	53
Tabla 7	Estadístico de fiabilidad de Satisfacción del Usuario	54
Tabla 8	Tabla de contingencia calidad del programa * satisfacción del usuario	56
Tabla 9	Tabla de contingencia dimensión fiabilidad * satisfacción del usuario	58
Tabla10	Tabla de contingencia dimensión capacidad de respuesta * satisfacción del usuario	59
Tabla11	Tabla de contingencia dimensión seguridad * satisfacción del usuario	60
Tabla12	Tabla de contingencia dimensión empatía * satisfacción del usuario	62
Tabla13	Tabla de contingencia dimensión tangible * satisfacción del usuario	63
Tabla14	Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad del programa y la satisfacción del usuario.	65
Tabla15	Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario	66
Tabla16	Grado de correlación y nivel de significación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	67
Tabla17	Grado de correlación y nivel de significación entre la seguridad y la satisfacción del usuario	68
Tabla18	Grado de correlación y nivel de significación entre la empatía y la satisfacción del usuario	69
Tabla19	Grado de correlación y nivel de significación entre tangible y la satisfacción del usuario	70

Lista de Figuras

		Pág.
Figura 1	Percepción de la calidad del servicio.	18
Figura 2	Inauguración Tambo de Saccsamarca	21

Figura 3	Pueblo de saccsamarca	28
Figura 4	Atención del usuario en el tambo de saccsamarca	30
Figura 5	Ventana principal del software Decisión Analyst STATS Versión 2.0.0.2	49
Figura 6	Resultado del cálculo del tamaño de la muestra utilizando el software Decisión Analyst STATS Versión 2.0.0.2	49
Figura 7	Distribución de la Satisfacción del Usuario por Calidad del Programa	57
Figura 8	Distribución de la Satisfacción del Usuario por Dimensión Fiabilidad	58
Figura 9	Distribución de la Satisfacción del Usuario por Dimensión Capacidad de Respuesta	59
Figura10	Distribución de la Satisfacción del Usuario por Dimensión Seguridad	61
Figura11	Distribución de la Satisfacción del Usuario por Dimensión Empatía	62
Figura12	Distribución de la Satisfacción del Usuario por Dimensión Empatía	63

Resumen

La presente investigación titulada: Calidad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca - Huancavelica – 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables, calidad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica en el año 2016.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 1200 usuarios, la población objetivo es de 66 personas que hicieron uso del programa siendo la muestra de 56 usuarios, el tipo de muestreo es no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,926), y (0.901) que demuestra alta confiabilidad.

Palabras claves: Calidad del programa y la satisfacción del usuario.

Abstract

The present research titled: Quality and satisfaction of the user of Saccsamarca - Huancavelica - 2016, had as general objective to determine the relationship between the variables, quality and satisfaction of the user of Saccsamarca - Huancavelica in 2016.

The type of research according to its purpose was substantive of the descriptive level, of quantitative approach; Of non-experimental design. The population consisted of 1200 users, the target population is 66 people who made use of the program being the sample of 56 users, the type of sampling is non-probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgment and determining their reliability through the Cronbach Alpha statistic: (0.926), which shows high reliability.

Key words: Program quality and user satisfaction.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Álvarez y López (2012) manifestó su investigación titulada *Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes supermercados gubernamentales*, teniendo como objetivo principal el de poder determinar cuál es la satisfacción del servicio enfocado en la red de supermercados del gobierno en estudio. La investigación que se ha realizado fue evolutiva, el nivel fue descriptiva, el diseño fue no experimental. Asimismo la población está constituida por 3993, la muestra fue de 839, el tipo de muestreo es no probabilística. Concluyó que es interesante evidenciar los rasgos generales de los clientes/usuarios que se benefician de la red PDVAL encontrándose que son mujeres con participación del 61% adultos contemporáneos y adultos mayores 47% entre los dos categorías, individuos que poseen ingreso familiares superiores al salario mínimo.

Según Requena y Serrano (2007) manifestó en su tesis titulada *Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto – Percepción de empresas de Captación de Talento*. El objetivo de la investigación he de poder realizar un análisis mediante la discusión en que el servicio prestado a las empresas enfocado en la calidad y las personas de contacto se puede ver todos los aspectos materiales concluyendo que estos recursos, a los bendiga los materiales de comunicación y el personal; siendo estos medibles mediante la dimensión tangible.

Peñarreta (2014), en su tesis *La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral, de los empleados del GAD Municipal de Loja*. Ecuador. Planteó como objetivo determinar el grado de influencia de los distintos estilos de Liderazgo, en los niveles de Satisfacción Laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja. Para ello se aplicó una metodología no experimental, Todas estas observaciones se ponen de manifiesto a raíz de las reservas-de aquellos fenómenos que uno se da cuenta de la forma o contenido natural. Las variables liderazgo y satisfacción en el trabajo no serán manipuladas ni intervenidas o influenciadas directamente, solo serán observadas en su contexto. La observación del contenido se basa en un diseño transaccional, es

a raíz de este principio en donde se describirán las variables de investigación y posteriormente se medirán las posibles relaciones entre ellas. Concluyendo que existe una relación de las variables satisfacción laboral con el estilo de liderazgo habiéndose encontrado una relación clara entre las mismas; explicado por la indiferencia de sus colaboradores, al cumplimiento de los objetivos organizacionales. También porque, de acuerdo a sus características y sus responsabilidades los directores y jefes departamentales del GAD Municipal, de realizar funciones que corresponden a las de un administrador dejando de lado su liderazgo. El trabajo de investigación ha aportado a mi tesis, el análisis de diversas teorías sobre, motivación, satisfacción laboral, y la descripción de la aplicación de los cuestionarios, tanto de liderazgo, como de satisfacción laboral.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Pérez (2014), manifestó en su tesis titulado: *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. Cuyo objetivo fue de la calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. La metodología colocada para la elaboración de esta investigación es relacionada al enfoque cuantitativo, el tipo de investigación estuvo orientada mediante una investigación de forma analítica directiva para poder de esta manera conocer la naturaleza o la situación de la población asumiendo una investigación no experimental de manera longitudinal.

Para ello se ha contado con una muestra de 230 individuos, por la ocurrencia en el restaurante en la ciudad Chiclayo, mediante un muestreo de manera aleatoria simple. La técnica de estudio se consideró el fichaje como: ficha textual, ficha de resumen y fichad bibliográficas. El instrumento de tipo cuestionario. Concluyendo que estas empresas tratan siempre de tener su restaurante con una infección pura correcta, abarcando y adaptándose a las necesidades de su propio bien, con la mejora con vino a raíz de la satisfacción de los consumidores.

Vargas (2015) Manifestó en su tesis titulada *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la i.e. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque*. El objetivo principal de la investigación es de poder determinar cuáles la influencia en la satisfacción laboral con el clima organizacional, es por ello que la investigación tiene un propósito medible, la cual plantea una hipótesis referente a las variables en la influencia que se da de forma para poder determinar y comprobar la existencia mediante un análisis de cuál es el desempeño para obtener un buen clima organizacional.

Ugas (2012) manifestó en su tesis titulada *propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. El objetivo principal al de la investigación que se ha realizado es poder desarrollar e implementar un sistema que mejore la que John de la calidad, permitiendo tener la satisfacción por parte del cliente. Concluyéndose que tener una buena implementación mejorara la gestión de calidad lo cual va acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, para poder mantener una competencia como un alto grado de satisfacción.

Morí y Cuevas (2014) manifestó en su tesis titulada *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus – mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. El objetivo principal de la investigación es de poder establecer cuál es la influencia de las variables entre la calidad de servicio y el nivel de ventas de la empresa en mención que tiene una sucursal o una cadena como es Claro Tottus. Concluyendo que existe una gran dependencia a raíz de tener un alto nivel de ventas a través de una calidad de servicio óptimo en favor de los clientes.

1.2. Bases teóricas y Fundamentación científica

1.2.1. Calidad del programa

Berry, Parasuramm y Zaeithaml (1985) precisó que: “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicio”. (p. 34). El objetivo de la investigación es de poder establecer cuál es la calidad del servicio que se le entrega o se suministra al usuario para poder alcanzar todas las expectativas necesarias para satisfacción del cliente.

Farías (2010) manifestó: “El conjunto de las prestaciones se dan por medio del servicio de manera conjunta, añadiendo así las necesidades que en el cliente, para lo cual se detiene y dar facilidades y comodidades como la gran importancia de que se sienta seguro”. (p.2) La calidad de servicio del usuario viene a ser los servicios que se le brinda a cada uno de los clientes o usuarios. Para brindarle un servicio de calidad es importante que se conozca las necesidades del cliente, es importante tener en cuenta los intereses, practicar la empatía, la tolerancia, hacerle sentir como una persona valiosa e importante en todo momento. Cada una de las instituciones tiene que tomar en cuenta que los usuarios constituyen su principal razón de ser y de ello depende su permanencia dentro del mercado laboral.

Zeballos (2000), en salud calidad se define como el “conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente. Indica que la calidad del programa percibida por los usuarios es concebida como una valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio”. (p. 31).

Modelos para medir la Calidad.

Dentro de la literatura revisada, se han podido identificar dos enfoques; de la Escuela Nórdica y la Escuela Americana.

Modelo desde la Escuela Nórdica.

Este modelo, también conocido como modelo imagen, relaciona la calidad con la imagen corporativa Gronroos (2009) precisó:

El cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio. La calidad del servicio percibida a través de las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad. Siempre se tiene que tener en cuenta cual es la imagen que sea brindar de manera corporativa en los distintos a estos sea en lo funcional bueno en México enfocado siempre en la calidad. (p. 45).

Esta técnica se enfoca siempre en el servicio para poder obtener un resultado que sea hace cable en referencia a la calidad, preocupándose siempre de que existe la una buena organización y un buen soporte permitiendo tener materiales de calidad. Para que no exista una de confirmación de las variables, permitiendo lograr una calidad técnica y funcional del servicio.

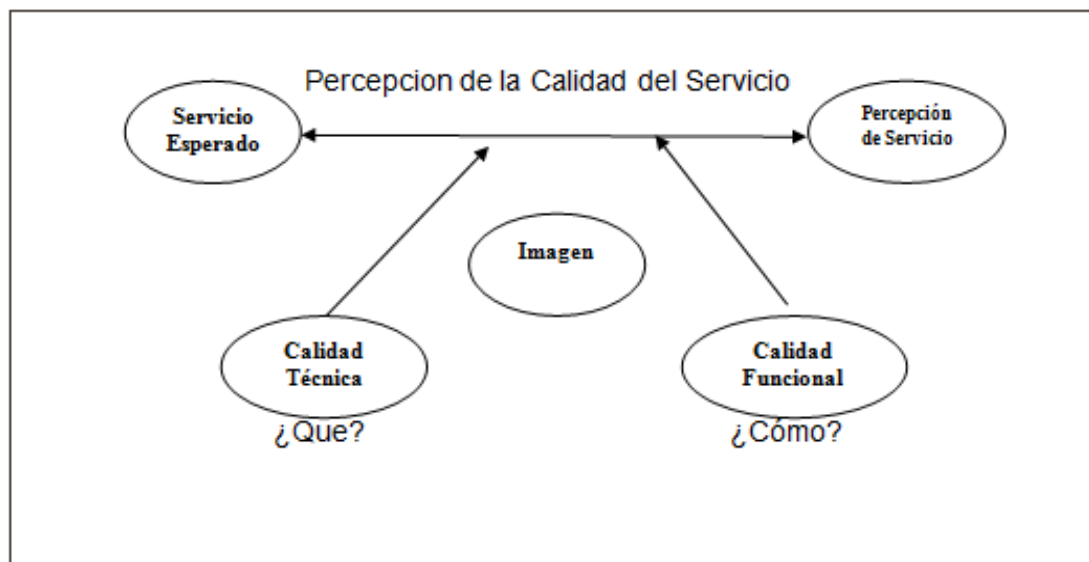


Figura 1. percepción de la calidad de l servicio
Fuente: Grönroos / tomado por Duque Oliva (2005) p.71

Modelo SERVQUAL

El SERVQUAL se encarga de poder evaluar la calidad en el servicio de las empresas en el ámbito de la salud o educación. Lo cual sugiere siempre que los usuarios perciban un servicio óptimo dentro de la organización para constituir de esta manera una brecha existente a medida de la calidad del servicio que se le presta para mejorar como indicador en la investigación.

Programa.

Porto, Merino (2012) indica que un programa de desarrollo es una expresión que permite identificar al conjunto de acciones que se organizan con el propósito de mejorar las condiciones de vida en una determinada región. Estos programas también son conocidos como de desarrollo económico y social. Recuperado: Definición de programa - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/programa/>

Servicio.

Para Betancourt, y Mayo, (2010) Realizó su tesis titulada *El término servicio proviene del latín servitium y define a la acción y efecto de servir*. Haciendo referencia a las necesidades que tiene la sociedad los cuales se permite el préstamo para satisfacer las necesidades por los cuales se hace una producción de bienes o insumos para satisfacer el consumo de los usuarios. (p. 6).

Fontalvo, y Vergaram (2010) realizó la tesis titulada *La generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes*. Este documento trata sobre la gestión que tiene los sistemas en brindar una calidad óptima, en lograr satisfacer las necesidades que tiene la persona dentro de una población.

Programa Tambo.

Es la presencia del Estado en las zonas rurales del país. Los Tambo son plataformas de servicios con equipamiento moderno que facilitan a todos los sectores del Estado, en los tres niveles de gobierno, atender a poblaciones en condiciones de pobreza y pobreza extrema que habitan en zonas rurales, asentados de manera dispersa.

Turístico.

Consiste en viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual, como es el programa tambos de saccsamarca.

Capacitación.

Es una actividad sistemática planificada y permanente cuyo propósito general es preparar desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores.

Servicio banco de la nación.

Es el banco que representa al estado peruano en las transacciones comerciales en sector público o privado ya sea a nivel nacional o extranjero, es una entidad integrante del Ministerio de economía y Finanzas

Reniec.

Es el encargado de la identificación y actos registrales de todo los peruanos residentes en el país y en el extranjero la función de la RENIEC es otorgar el documento de identidad (DNI), gracias al documento de identidad todo ciudadano podrá botar y ser identificado

Inclusión social.

Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social en el Perú 1.1 El enfoque de la Estrategia En el 2012, luego de la creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) se aprobó la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social “Incluir para Crecer” (en adelante la Estrategia), que tienen como objetivo establecer el marco general de la política de desarrollo e inclusión social para las intervenciones articuladas de las entidades de los tres niveles de gobierno vinculadas al sector, ordenándolas y orientándolas a los resultados prioritarios de desarrollo e inclusión social, reconociendo las competencias y procesos en marcha” (MIDIS, 2012, pág. 10).

Salud.

Es el estado completo de bienestar físico y social que tiene una persona, dándole una mejor calidad de vida.



Figura 2. Inauguración de Tambo Saccsamarca MVCS

Definición de Calidad.

Juran (1990), Manifestó en su investigación titulado *Las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.*

Deming. (1989) para poder garantizar una buena satisfacción a los consumidores, se propone obtener los requerimientos para poder brindar una calidad que cubran las necesidades o expectativas que desea los usuarios para esto se adopta la normas ISO 9000:2005.

Este concepto pone en manifiesto la aprobación o rechazo que tiene el cliente en poder conocer si el producto que está obteniendo cumple con todas las expectativas que el consumidor desea para estar satisfecho de lo que obtiene.

Dimensiones de la calidad.

Las definiciones en el contexto o abarca diferentes coincidencias pero se enfoca en la realización de las prácticas que permiten ejecutar de manera las coincidencias de estas dimensiones sobre la calidad.

Dimensión 1. Fiabilidad.

SERVQUAL, se basa en el compromiso de pacto que es determinado por la fiabilidad que tiene esta variable como es el cuidado de brindar el servicio ofrecido.

Velásquez (2011) realizó la tesis titulada, *Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa*. (p.9). La fiabilidad se encarga de medir el grado que tiene las variables en ser confiable, es decir los productos ofrecidos satisfaga las necesidades de los clientes de manera constante o permanente.

Dimensión 2. Capacidad de Respuesta.

SERVQUAL, es la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Velásquez (2011) afirmó que: Capacidad de respuesta -disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido. (p.9). Es por ello que los empleados deben de tener una versión new objeto vivo de brindar un buen servicio óptimo y rápido para los clientes.

Este sentido de sensibilidad es importante que lo perciban los usuarios ya que ello los motivará y dará confianza para que cada uno de los clientes se sienta tomado en cuenta y a gusto con los servicios que recibe.

Atención al cliente.

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) afirmó: Es aquella que se encarga de poder determinar cuáles son las necesidades que tienen los clientes para cubrir las expectativas en tratar de satisfacer las necesidades que ellos tienen al momento de poder adquirir los productos (p.15)

La atención al cliente es uno de los objetivos que tienen las instituciones. Cada una de sus actividades debe estar enfocada a la satisfacción del cliente a través de una atención personalizada y un trato amable y digno. La atención al cliente siempre debe ser la mejor, ya que ellos son la principal razón de ser de la institución y son quienes evalúan y deciden si quieren seguir recibiendo los servicios o si optan por otra institución.

Dimensión 3. Seguridad.

SERVQUAL, es la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Velásquez (2011) al respecto sostiene que: Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad). (p.9). Los clientes deben sentir confianza en la institución la cual le brindará un servicio. Las empresas deben inspirar confianza y credibilidad en cada una de sus acciones, servicios y productos que ofrece. Es importante que las instituciones brinden la seguridad del caso a cada uno de los clientes, siempre es importante explicarle cada uno de los beneficios que poseen y los servicios que recibirá. Es necesario ser consecuente entre lo que se le ofrece y lo que se le brinda.

Permanencia del cliente.

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) manifestó que: El papel que juega el siguiente es muy importante porque es aquí que él adquiere los bienes o servicios de los cuales manejará y cubre todas las expectativas de manera

aceptable las necesidades previstas, teniendo un enfoque de calidad en representación del tema previsto en la investigación.(p.11)

El autor refiere que es importante conservar a cada uno de los clientes. Ello se logra a través de la prestación de servicios y productos de calidad, buen trato, y el valor agregado. Dependerá de todo lo mencionado que el cliente se convierta en fiel a la institución. Es importante que la institución se esfuerce por lograr la permanencia de cada uno de los clientes dentro de su institución. En el mercado laboral la competencia es fuerte, por ello es que cada una de las acciones debe apuntar al logro de la satisfacción del cliente.

Dimensión 4: Empatía.

SERVQUAL, es la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

Velásquez (2011) manifestó: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)” (p.9).

La empatía consiste colocarse en el lugar del cliente o usuario. Por ello, es preciso tratarlos como quisiéramos ser tratados brindándoles toda la atención que requieren y apoyándolos en todo lo que requieran. Es necesario que en todo momento se practique la empatía, ya que el cliente percibe el esfuerzo y esmero que se coloca en su atención, a ellos les satisface una atención personalizada – individual, que cumplan con lo que se comprometen y sobretodo que tomen en cuenta sus necesidades, opiniones y ello lo valora y le permite elegirla dentro del mercado laboral.

Dimensión 5: Tangible.

SERVQUAL, es la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

Velásquez (2011) manifestó su tesis titulado, *Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación*. (p.9)

El autor refiere que los aspectos tangibles son aquellos elementos físicos con los que cuenta una institución. Los cuales deben ser de calidad, estar en buen estado en forma permanente, estar correctamente ubicados y siempre con la higiene correspondiente. Los pacientes tienen que percibir un ambiente agradable, saludable, alegre y comunicativo para poder sentirse a gusto y poder tener su preferencia en todo momento.

Recursos materiales.

Perez y Vásquez, (2008) afirmaron: Son aquellos que constituyen la infraestructura y los equipamientos básicos y que son orientados a satisfacer los fines últimos de la sociedad” (p.56).

Los recursos materiales son aquellos aspectos físicos con los que cuenta una institución, entre estos podemos citar a la infraestructura y los equipos los cuales deben buscar satisfacer las necesidades de los usuarios.

Es importante que los clientes perciban una infraestructura adecuada, con equipos útiles y operativos que les permita optimizar el tiempo y sobre todo perciban una atención de primer nivel.

Características de la calidad.

Lo que todo negocio busca es que sus clientes queden satisfechos. Es importante que esa satisfacción con tu producto o servicio sino que también sea con el servicio que ha recibido durante todo el proceso de compra. Hay una serie de características que todo servicio debe cumplir para ser un servicio de calidad, cuanto mejor sea tu servicio y el trato más contentos estarán tus clientes. No hay nada mejor que un cliente satisfecho para que se convierta en el mejor prescriptor de tu negocio.

Las características que debería tener un servicio de calidad, es mejorar en aquellos puntos en los que tú servicio sean un poco más deficiente. Mejora

esos pequeños detalles y tener un servicio perfecto para tener satisfecho a tus clientes. Características de un servicio de calidad.

Cortesía.

Desde que somos pequeños nos han enseñado a ser educados, decir buenos días, buenas tardes o que aproveche cuando alguien come. Solo tienes que aplicar un poco la lógica y te darás cuenta de que la educación y la cortesía tienen que ser aplicada a todos los aspectos de tu vida, y el trabajo es una de ellas.

Como norma general se debe tratar a los clientes de usted al menos que él solicite lo contrario, no olvides nunca el saludo y la despedida del cliente. Cuida tu actitud, evita mascar chicle, vestuario descuidado.

Seguridad.

Cuida todos los detalles para que tu cliente no sufra ningún tipo de percance durante su estancia en la tienda. Y no solo tener la seguridad pertinente en tu negocio si no transmitir sensación de seguridad en tus actos, con tus palabras, gestos y acciones.

Credibilidad y fiabilidad.

Sé honesto ante todo, la credibilidad y la fiabilidad de tu negocio llegará sola a tu negocio. Cuanta más sensación de credibilidad y fiabilidad tengan tus clientes en tu negocio más cómodos y seguros se sentirán.

Empatía.

La empatía es una de las cualidades que nosotros consideramos que deben ser innatas en el ser humano. Ponerse en la piel de los demás e intentar comprenderlos para así saber el porqué de sus decisiones o actuaciones.

Ser empático con las personas te facilitará mucho las cosas y tus clientes te lo agradecerán. Como somos así de salados os dejamos una canción sobre la empatía que seguro que hasta los más pequeños de la casa lo entienden.

Comunicación y capacidad de respuesta.

Todo buen vendedor debería ser un buen comunicador, saber expresar con claridad y concisión lo que queremos transmitir. Tener la capacidad de respuesta a las preguntas de tus clientes con rapidez y dar la respuesta más adecuada para situación hará que tus clientes queden encantados.

Comprensión del cliente.

Tener la capacidad de saber detectar las necesidades del cliente y satisfacerlas es muy importante para un buen servicio. No tengas miedo a decirle a un cliente que se equivoca con su elección y recomendarle otro producto de tu negocio, siempre que lo hagas desde el respeto y con educación, claro.

Responsabilidad.

Tener predisposición para ayudarlos rápidamente tanto con las dudas como con sus necesidades de una forma responsable y eficaz hará que consigamos un servicio de calidad. Recuperado:

<https://www.google.com.pe?sourceid=chrome=UTF-caracteristicas-calidad>.

Funciones de la calidad.

La función de la Calidad depende de la actividad de la empresa y/o organización. Las actividades o funciones de un sistema de calidad se pueden dividir en cuatro grupos: La planificación de la calidad, El control, El aseguramiento de la calidad y La mejora de la calidad.

Importancia de la calidad.

Vega, (2001, p. 6) indica, que la calidad en el servicio al cliente desde mi punto de vista es una de las mejores herramientas para cualquier organización que se interese no solo en atraer clientes, sino más bien en mantenerse en el gusto y preferencia del cliente, es decir, la calidad en el servicio al cliente es traspasar las barreras de la comunicación entre organización y clientes procurando crear

un ambiente de conocimiento, actitud positiva e interés en las necesidades de sus clientes, logrando lo más difícil para una empresa; hacer que vuelvan sus clientes.

Es por ello que el tema de calidad en el servicio al cliente, lo considero muy importante y por lo cual me enfoque a investigar esta filosofía.



Figura 3. Pueblo de Saccsamarca
Fuente: región Huancavelica

1.2.2. Satisfacción del usuario.

Rey cita Anales Documentales V.3 (2000, p. 139-153) El concepto que se tiene en referencia a la palabra satisfacción se da mediante la evaluación y la calidad a partir de la década del 80 lo cual estas organizaciones adoptan esta realidad por la presencia de poder conseguir un poder en poder atenuar la calidad en función del evaluación de forma constante ante el usuario o consumidor.

Pérez (2006), citado en Velásquez, (2011) sostuvo: Tenemos que tener en cuenta que no siempre el cliente expresa el grado de satisfacción por los productos que el consume, esto recién pone en manifiesto cuando ya ha sido consumido utilizado para poder anotar la calidad del producto o servicio si verdaderamente es de su satisfacción personal. (p.10)

Los servicios que brinda una institución deben buscar siempre satisfacer al cliente ya que estos son los agentes principales que permitirán la subsistencia de la institución dentro de la sociedad. Los servicios que reciben los clientes se encuentran en estrecha relación con el grado de satisfacción. Ello no se puede evaluar de inmediato sino hasta que el cliente haga uso de ese servicio y solamente así podrá emitir un juicio valorativo sobre la institución.

Atención brindada al usuario.

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) precisó: los clientes distinguen los productos según la calidad que cada uno posee y esto se da a raíz de las empresas en lograr una satisfacción para poder establecer una gran diferencia entre los productos de las demás empresas, para poder relacionar cual ha sido el producto con mayor prestigio en lograr una buena atención a los usuarios. (p.10).

Todas las instituciones deben tener como objetivo principal buscar la satisfacción del cliente a través de los productos o servicios que ofrece dentro del mercado laboral. Es necesario que las instituciones entiendan la importancia de lograr la satisfacción del cliente. Cada institución siempre debe buscar brindar el valor agregado para poder agradar al cliente y conservarlo como cliente permanente y también para que recomiende a otros usuarios sobre los servicios y beneficios que brinda la institución.



Figura: 4. Atención al usuario
Fuente. Región Huancavelica

Sistema de las organizaciones públicas.

Zambrano (2007) realizó la tesis titulada, *Planificación Estratégica, Presupuesto y Control de la Gestión Pública*, se enfoca en el panorama del desarrollo del país venezolano ante esta gestión pública en el ámbito institucional expresando así una organización que está integrada bajo un sistema la cual tiene la tarea fundamental de poder captar la atención de los usuarios mediante la calificación brindada.

Este sistema lo constituye un hecho importante la cual requiere partes fundamentales para poder afianzar desde su puesto de tal organización a raíz del capital humano en poder distribuir todo lo relacionado a las mercancías o producto con el sólo objetivo de satisfacer las necesidades de la población. (p. 15-16).

Se recalca en la cita que hemos expresado con anterioridad cuales son las funciones de este sistema que permita generar productos que satisfagan de manera óptima las necesidades de la sociedad generando así una esencia en

un producto sea para el ámbito privado o público, sin perjudicar los derechos del consumidor". (p.32).

En esta publicación daremos en manifiesto la existencia de los productos públicos los cuales son considerados tres aquellos que se denominan los bienes públicos que son los productos tangibles mediante la institución del gobierno, porque en los productos intangibles que son denominados servicios públicos porque cubren las necesidades de la población la cual es regulado mediante los dictámenes o reglamentos. Para la investigación que se ha realizado se consagra la seguridad de los alimentos la cual está consolidado de manera agroalimentaria en nuestro país.

Definición de satisfacción.

Se ha podido percibir de manera óptima cual es la satisfacción para el usuario mediante la retro alimentación cerebral como una sensación de seguridad para satisfacer el agrado del usuario o contribuyente mediante la función armoniosa de la mente.

Para optimizar este consumo dependen mucho de la sensación que tiene el cliente en cubrir una necesidad para que de esta manera se facilite el logro que es el objetivo principal de la investigación está realizando.

Esta felicidad se da cuando se cubre una satisfaga-para poder establecer los bienes y mantener una satisfacción que servirá de agrado para la obtención de una felicidad mediante los productos de calidad, dando una prioridad al cerebro que se encarga de hacer la medición de esta satisfacción.

Dimensiones de la Satisfacción del usuario.

Las necesidades humanas son importantes y a veces son difíciles de satisfacer.

Es por ello que estas necesidades satisfacción se da desde la primera dorio como un desarrollo que tiene el organismo en poder buscar su satisfacción personal.

Dimensión 1. Bienestar.

Hernández, 2008, P. 17, 18) mencionó en su investigación de que estos estudios se trata de poner en manifiesto la subjetividad del bienestar como característica del individuo de forma conjunta para poder satisfacer alguna reacción emocional mediante estos juicios personales en lo que se le caracteriza al individuo.

Este conjunto de factores que determinan para poder brindar todas las posibilidades que tiene el ser humano para vivir de forma saludable en la adquisición de productos para su alimentación, esto queda evidenciado a través de su desarrollo patológico en el cual determinan o el defensor por importante en el comportamiento humano en referencia al estilo de vida enfoca en la salud que tiene la persona.

Según García, (2002) manifestó en su investigación en el cual determina todos los aspectos externos referente a su vida la cual es analizada en las condiciones de la calidad según su nivel económico para la adquisición de productos saludables abordando así todas las variables en mención para suerte y un estudio personal la cual será atendido a raíz de los factores planteados en la investigación.

Anguas, (2000), manifestó en su investigación la cual refiere que las personas se enfocan siempre en el bienes sea físico o mental la cual se ve puesta a una evaluación es Berna según las indicaciones dispuestas a raíz de un análisis concreto y objetivo.

En opinión de Díaz Llanes, (2001) manifestó en la investigación que los pensadores han determinado en estas tres últimas décadas una evaluación referente a la vida del ser humano a raíz de estas dimensiones se ha cognitiva la cual refiere de forma general Cuál es la satisfacción de física del ser humano como por ejemplo puede ser el matrimonio, en lo laboral y todo lo relacionado a las emociones generadas a rehidratarse-se han negativas o positivas según la vivencia del éxtasis que ha sido transitado a raíz del tiempo.

Estas emociones son las que determinan miles dado del individuo ante una experiencia sea satisfactoria o de una depresión con un estado negativo las cuales busca la realización de aquel proceso evidenciando así las actitudes del

individuo en poder mantener una realidad dentro de 15 de puesta según la ligereza hacia los demás, compartiendo como resultado un interés social dentro del entorno de su comunidad.

Reyes y Díaz (2005), Vera y Tanori (2001), estos estudios que se han realizado confirma la satisfacción plena de la vida a través del amor de mi y otras relaciones enfocados en la investigación, confirmando de esta manera esta teoría.

Podemos darnos cuenta las manifestaciones de aquellas personas están realizadas a comparación de las que no tienen pareja o no consigue la felicidad o incluso aquella que quedan viudas, estos comentarios a menudo dificultan estas relaciones porque tienen dificultades o deficiencias a través de su aislamiento, consiguiendo una gran depresión y ansiedad en su estado.

Villanueva (2006) la satisfacción del ser humano se denota como un bien es la subjetivo para poder conseguir de esta manera una perfecta-de felicidad, ante situaciones positivas o de algún desequilibrio a raíz de algún desafío que puede ocurrir en lo laboral o en las relaciones humanas según las situaciones nuevas que pueden originar aquella perfección.

Diener (1994) manifestó en su investigación señalando que éste bienestar se compone en tres aspectos de los cuales partiremos como referencia el aspecto con vivo es aquel que se encarga de la satisfacción personal del individuo en su vida cotidiana, por consiguiente estos dos elementos que mencionaremos a continuación se encarga de manera independiente denominado el aspecto negativo o posible vivo según el marco de referencia que tiene el individuo, para lo cual no debe de pasar esta ausencia de los fans Torres o emociones placenteras o el cambio de emociones de estar alegre y a continuación triste a raíz de algún temor que pueda ser percibido.

Dimensión 2. Necesidades.

Chávez, (2011, p. 26), manifestó en su investigación que esta necesidades hacen referencia a la situación, si tienen el conocimiento adecuado a través de las capacitaciones que son muy necesarias para el desempeño de sus funciones

en cualquier centro laboral, obteniendo así un mejor desempeño para poder compartir la negatividad que se pone en manifiesto a través de las evaluaciones para poder medir sus actitudes y aptitudes.

Grados (2001) Esta necesidades lo que quieren lograr este poder satisfacer las necesidades de las variables ante cualquier situación que presente el trabajador, para que esto ocurra se tiene que modificar las herramientas ante los nuevos trabajadores, es decir se detecta Cuál es el problema la cual logra un desempeño de forma adecuada originada porque no tienen el conocimiento o la dignidad para poder asumir un puesto de trabajo.

Importancia de la satisfacción del usuario.

Estos estudios que se han realizado hacen un hincapié en estas últimas décadas, porque permite tener un interés por parte del usuario. Enfocándose en tratar de cubrir todas las expectativas o necesidades que tiene la población, es por ello que se establece un estudio objetivo sobre la importancia de las actividades. Este sentido ontológico de la bibliotecología será mediante las tendencias a raíz de los instrumentos con los modelos que determinan en la investigación la satisfacción de usuario dentro de una población o comunidad.

1.3 Justificación

En esta investigación tiene como desarrollo la importancia de las necesidades de las variables en mención como puede ser la satisfacción del usuario y la calidad del programa de Saccsamarca- Huancavelica en el año 2016

1.3.1. Justificación teórica.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangible y la satisfacción del usuario, entre otros, para encontrar explicaciones sobre la calidad del programa y la satisfacción del usuario. El investigador contrasta la estas necesidades con el bienestar ante una realidad concreta que les permite contrastar: la satisfacción del usuario de saccsamarca - Huancavelica.

Asimismo, teniendo en consideración la relación que existe entre las variables y la metodología utilizada para determinar el objetivo general, permitirá conocer las características especiales que la población en estudio muestre durante la investigación.

1.3.2. Justificación práctica.

Esto lo determina la relación de las variables para obtener los resultados de la investigación en poder satisfacer las necesidades del usuario, , brindando información acerca del grado o nivel de relación existente; así como, las características propias de la satisfacción, bienestar y necesidad entre otros que se desarrollan en el programa tambo del ministerio de vivienda construcción saneamiento. De esta manera, la información valiosa se encuentra al alcance del programa nacional tambo, directores y funcionarios, demostrando que la calidad si se relaciona con la satisfacción del usuario de Saccsamarca. Huancavelica.

1.3.3. Justificación metodológica.

La metodología que se utilizará en este estudio refleja simpleza y claridad a fin de que sea debidamente entendido y asimilado haciendo de este modo explícito la manera de cómo se relacionan nuestras dos variables: calidad del Programa y la satisfacción del usuario , es aquí donde adquiere su justificación metodológica, ya que los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en éste estudio una vez demostrado su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.4. Problema

1.4.1. Realidad problemática

La calidad en el servicio al usuario no es un tema reciente dentro de las organizaciones, ya que desde siempre los usuarios han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad,

calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Porter (1990) manifiesta en estos tiempos hemos podido percibir un incremento en la competencia como la creación global de los mercados, los cuales pretenden ser regulados para que de esta manera se logren tener ventajas que promuevan una diseminación de la calidad logrando así obtener ventajas que permita lograr la fabricación de productos óptimos y la prestación de servicios ante esta actividad de producción para poder generar el desarrollo del país.

Los requisitos que norma por parte del gobierno estatal es que ya hay una comercialización a nivel internacional con los acuerdos pactados. Para esto es obligatorio toda aplicación general de manera voluntaria que pueda ser sometido cualquier organización para poder de esta manera comercializar los servicios y productos que son destinados a los consumidores cumpliendo con las leyes en la regulación de las empresas.

Es por eso que en la actualidad se trata de sobrevivir para poder realizar un buen producto. Esta labor trata de obtener el éxito de una forma global en el mercado, a través de su competencia. Por lo cual han demostrado que el conocimiento alcanzado se puede obtener productos al servicio del cliente de manera óptima, es por ello que los fabricantes quedarán satisfechos a raíz de productos de buena calidad que permitirá obtener a los usuarios o clientes satisfechos de lo que obtiene, es por ello que estas empresas hacen publicidad y marketing para incrementar su economía y que ésta no sea perjudicial a través de los usuarios.

Para poder alcanzar esta satisfacción se debe de plantear en obtener un buen desempeño siendo esto importante a través de la obtención de servicios y productos que permitirá satisfacer las necesidades de los consumidores.

Esta satisfacción se obtiene a medida que se logra alcanzar la eficiencia en este caso la de los productos mediante la formación de un tema que permita

evaluar las vivencias cuando se realiza la documentación a través del campo por el tipo de investigación, que se manifiesta en la realización de trabajos identificando esta manera el nivel de los consumidores por su satisfacción para poder desarrollar de alguna manera la rentabilidad del consumo.

El programa tambo del ministerio de vivienda construcción y saneamiento, presenta en la actualidad una serie de problemas que impiden el cumplimiento eficiente y eficaz de la función del programa nacional tambo, poniendo en serio riesgo la calidad del programa nacional tambo ante eventos de emergencia en los cuales se requiere. El origen de estos problemas es diverso, por falta de compromiso, el mal servicio entregado, el producto no es bueno y el beneficio no es el adecuado o el mejor. De continuar con esta situación el programa Tambo, no estará alcanzando los objetivos y por tanto no estaría dando una adecuada satisfacción al usuario.

La presente Investigación se realizará en Saccsamarca-Huancavelica 2016. La realidad problemática de dicho programa la adecuada satisfacción del usuario. En tal sentido, la realidad problemática en dicho programa ya está identificado y se toman las medidas necesarias para su mejora continua; lo que falta determinar es la relación que existe entre la calidad y la satisfacción del usuario de saccsamarca Huancavelica - 2016.

Para esto se accionara primeramente con los servicios, productos, compromiso y beneficio del usuario, después de un análisis, de tal manera que la relación sirva para la mejora continua de la calidad y satisfacción del usuario. De esta manera, la realidad problemática en dichas instituciones ya está identificada y se toman las medidas necesarias para su mejora continua; lo que falta determinar es la relación que existe entre la calidad del programa nacional tambo y la satisfacción del usuario en Saccsamarca- Huancavelica 2016.

El propósito de esta, investigación, es para determinar cómo se relaciona la calidad y la satisfacción de los usuarios de Saccsamarca Huancavelica 2016. De continuar con esta situación la calidad no estará alcanzando los objetivos y por

tanto no estaría dando una adecuada satisfacción al usuario de Saccsamarca Huancavelica.

1.4.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la seguridad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la empatía del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la tangible del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis Específicas 01.

Existe relación positiva entre la fiabilidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Hipótesis Específicas 02.

Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Hipótesis Específicas 03.

Existe la relación positiva entre la seguridad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Hipótesis Específicas 04.

Existe relación positiva entre la empatía del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Hipótesis Específicas 05.

Existe la relación positiva entre la tangible del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivos Específico 1

Determinar la relación entre la fiabilidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Objetivos Específico 2

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Objetivos Específico 3

Determinar la relación entre la seguridad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Objetivos Específico 4

Determinar la relación entre la empatía del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Objetivos Específico 5

Determinar la relación entre lo tangible del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Variable 1: Calidad del programa

Berry, Parasuramm y Zaeithaml (1985) precisó que: La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicio (p. 34).

2.1.2. Variable 2: Satisfacción usuario

Rey (2000, p.140), es aquí donde se valora el significado de la medida el poder cumplir con el planteamiento a través de los términos que manifiesta el usuario a través del valor ofrecido por la calidad de servicio que se le brinda al usuario.

2.2. Operacionalización de variable

Según Calderón, (2010). Indica que: La operacionalización de variables es el inicio de una explicación de una inestable de la herramienta de medida. La variable es una cualidad siendo una contemplación que se define a través de la insinuación de otras variables, una variable la define otras variables. El nivel de precisión de la explicación de una variable, va a depender de las variables que se manipulan en su explicación. De un análisis de que todo lo que es mayor será el progreso de la teoría mayor, será la iluminación en las variables. Las inestables no se pueden medir directamente, se computan las definiciones operativas de esa variable, por eso es que requieren operacionalización, (p.1).

2.2.1. Calidad del Programa

La medición de la calidad del programa a través de las dimensiones:

Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Tangible en una escala tipo Likert de medición ordinal. Donde los ítems pueden ser resueltos con: (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni Satisfecho Ni insatisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho). El instrumento consta de 22 preguntas, el cual ha permitido medir las dimensiones en los niveles de Optima Regular y No Optima.

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad del programa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel o Rango
Fiabilidad	Orientación	1, 2, 3		Optima
	Programación	4, 5		
Capacidad de respuesta	Atención		1.Muy insatisfecho	Regular
	Disponibilidad de tiempo			
	Soluciones a problemas	6,7,8,9	2.Insatisfecho	
Seguridad	Comunicación asertiva		3.Ni satisfecho Ni insatisfecho	No Optima
	Relaciones interpersonales		4.Satisfecho	
	Credibilidad	10,11, 12,13	5.Muy satisfecho	
Empatía	Confianza y confianza			
	Inexistencia de peligros riesgos			
	Accesibilidad	14,15,		
	Comunicación	16,17, 18		
	Compresión al usuario			
	Atención personalizada			
	Cortesía y amabilidad			
Tangible	Recursos materiales	19,20,21, 22		

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Satisfacción

La medición de la Satisfacción a través de las dimensiones:

Bienestar y necesidades, en una escala tipo Likert de medición ordinal. Donde los ítems pueden ser resueltos con: (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni Satisfecho Ni insatisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho). El instrumento consta de 10 preguntas, el cual ha permitido medir las dimensiones en Alta prevalencia media prevalencia y baja prevalencia.

Tabla 2
Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel o Rango
Bienestar	Accesibilidad	23,24,25		Baja Prevalencia
	Comunicación	26,27	1.Muy insatisfecho	
Necesidades	Compresión	28,29,30	2.Insatisfecho	Media prevalencia
	Atención			
	Personalizada	31,3	3.Ni insatisfecho ni satisfecho	
	Cortesía			
	amabilidad		4.Satisfecho	
	Tiempo		5.Muy satisfecho	Alta prevalencia

Fuente: Elaboración propia

2.3. Metodología

El presente trabajo es una investigación sustantiva, el nivel de investigación es cuantitativo, descriptivo y de alcance correlacional y el diseño que se utilizara es no experimental y transversal.

2.4. Tipo de estudio.

El tipo de estudio del presente trabajo de investigación Calidad del programa y satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica 2016 es sustantiva.

Sánchez y Reyes (2015) define es sustantiva, porque trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. p. 45).

En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad nos encamina hacia la investigación básica o pura.

Es básica, conocida también como teórica, pura o fundamental. Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2010), "indica que está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimiento científico y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata

Es cuantitativo, porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y en el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Batista (2010, p. 4).

Es descriptivo, porque trata de evaluar o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se describen, tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Batista (2010, p. 80).

Y es correlacional, porque tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación que hay entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contenido en particular, tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Batista (2010, p. 81)

El presente estudio tiene como objetivo conocer la relación que existe entre Calidad del programa del Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la Satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica 2016.

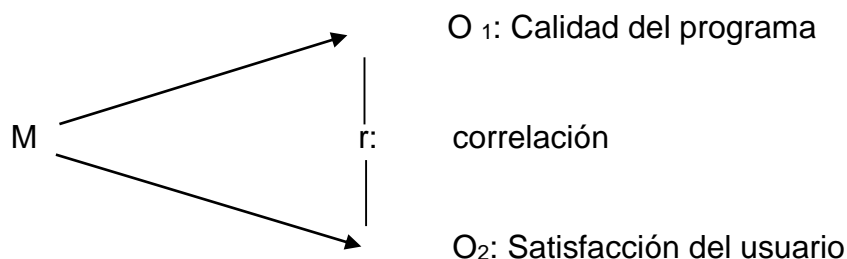
2.5. Diseño

La investigación tiene un diseño de corte transversal es decir presenta una investigación que no es experimental.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) esta investigación no experimental en la que se realiza para poder realizar sin poder manipular las variables de la investigación permitiendo observar de manera natural el contexto para poder analizar las variables en mención. (p. 149)

Estos diseños abertzales recogen o recolectan la información en un

momento dado. Cabe mencionar porque observa las incidencias de estas variables en un momento dado de su relación. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.151).



Donde:

M: Muestra

O₁: Observación de la variable Calidad del programa

r : Relación entre las variables. Coeficiente de correlación

O₂: Observación de la variable Satisfacción del usuario

2.6. Población, muestra y muestreo.

2.6.1. Población

La población se define como el conjunto de la información que es determinada a raíz de sus especificaciones para lo cual concuerda con todos los casos en mención. Hernández (2010, p. 174).

El marco poblacional total del presente estudio está constituido por los pobladores de Saccsamarca Huancavelica en el año 2016.

Para este estudio se consideró como población objetivo a los que hacen uso del Programa Nacional Tambo del Ministerio de Vivienda construcción y saneamiento en Saccsamarca, basado en la cantidad de población identificada existente (ver tabla 3).

Tabla 3

Población identificada por uso del programa tambo de Saccsamarca y población objeto de estudio

POBLADORES DEL DISTRITO DE SACCSAMARCA	TOTAL
Población total Saccsamarca	1200
Población Objetivo	66

Fuente: elaboración propia

2.6.2. Muestra

La muestra se calculó a partir de la población objetivo de interés por ser la que usa el Programa Nacional Tambo del Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento en Saccsamarca , sobre la cual se recolectaran los datos, y tiene que definirse de antemano con exactitud, este deberá ser representativo de dicha población. Hernández, et al (2010, p. 173). Para nuestro caso la muestra es por medio de las encuestas.

La muestra de la presente investigación está compuesta por 56 usuarios y cada uno de ellos constituye la unidad de análisis de la presente investigación. (Carrasco, 2009).

El proceso del cálculo del tamaño de la muestra se realizó utilizando el software Estadístico “Decisión Analyst STATS Versión 2.0.0.2” (ver figura7).

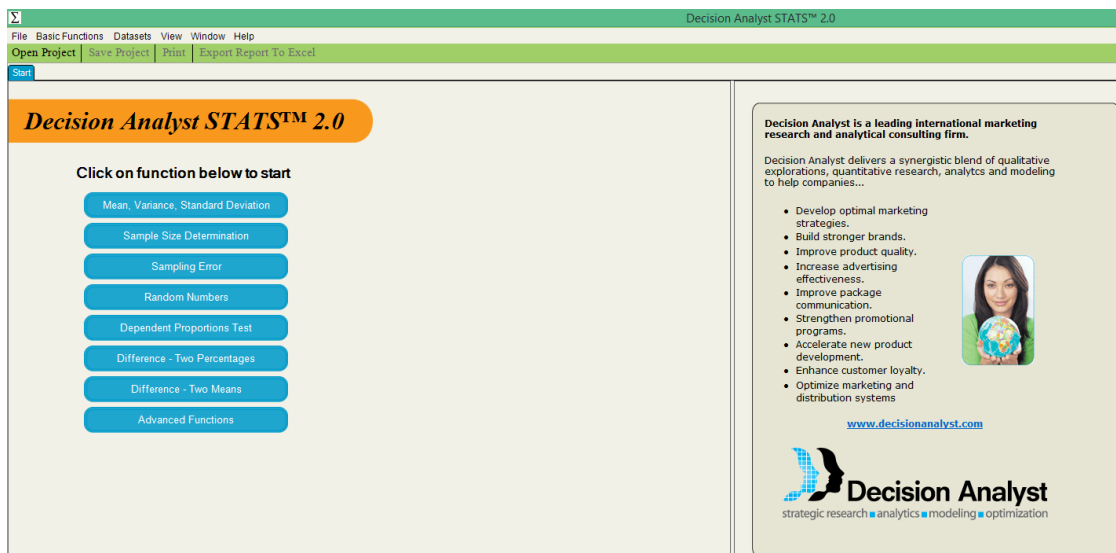


Figura 5: Ventana principal del software Decisión Analyst Stats 2.0.

Datos requeridos por el Software para el cálculo del tamaño de la Muestra:

Tamaño de la población objetivo (56 usuarios)

Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) (0.05)

Porcentaje de Nivel Estimado (50%)

Nivel de confianza (95%)

Al aplicar los datos se obtiene el siguiente resultado:

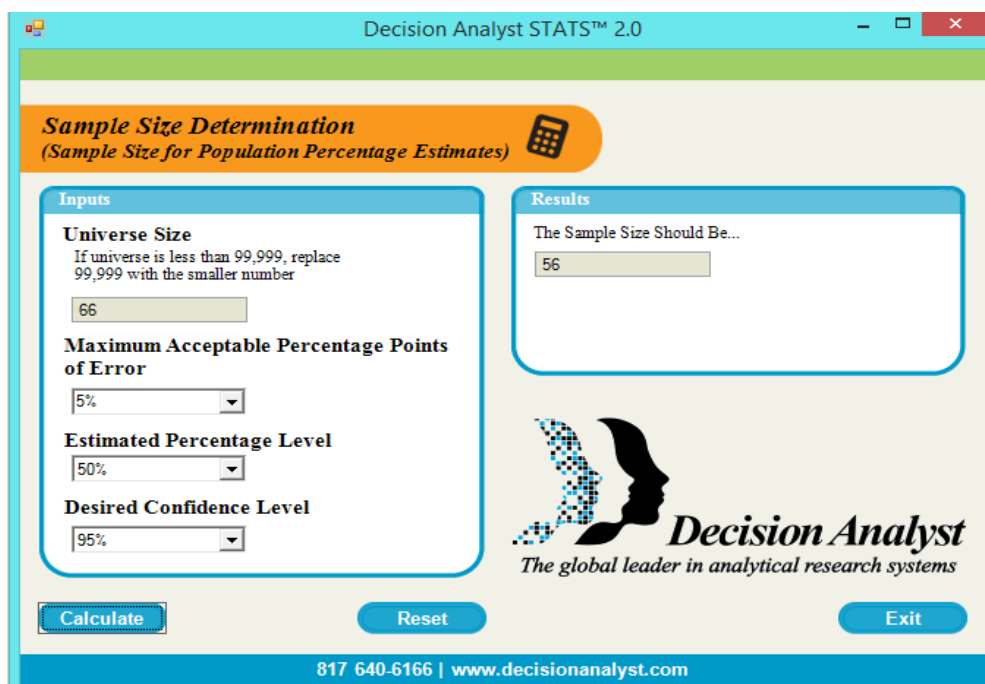


Figura 6: Resultado del cálculo del tamaño de muestra utilizando el software Decisión

Nota:

Como resultado obtenemos que el tamaño de la muestra tiene que ser como mínimo 56 usuarios de Saccsamarca, para que el estudio sea representativo considerando el tamaño de la población que hacen uso del Programa Tambo en la presente investigación (ver figura 8).

2.6.3. Muestreo

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico, también llamadas muestras dirigidas, ya que los elementos de muestra se eligen a criterio del investigador.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010 p.190), manifestó en su investigación que este tipo de muestra la realiza según los casos de dependencia para obtener de esta manera ha sido recolectada a través del trabajo de campo la cual se manifiesta en la elección o decisión del investigador.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas.

La encuesta ha sido utilizada en este proceso de nuestro trabajo de investigación, ya que todos los datos son adquiridos mediante preguntas a las personas a encuestar.

Según Rodríguez, (2008, p.10) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

Tabla 4.

Ficha Técnica del Cuestionario calidad del programa y la Satisfacción del usuario

Nombre de la prueba	: Calidad del programa y Satisfacción del usuario
Autor	: Br. Ana Norma Blanquillo Gutiérrez
Año de Publicación	: 2016
Procedencia	: Lima - Perú
Aplicación	: Individual
Duración	: 15 minutos aproximadamente
Objetivo	: Medir la Calidad del programa y Satisfacción del usuario de la comunidad de Saccsamarca

Escala:

Escalas	Valor
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho Ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Niveles y Rangos:

Variable: calidad del programa			Variable: Satisfacción del usuario		
Nivel	Valor	Rango	Nivel	Valor	Rango
No Optimo	1	22-51	Baja prevalencia	1	10-27
Regular	2	51-80	Media prevalencia	2	27-44
Optimo	3	80-109	Alta prevalencia	3	44-61

Fuente: elaboración propia.

Instrumentos.

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “A raíz de estas variables se puede medir en forma conjunta las preguntas” (p.217).

Estos instrumentos han sido tomados para el estudio correspondiente en el proceso de la realización en la investigación:

Para las variables calidad del programa y Satisfacción del usuario se tomó el cuestionario de Likert los cuales fueron adaptados de acuerdo a los indicadores de las variables del presente estudio.

1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Ni insatisfecho Ni satisfecho, 4: Satisfecho, 5: Muy satisfecho.

Descripción.

El cuestionario para la variable calidad del programa consiste en 20 ítems, para la dimensión planeación 10, para la dimensión fiabilidad 05, para la dimensión capacidad de respuesta 04, para la seguridad 03, para empatía 04 y para tangible 04 y la variable satisfacción del usuario consiste de 10 ítems, del cual 05 son para la dimensión bienestar y 05 para la dimensión necesidad.

Estos ítems midieron la variable en escala de Likert. La escala usada fue del 1 al 5, donde:

1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Ni insatisfecho Ni satisfecho, 4: Satisfecho, 5: Muy satisfecho.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación.

La validación se realizó mediante la opinión de juicio de expertos en este caso fue uno quien respondió al cuestionario de consulta que examino la validez del instrumento propuesto, quien evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad.

Según Morales (2000), la validación de instrumentos es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para la cual está definido.

Tabla 5

Lista de experto que certifico la validez del contenido del instrumento de Recolección de datos.

DNI	Grado Académico, Apellidos y Nombres	Institución donde Labora
	Dr. Hugo Ricardo Prado López	Universidad Cesar Vallejo

Fuente: elaboración propia.

El cual valido los aspectos de “claridad, pertinencia y relevancia” de los ítems correspondientes a cada dimensión de las variables de estudio. En ambos casos el experto coincidió en su apreciación determinando como opinión de aplicabilidad: “Aplicable”.

Confiabilidad del Instrumento.

Para la validez y confiabilidad del instrumento se procedió a realizar el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable.

Para Ander Egg (2002, p.44), el término confiabilidad se refiere a "la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir.

Tabla 6

Prueba de Confiabilidad de calidad del programa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.926	22

Fuente: base de datos

El cuestionario calidad del programa presenta una alta fiabilidad y coherencia interna.

Tabla 7

Prueba de confiabilidad de Satisfacción del usuario.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.901	10

Fuente: base de datos

El cuestionario satisfacción del usuario presenta una alta fiabilidad y coherencia Interna.

2.8. Método de análisis de datos.

Las distribuciones de frecuencia pueden presentarse en forma de Histogramas o gráficas de otro tipo” (Hernández et al. 2006, p. 498).

Para realizar un análisis descriptivo, utilizamos tablas de contingencia para un análisis bidimensional e histogramas que permitan describir la información correspondiente a la muestra.

Para realizar un análisis inferencial se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman que permitirá determinar el grado de correlación entre las variables.

2.9. Aspectos éticos.

La Información y los datos empleados como insumos para el trabajo de investigación se realizaron a través de cuestionarios y en forma anónima, para el procesamiento de datos Software SPSS 22, Excel 2013. Se elaboraron registros de datos, tabla de distribución de frecuencias, gráficos y pruebas de hipótesis.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados.

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones directas de las variables de nuestra investigación como lo es la satisfacción del usuario y la calidad en Saccsamarca.

3.1.1. Niveles comparativos entre la calidad del programa y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Estos datos o instrumentos descritos serán mediante los resultados generales a través de la prueba χ^2 y en cuanto a sus niveles como resultado en el proceso de análisis obteniendo así las hipótesis específicas y generales.

Resultado general de la investigación

Tabla 8

Distribución de frecuencias entre la calidad del programa y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica 2016.

		Calidad del Programa			Total
		No Óptima	Regular	Óptima	
Satisfacción del Usuario	Baja Prevalencia	1.8%	3.6%	0.0%	5.4%
	Media Prevalencia	0.0%	33.9%	16.1%	50.0%
	Alta Prevalencia	0.0%	5.4%	39.3%	44.6%
Total		1.8%	42.9%	55.4%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

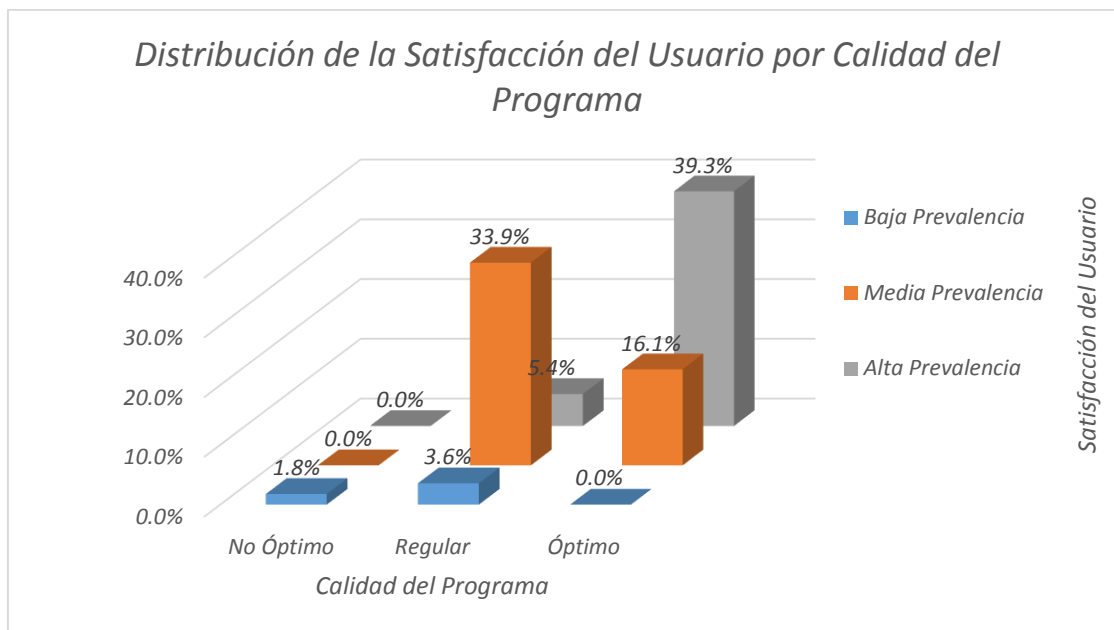


Figura 7. Niveles frecuencias de Saccsamarca Huancavelica 2016.

Interpretación:

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de calidad del programa y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica, de ellos se tiene el 39.3% de los encuestados perciben alta la calidad del programa por lo que presentan buena satisfacción del usuario, del mismo modo el 33.9% de los usuarios perciben moderado nivel de calidad del programa por lo que la satisfacción del usuario es aceptable y el 1.8 % de los usuarios perciben que la calidad del programa es baja por lo que la satisfacción del usuario es no optimo en los usuarios de Saccsamarca Huancavelica.

3.1.2. Resultado específico entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

		D1: Fiabilidad			Total
		No Óptima	Regular	Óptima	
Satisfacción del Usuario	Baja Prevalencia	0.0%	3.6%	1.8%	5.4%
	Media Prevalencia	1.8%	21.4%	26.8%	50.0%
	Alta Prevalencia	1.8%	3.6%	39.3%	44.6%
	Total	3.6%	28.6%	67.9%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

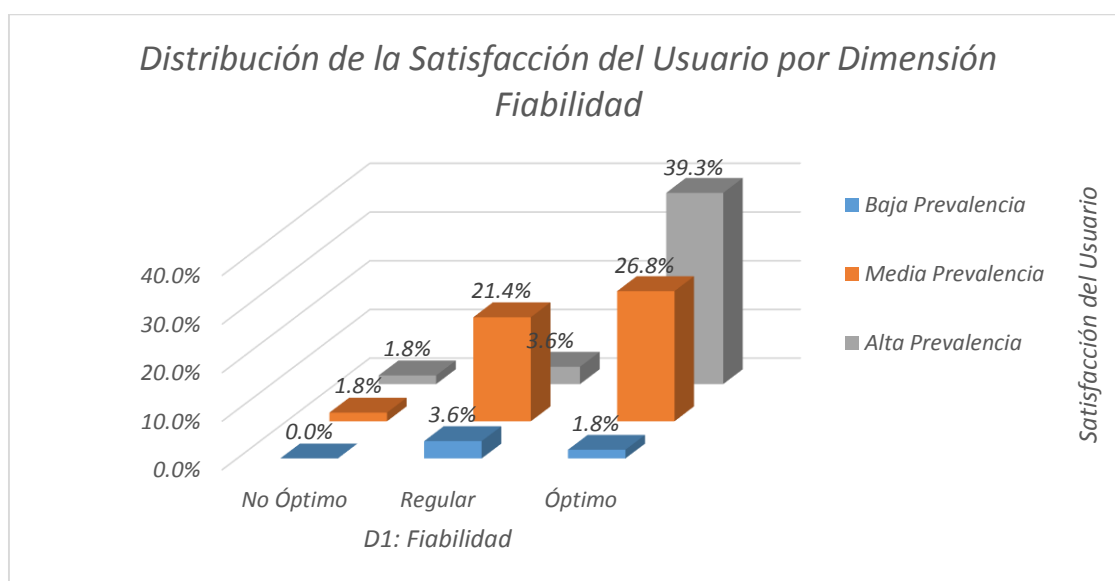


Figura 8. Niveles entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Interpretación:

En cuanto al resultado específico, se observa que existe una ubicación con respecto al nivel de calidad del programa en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica, de ellos se tiene el 39.3% de los encuestados perciben una alta prevalencia y la satisfacción del usuario por lo que presentan buena calidad del programa en la dimensión

fiabilidad, del mismo modo el 21.4% de los usuarios perciben regular el nivel de calidad y la satisfacción del usuario por lo que la calidad del programa en la dimensión fiabilidad es aceptable y ningún 0.0% de encuestados percibe que la calidad del programa es no optimo por lo que la satisfacción del usuario es de baja prevalencia en la dimensión fiabilidad en los usuarios de Saccsamarca Huancavelica.

3.1.3. Resultado específico entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

		D2: Capacidad de Respuesta			
		No Óptimo	Regular	Óptima	Total
Satisfacción del Usuario	Baja Prevalencia	1.8%	3.6%	0.0%	5.4%
	Media Prevalencia	1.8%	30.4%	17.9%	50.0%
	Alta Prevalencia	1.8%	16.1%	26.8%	44.6%
Total		5.4%	50.0%	44.6%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

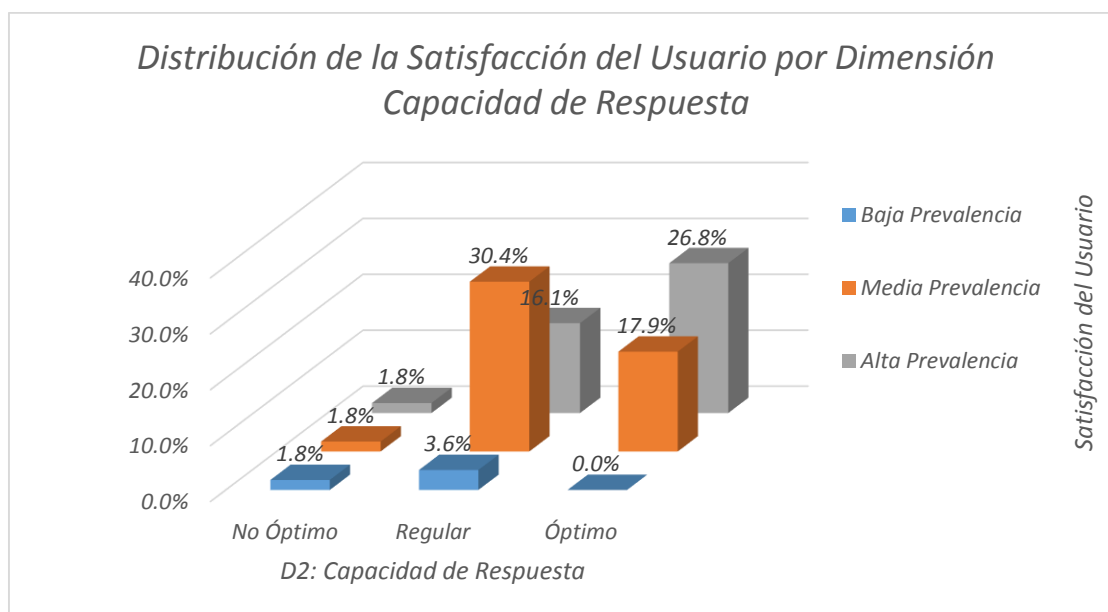


Figura 9. Niveles entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Interpretación:

En cuanto al resultado específico, se observa que existe una ubicación con respecto al nivel de la calidad del programa en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica, de ellos se tiene el 26.8% de los encuestados perciben alta la calidad del programa por lo que presentan buena satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta, así mismo el 30.4% de los trabajadores perciben moderado nivel de la calidad del programa por lo que la satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta es aceptable y solo el 1.8% percibe que la calidad del programa es bajo por lo que la satisfacción del usuario es baja en la dimensión capacidad de respuesta en los usuarios de Saccsamarca Huancavelica.

3.1.3. Resultado específico entre la dimensión Seguridad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

		D3: Seguridad			Total
		No Óptima	Regular	Óptima	
Satisfacción del Usuario	Baja Prevalencia	1.8%	3.6%	0.0%	5.4%
	Media Prevalencia	1.8%	35.7%	12.5%	50.0%
	Alta Prevalencia	1.8%	16.1%	26.8%	44.6%
Total		5.4%	55.4%	39.3%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

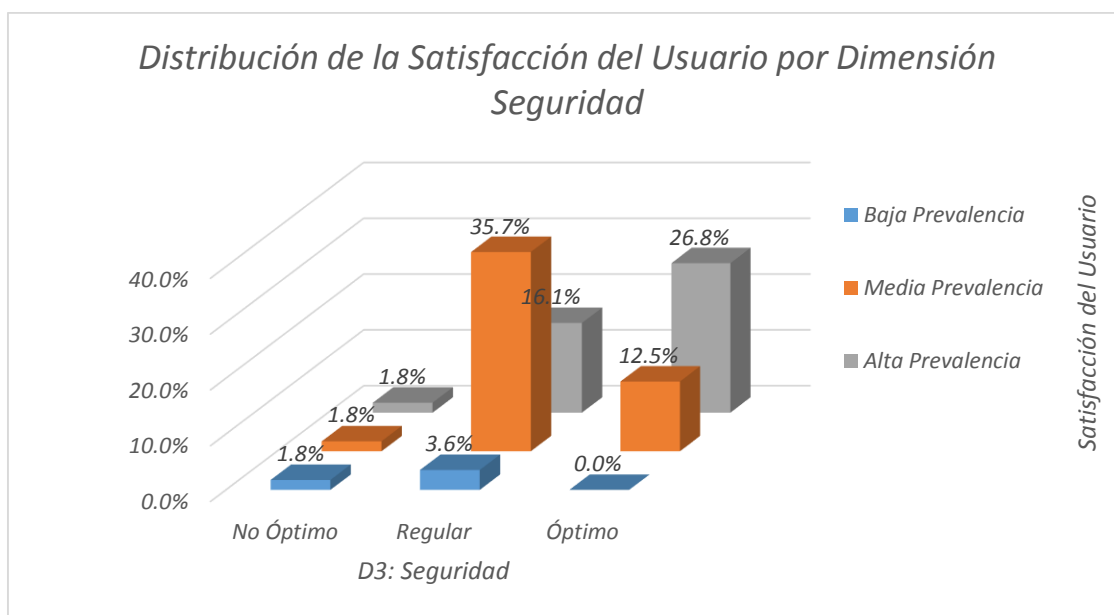


Figura 10. Niveles entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Interpretación:

En cuanto al resultado específico, se observa que existe una orientación con respecto al nivel de la calidad del programa en la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica, de ellos se tiene el 26.8% de los encuestados perciben alta la calidad del programa por lo que presentan buena satisfacción del usuario en la dimensión seguridad, así mismo el 35.7% de los trabajadores perciben de regular el nivel de la calidad del programa por lo que la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad es aceptable y solo el 1.8% percibe que la calidad del programa es bajo por lo que la satisfacción del usuario es no óptima en la dimensión seguridad en los usuarios de Saccsamarca Huancavelica.

3.1.4. Resultado específico entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica

Tabla 12

Distribución de frecuencias entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

		D4: Empatía			Total
		No Óptima	Regular	Óptima	
Satisfacción del Usuario	Baja Prevalencia	3.6%	1.8%	0.0%	5.4%
	Media Prevalencia	1.8%	26.8%	21.4%	50.0%
	Alta Prevalencia	0.0%	8.9%	35.7%	44.6%
Total		5.4%	37.5%	57.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

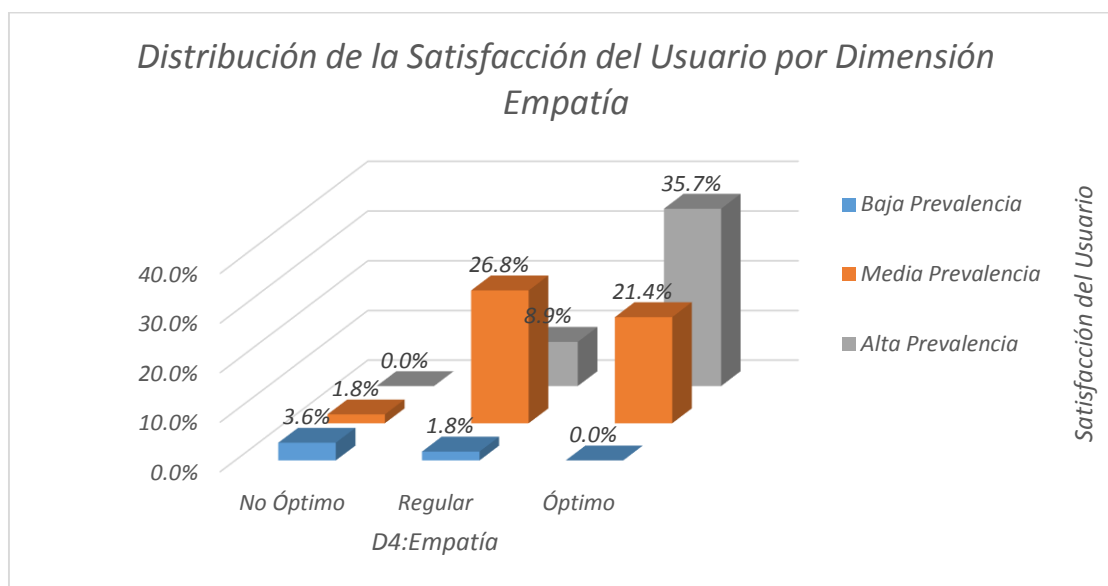


Figura 11. Niveles entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Interpretación:

En cuanto al resultado específico, se observa que existe una orientación con respecto al nivel de la calidad del programa en la dimensión empatía y la satisfacción del usuario, de ellos se tiene el 35.7% de los encuestados perciben

una óptima calidad del programa por lo que presentan alta prevalencia de satisfacción del usuario en la dimensión empatía, así mismo el 26.8% de los usuarios perciben regular nivel de la calidad del programa por lo que la satisfacción del usuario en la dimensión empatía es de media prevalencia y solo el 3.6% percibe que la calidad del programa es no optima por lo que la satisfacción del usuario es de baja prevalencia en la dimensión empatía en los usuarios de Saccsamarca Huancavelica.

3.1.5. Resultado específico entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

		D5: Tangible			
		No Óptima	Regular	Óptima	Total
Satisfacción del Usuario	Baja Prevalencia	5.4%	0.0%	0.0%	5.4%
	Media Prevalencia	10.7%	26.8%	12.5%	50.0%
	Alta Prevalencia	1.8%	12.5%	30.4%	44.6%
Total		17.9%	39.3%	42.9%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

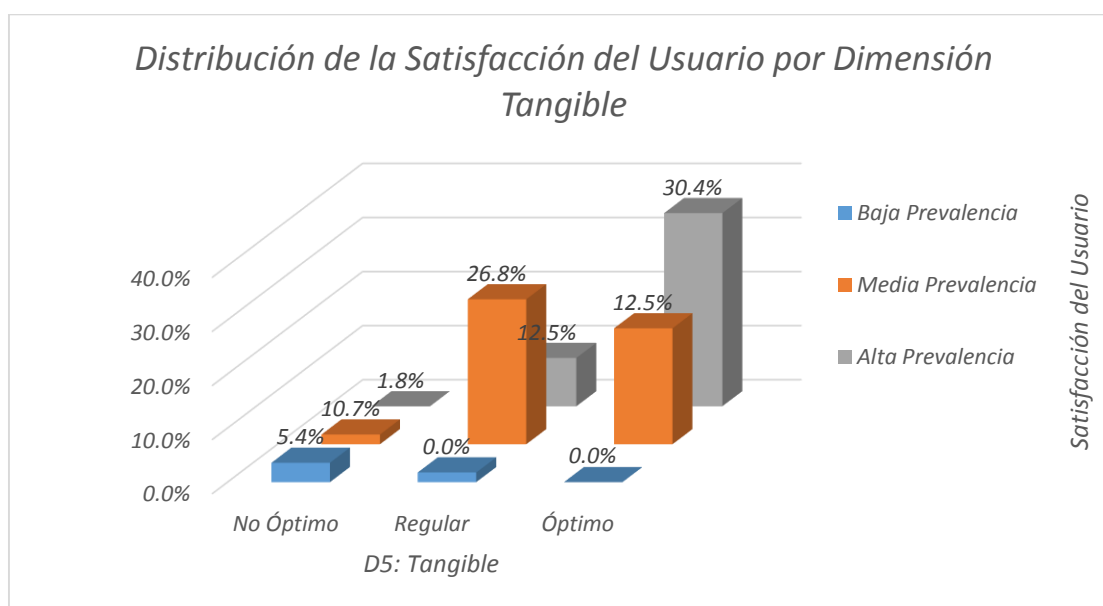


Figura 12. Niveles entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica.

Interpretación:

Finalmente en cuanto al resultado específico, observa que existe una orientación con respecto al nivel de la calidad del programa en la dimensión tangible y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica, de ellos se tiene el 30.4% de los encuestados perciben una óptima calidad del programa por lo que presentan una alta prevalencia en la satisfacción del usuario en la dimensión tangible, así mismo el 26.8% de los usuarios perciben regular el nivel de la calidad del programa por lo que la satisfacción del usuario en la dimensión tangible es de media prevalencia y solo el 5.4% percibe que la calidad del programa es no optima por lo que la satisfacción del usuario es de baja prevalencia en la dimensión tangible en los usuarios de Saccsamarca Huancavelica.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

HA: Existe una relación positiva entre la calidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

HO: No existe una relación positiva entre la calidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad del programa y la satisfacción del usurario de Saccsamarca Huancavelica.

			Calidad del Programa	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad del Programa	Coeficiente de correlación	1.000	,621**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	56	56
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,621**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: elaboración propia.

Se ha utilizado Rho de Spearman indicándonos que hay una afectación moderada, entre las variables lo cual genera que rechazemos la hipótesis nula y se pueda aceptar según la investigación la hipótesis alterna, comprobando de esta manera que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la calidad del programa en Saccsamarca de Huancavelica de 0,621.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación positiva entre la fiabilidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Ho: No existe una relación positiva entre la fiabilidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

		Satisfacción del Usuario		Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,378**
		Sig. (bilateral)		.004
		N	56	56
Fiabilidad	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,378**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración propia.

Se ha utilizado Rho de Spearman indicándonos que hay una afectación moderada, entre las variables lo cual genera que rechazemos la hipótesis nula y se pueda aceptar según la investigación la hipótesis alterna, comprobando de esta manera que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la calidad del programa en Saccsamarca de Huancavelica de 0,378.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Ho: No existe relación positiva entre la capacidad de respuesta del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca.

		Satisfacción del Usuario		Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,312*
		Sig. (bilateral)		.019
		N	56	56
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	,312*	1.000
		Sig. (bilateral)	.019	
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Fuente: elaboración propia.

Se ha utilizado Rho de Spearman indicándonos que hay una afectación moderada, entre las variables lo cual genera que rechazemos la hipótesis nula y se pueda aceptar según la investigación la hipótesis alterna, comprobando de esta manera que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la calidad del programa en Saccsamarca de Huancavelica de 0,312.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación positiva entre la seguridad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Ho: No existe relación positiva entre la seguridad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca.

		Satisfacción del Usuario		Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,395**
		Sig. (bilateral)		.003
		N	56	56
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,395**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Fuente: elaboración propia.

Se ha utilizado Rho de Spearman indicándonos que hay una afectación moderada, entre las variables lo cual genera que rechazemos la hipótesis nula y se pueda aceptar según la investigación la hipótesis alterna, comprobando de esta manera que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la calidad del programa en Saccsamarca de Huancavelica de 0,395.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación positiva entre la empatía del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Ho: No existe relación positiva entre la empatía del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de Saccsamarca.

		Satisfacción del Usuario		Empatía	
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1.000		,485**
		Sig. (bilateral)			.000
		N	56		56
	Empatía	Coefficiente de correlación	,485**		1.000
		Sig. (bilateral)	.000		
		N	56		56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Fuente: elaboración propia.

Se ha utilizado Rho de Spearman indicándonos que hay una afectación moderada, entre las variables lo cual genera que rechazemos la hipótesis nula y se pueda aceptar según la investigación la hipótesis alterna, comprobando de esta manera que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la calidad del programa en Saccsamarca de Huancavelica de 0,485.

Hipótesis específica 5

Ha: Existe una relación positiva entre lo tangible del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Ho: No existe relación positiva entre lo tangible del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.

Tabla 19

Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión Tangible y la satisfacción del usuario de Saccsamarca.

			Satisfacción del Usuario	Tangible
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,531**
		N	56	56
	Tangible	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,531**	1.000
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Fuente: elaboración propia.

Finalmente se ha utilizado Rho de Spearman indicándonos que hay una afectación moderada, entre las variables lo cual genera que rechazemos la hipótesis nula y se pueda aceptar según la investigación la hipótesis alterna, comprobando de esta manera que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la calidad del programa en Saccsamarca de Huancavelica de 0,531.

IV. Discusión

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre calidad del programa y satisfacción del usuario de Saccsamarca, tal como se observa en la tabla de correlación. Según la hipótesis general, la investigación se ha podido determinar cuál es la relación que existe entre las variables para poder conocer su significancia, obteniendo como resultado Rho de Spearman $r = 0,621$, teniendo una relación moderada lo que implicaría que se rechaza la hipótesis nula y se da la afectación de la hipótesis alterna logrando tener una relación entre las variables de Saccsamarca Huancavelica, año 2016.

Con respecto a la investigación de Álvarez (2012), en su trabajo de tesis “satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”. Actualmente el Estado Venezolano ha tomado parte en el abastecimiento y venta de alimentos como una política para garantizar la soberanía alimentaria del país. Dichas políticas inciden directamente en los consumidores por la diversidad, calidad y precios de los productos básicos requeridos por los clientes / ciudadanos a los cuales van dirigidos.

Considerando estos factores, surgió la siguiente interrogante ¿cuál será la percepción, por parte de los clientes, de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno? Para el abordaje de la investigación se tomó como referencia la red directa de comercialización tipo II y III de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, S.A. (PDVAL) ubicada en el Distrito Capital, en donde se aplicó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los clientes y usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido en dichos establecimientos.

Los datos que se obtuvieron fueron organizados y agrupados utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos obteniéndose un índice de calidad de servicio de $-1,27$ indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y la el tiempo de espera en las cajas.

Con respecto a la hipótesis específica de nuestra investigación referida a la fiabilidad, se aprecia en la tabla los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $r = 0,378$

significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Existe relación entre satisfacción del usuario y la fiabilidad de los usuarios de Saccsamarca Huancavelica, año 2016.

Asimismo con relación a la hipótesis capacidad de respuesta se aprecia en la tabla los resultados en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $r = 0,312$ significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Existe relación entre Satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta de los usuarios de Saccsamarca Huancavelica, año 2016.

Con relación a la investigación en la tesis de Peñarreta (2014), en su tesis La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral, de los empleados del GAD Municipal de Loja. Ecuador. Planteó como objetivo determinar el grado de influencia de los distintos estilos de Liderazgo, en los niveles de Satisfacción Laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja. Para ello se aplicó una metodología no experimental, Todas estas observaciones se ponen de manifiesto a raíz de las reservas-de aquellos fenómenos que uno se da cuenta de la forma o contenido natural.

Los variables liderazgo y satisfacción en el trabajo no serán manipuladas ni intervenidas o influenciadas directamente, solo serán observadas en su contexto. La observación del contenido se basa en un diseño transaccional, es a raíz de este principio en donde se describirán las variables de investigación y posteriormente se medirán las posibles relaciones entre ellas. Concluyendo que existe una relación de las variables satisfacción laboral con el estilo de liderazgo habiéndose encontrado una relación clara entre las mismas; explicado por la indiferencia de sus colaboradores, al cumplimiento de los objetivos organizacionales. También porque, de acuerdo a sus características y sus responsabilidades los directores y jefes departamentales del GAD Municipal, de realizar funciones que corresponden a las de un administrador dejando de lado su liderazgo.

El presente trabajo ha aportado a mi tesis, el análisis de diversas teorías sobre, motivación, satisfacción laboral, y la descripción de la aplicación de los cuestionarios, tanto de liderazgo, como de satisfacción laboral.

Con relación a la hipótesis seguridad se aprecia en la tabla los resultados en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $r = 0,395$ significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Existe relación entre satisfacción del usuario y la seguridad del usuario de Saccsamarca Huancavelica, año 2016.

Con relación a la hipótesis empatía se aprecia en la tabla los resultados en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $r = 0,485$ significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Existe relación entre satisfacción del usuario y la empatía del usuario de Saccsamarca Huancavelica, año 2016.

Finalmente con relación a la hipótesis tangible, se aprecia en la tabla los resultados estadísticos donde se observa el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $r = 0,531$ significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe relación entre satisfacción del usuario y la tangibilidad de los usuarios de Saccsamarca Huancavelica, año 2016. Con respecto a la investigación de Morí y Cuevas (2014) en su tesis Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014.

El propósito fue establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. La población está constituida por 600 clientes que acuden a comprar equipo (celulares, básicos, Smartphone), solicitar servicios fijos (cable, internet, teléfono) y otros servicios en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. y la muestra está conformada por 340 clientes que acuden a tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo, seleccionados de la población objeto de estudio. Utilizó la técnica de encuestas y el instrumento de tipo cuestionario.

Concluyó que Valor crítico de chi cuadrado; para 4 grados de libertad es (valor estadístico) 9.49 al 95% de confianza. Como el valor de nuestro estadístico de prueba es menor que el de la tabla; se concluyó que: existe dependencia entre el nivel de ventas y la calidad de servicio.

V. Conclusiones

Primera El nivel de la calidad del programa es óptima y la satisfacción del usuario es alta de Saccsamarca, en cuanto al grado de correlación

entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,621 es una moderada relación positiva entre las variables, frente $p < 0,01$, existe relación entre la calidad del programa es óptima y la satisfacción del usuario es alta en Saccsamarca Huancavelica 2016.

Segunda En cuanto al nivel de calidad del programa en la dimensión fiabilidad es óptima y la satisfacción del usuario de Saccsamarca es alta, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,378 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,01$, existe relación entre calidad del programa y la fiabilidad de los usuarios de Saccsamarca en el año 2016.

Tercera En cuanto al nivel de calidad del programa en la dimensión capacidad de respuesta es alta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca es buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,312 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$, por lo que existe relación entre calidad del programa y la capacidad de respuesta de los usuarios de Saccsamarca Huancavelica en el año 2016.

Cuarta En cuanto el nivel de la calidad del programa en la dimensión seguridad es alta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca es buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,395 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,01$, por lo que existe relación entre calidad del programa y la seguridad de los usuarios de Saccsamarca Huancavelica en el año 2016.

Quinta En cuanto el nivel de la calidad del programa en la dimensión empatía es alta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca es buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables

determinada por el Rho de Spearman 0,485 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,01$, por lo que existe relación entre calidad del programa y la empatía de los usuarios de Saccsamarca Huancavelica en el año 2016.

Sexta Finalmente el nivel de la calidad del programa en la dimensión tangibilidad es alta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca es buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,531 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,01$, por lo que existe relación entre la calidad del programa y la tangibilidad de los usuarios de Saccsamarca Huancavelica, en el año 2016.

VI. Recomendaciones

Primera En cuanto de manera general se sugiere que los usuarios de Saccsamarca deben tener presente el compromiso afectivo, continuo y normativo, el cual orientara a un buen trato y la convivencia entre los manejan el programa.

- Segunda** En cuanto al nivel de calidad del programa en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de Saccsamarca se debe tener normas de para mejorar la atención del usuario dentro de la institución con buenas prácticas en la identificación, responsabilidad y compromiso en el programa.
- Tercera** En cuanto al nivel de calidad del programa en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica se debe gratificar y reconocer por el tiempo desplegado en el programa tambo.
- Cuarta** En cuanto al nivel de calidad del programa en la dimensión seguridad sugiere a los usuarios de Saccsamarca Huancavelica, tener un compromiso y lealtad al programa Tambo.
- Quinta** En cuanto al nivel de calidad del programa en la dimensión empatía sugiere a los usuarios de Saccsamarca Huancavelica, tener más comprensión con el personal que labora en el programa Tambo de Saccsamarca.
- Sexta** Finalmente se sugiere a los usuarios de Saccsamarca en cuanto al nivel de calidad del programa en la dimensión tangibilidad, tener un compromiso y lealtad al programa por los servicios que ofrece.

VII. Referencias

Lovelock, Christopher (2009), *“Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad”*, 6ª Edición, Pearson Educación; México

Morí, M. Y Cuevas, K. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014.

- Ospiño, M. (2014). *Calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comas, Los Olivos y Villa el Salvador*. Lima 2015 (Tesis de maestría).
- Parasuraman, R. Zeithml S. y Berry, T. (1985). *Modelo SERQUAL*. Estados Unidos: S.E.
- Peñarreta, L. (2014). *La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral, de los empleados del GAD Municipal de Loja*. Ecuador. (Tesis de Maestría).
- Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*.
- Pérez, M, Vásquez, F. y Zayas, R. (2008). *Las gestión de la calidad en los servicios, en contribuciones a las ciencias sociales*, Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss.
- Requena, S. y Serrano, J. (2007). *Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto – Percepción de empresas de Captación de Talento” para obtener el título profesional de administración de la Universidad Católica Andrés Bello (Caracas)*.
- Robbins, P y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.
- Rodríguez Valencia. (2003). “Introducción a la Administración. *Un enfoque de sistemas*”.
- Sandoval, Luis Johnson (2014) *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012*. Recuperado de:
URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/334>

Ugas, L. (2012). *Puesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008* aplicado a una empresa de fabricación de lejías.

Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad en el Servicio*. Bogota: Ecoe.
Recuperado de. Obtenido de
[http://dadateca.unad.edu.co/contenidos/104004/Gestión_de la calida_en_elproyecto_2015_I/Calidad_y_Servicio_1ed_Martha_Elena_vargas_y_Luzangela_Aldana.pdf](http://dadateca.unad.edu.co/contenidos/104004/Gestión_de_la_calida_en_elproyecto_2015_I/Calidad_y_Servicio_1ed_Martha_Elena_vargas_y_Luzangela_Aldana.pdf).

Tirado Vega, Karen Giovanna (2014), *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo*. Recuperado de:
URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/1015>

Zevallos, A. (2000). *Calidad de Servicio y Políticas Públicas*. Guatemala: IPAS

Norma Betanzos, Francisco Paz (2011): “Beneficio del compromiso normativo para las organizaciones”, <http://direccionestrategica.itam.mx/beneficios-del-compromiso-normativo-para-las-organizaciones/#more-2012>.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) *Metodología y diseño de la investigación científica*. 5ta edic. 2015, Lima: Editorial Visión Universitaria.

VIII Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DEL PROGRAMA NACIONAL TAMBO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SACCSAMARCA – HUANCVELICA-2016.																	
AUTOR: Br. ANA NORMA BLANQUILLO GUTIERREZ																	
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGIA												
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre la calidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta del programa nacional tambo del</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la fiabilidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta del programa nacional tambo del</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la fiabilidad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción</p>	<p>Variable 1: CALIDAD DEL PROGRAMA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Orientación Atención Disponibilidad de tiempo</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Soluciones a problemas Comunicación asertiva Relaciones interpersonales</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Credibilidad Confianza riesgos Accesibilidad Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Compresión Atención personalizada Cortesía amabilidad</td> </tr> <tr> <td>Tangible</td> <td>Tiempo</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Fiabilidad	Orientación Atención Disponibilidad de tiempo	Capacidad de respuesta	Soluciones a problemas Comunicación asertiva Relaciones interpersonales	Seguridad	Credibilidad Confianza riesgos Accesibilidad Comunicación	Empatía	Compresión Atención personalizada Cortesía amabilidad	Tangible	Tiempo	<p>TIPO: Básica de nivel descriptivo de alcance correlacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal -Descriptiva Correlacional</p> <p>Método Cuantitativo</p> <p>Población 1200 Pobladores</p>
Dimensiones	Indicadores																
Fiabilidad	Orientación Atención Disponibilidad de tiempo																
Capacidad de respuesta	Soluciones a problemas Comunicación asertiva Relaciones interpersonales																
Seguridad	Credibilidad Confianza riesgos Accesibilidad Comunicación																
Empatía	Compresión Atención personalizada Cortesía amabilidad																
Tangible	Tiempo																

<p>ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?</p>	<p>ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p>	<p>del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p>			<p>Población objetivo 66 Pobladores</p>
Variable 2: SATISFACCION DEL USUARIO					
<p>¿Cuál es la relación entre la seguridad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la seguridad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p>	<p>Existe la relación significativa entre la seguridad del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p>	<p>Bienestar</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Personalizada</p> <p>Cortesía</p> <p>amabilidad</p>	<p>Tipo de muestra: No probabilístico</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la empatía del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la empatía del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre la empatía del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p>	<p>Necesidades</p>	<p>Tiempo</p> <p>Comunicación</p> <p>Compresión</p> <p>Atención</p>	<p>Tamaño de la muestra 56 Usuarios</p>
<p>¿Cuál es la relación entre lo tangible del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la tangible del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p>	<p>Existe la relación significativa entre la tangible del programa nacional tambo del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca-Huancavelica 2016.</p>			

Apéndice B: Cuestionario de calidad del programa y satisfacción del Usuario de Saccsamarca Huancavelica.

ENCUESTA SOBRE RELACIÓN DE CALIDAD DEL PROGRAMA TAMBO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SACCSAMARCA HUANCAVELICA- 2016
Estimado(a) Señor (a):

La presente encuesta anónima tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación sobre relación entre la calidad del programa Tambo del Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica, 2016. Para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su aporte que contribuirá a la gestión.

Indicaciones: Marque con un aspa (X) en una sola alternativa la que considera se acerque más a su criterio o grado de información. Por lo que agradeceré que sea muy sincero en las respuestas.

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	insatisfecho	Ni satisfecho, Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

V1. Calidad del Programa Tambo

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión Fiabilidad					
1	¿Está usted satisfecho con el tiempo de los procesos en el programa tambo?					
2	¿Al presentarse un problema en el programa hay un sincero interés en solucionarlo, que grado de satisfacción le merece?					
3	¿Los empleados realizan eficientemente el servicio de orientación cuál es su grado de satisfacción en ese aspecto?					
4	¿Atienden a tiempo las quejas y reclamos, que satisfacción tendría?					
5	¿El programa realiza la labor esperada con seguridad y correctamente, que grado de satisfacción tiene?					
	Dimensión Capacidad de respuesta					
6	¿Los empleados comunican a los usuarios los horarios exactos del servicio, cuál sería su satisfacción?					
7	¿Está usted satisfecho con el servicio que ofrecen los empleados?					
8	¿Los empleados están dispuestos a ayudar a los usuarios, cuál sería su satisfacción?					

9	¿Está usted satisfecho con el trato del personal del programa con los usuarios?					
Dimensión Seguridad						
10	¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a los usuarios, que satisfacción tendría?					
11	¿Usted como usuario se siente seguro de las transacciones que hace en los servicios que brinda el programa, cuál sería su satisfacción?					
12	¿Usted cree que el personal está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar, cuál sería su grado de satisfacción?					
13	¿Está usted satisfecho con el personal queda una imagen de honestidad y confianza que satisfacción le merece?					
Dimensión Empatía						
14	¿El programa brinda a los usuarios servicios adicionales, que satisfacción le merece?					
15	¿Tienen horarios de trabajo convenientes para los usuarios, cuál sería su grado de satisfacción?					
16	¿Está usted satisfecho con los empleados que ofrecen una atención personalizada a los clientes, que satisfacción le merece?					
17	¿El programa tambo se preocupa por los intereses de los usuarios, que satisfacción le merece?					
18	¿Cuándo acude al programa, no tiene problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a sus demandas, cuál sería su satisfacción?					
Dimensión Tangible						
19	¿Los equipos y la tecnología que usa el programa son de apariencia moderna, que satisfacción le merece?					
20	¿El personal del programa cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo, que grado de satisfacción tendría?					
21	¿Está satisfecho con el personal que dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios, para facilitar su labor, que satisfacción le merece?					
22	¿Los vehículos en que transportan los productos son bien presentados cuál sería su satisfacción?					
V2. Satisfacción del usuario						
Dimensión Bienestar						
23	¿Qué satisfacción le merece a usted nuestro programa tambo del centro poblado de Saccsamarca?					
24	¿El programa tambo se preocupa por el bienestar de los usuarios, que satisfacción le merece?					
25	¿Participó en alguna de las actividades de bienestar que se desarrollaron en el año 2016, cuál fue su satisfacción?					
26	¿Usted está satisfecho con las actividades de bienestar desarrolladas que generaron un clima de participación y bienestar?					

27	¿Las actividades de bienestar generaron motivación en los participantes que satisfacción le merece?					
Dimensión Necesidades						
28	¿Está usted satisfecho con los productos que brinda el programa?					
29	¿Los empleados comprenden las necesidades específicas de los usuarios, cuál sería su satisfacción?					
30	¿El programa tambo se preocupa por las necesidades de sus usuarios, que satisfacción le merece?					
31	¿El programa tambo se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario que, satisfacción le merece?					
32	¿Está usted satisfecho con la solución a sus problemas y demandas?					

Apéndice C: Base de datos de la calidad del programa y satisfacción del usuario

ncuest	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA					TANGIBLE				BIENESTAR					NECESIDADES					CALIDAD DEL PROGRAMA									
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	SD1 V1	D1 V1	SD2 V1	D2 V1	SD3 V1	D3 V1	SD4 V1	D4 V1	SD5	D5 V1
1	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	5	2	4	2	1	1	1	2	2	1	1	1	4	4	1	2	2	4	4	17	3	12	2	15	3	14	2	6	1
2	5	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	21	3	16	3	7	1	7	1	4	1
3	4	4	5	5	4	4	5	2	2	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	22	3	13	2	14	2	22	3	13	2	
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	3	4	5	5	4	1	1	2	1	4	2	5	5	5	5	6	1	4	1	6	1	13	2	15	3	
5	2	4	4	2	5	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	17	3	12	2	10	2	12	2	10	2	
6	4	3	3	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	14	2	12	2	12	2	8	1	6	1	
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	3	12	2	8	2	13	2	12	2	
8	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	24	3	16	3	12	2	23	3	16	3	
9	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	1	3	4	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	15	2	13	2	12	2	11	2	7	1	
10	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	21	3	16	3	14	2	20	3	15	3		
11	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	3	2	2	1	2	2	5	2	3	4	1	3	3	3	5	4	2	3	4	2	25	3	16	3	10	2	12	2	10	2	
12	4	5	1	5	1	4	4	2	1	4	1	2	2	2	1	1	1	5	1	2	4	1	1	1	1	5	5	2	4	4	2	16	2	11	2	9	2	10	2	8	2	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	3	16	3	16	3	20	3	16	3		
14	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	23	3	19	3	19	3	23	3	17	3		
15	2	3	5	5	3	3	4	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	2	2	2	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	18	3	14	2	17	3	22	3	9	2	
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	15	2	15	3	17	3	24	3	16	3	
17	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	12	2	10	2	10	2	13	2	8	2
18	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	12	2	11	2	10	2	11	2	10	2	
19	5	2	3	2	5	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	5	3	17	3	9	2	11	2	12	2	10	2	
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	21	3	16	3	16	3	18	3	8	2		
21	5	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	4	3	2	16	2	11	2	10	2	10	2	4	1	
22	1	1	2	2	1	2	1	5	5	2	2	2	4	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1	5	1	2	2	2	2	1	1	7	1	13	2	10	2	10	2	4	1	
23	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	4	2	2	2	12	2	14	2	12	2	15	2	10	2	
24	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	2	12	2	15	3	22	3	20	3	
25	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	12	2	12	2	8	2	14	2	8	2	
26	2	2	3	2	5	1	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	5	4	2	4	4	14	2	7	1	10	2	11	2	6	1	
27	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	22	3	16	3	8	2	16	2	16	3	
28	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	1	5	4	4	3	3	3	1	3	4	1	1	3	3	5	5	24	3	18	3	20	3	18	3	13	2	
29	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	21	3	18	3	17	3	15	2	4	1	
30	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	20	3	18	3	16	3	20	3	18	3	

31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	15	2	14	2	16	3	24	3	20	3
32	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	1	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1	2	2	5	4	4	24	3	14	2	12	2	21	3	16	3
33	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	15	2	14	2	8	2	17	3	10	2
34	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	3	14	2	14	2	19	3	12	2	
35	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	13	2	16	3	15	3	19	3	8	2
36	5	5	2	2	5	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	19	3	8	2	14	2	21	3	10	2	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	5	5	5	5	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	2	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	1	1	22	3	14	2	14	2	14	2	5	1
39	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	2	4	1	4	1	5	1	4	1	
40	5	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	4	5	5	5	5	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	18	3	14	2	14	2	18	3	16	3	
41	5	3	4	2	4	4	2	2	4	4	4	1	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	18	3	12	2	13	2	12	2	10	2	
42	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	18	3	8	2	13	2	18	3	8	2	
43	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	23	3	16	3	16	3	22	3	14	2		
44	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	22	3	16	3	14	2	20	3	16	3		
45	4	3	2	4	2	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	15	2	14	2	12	2	19	3	11	2		
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	25	3	20	3	20	3	21	3	16	3		
47	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	18	3	14	2	16	3	17	3	13	2		
48	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	21	3	17	3	17	3	20	3	17	3		
49	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	21	3	16	3	13	2	22	3	19	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	20	3	18	3	20	3	15	2	16	3		
51	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	17	3	15	3	16	3	25	3	17	3		
52	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	20	3	18	3	16	3	16	2	20	3		
53	5	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	20	3	9	2	16	3	20	3	19	3		
54	5	3	4	3	4	3	5	3	5	2	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	19	3	16	3	11	2	20	3	16	3		
55	4	2	5	3	4	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	3	17	3	14	2	20	3	19	3		
56	4	2	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	18	3	17	3	15	3	21	3	20	3		

Apéndice D: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad del Programa

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1 Fiabilidad							
1	¿Está usted satisfecho con el tiempo de los procesos en el programa tambos?	/		/		/		
2	¿Al presentarse un problema en el programa hay un sincero interés en solucionarlo, que grado de satisfacción le merece	/		/		/		
3	¿Los empleados realizan eficientemente el servicio de orientación cuál es su grado de satisfacción en ese aspecto?	/		/		/		
4	¿Atienden a tiempo las quejas y reclamos, que satisfacción tendría?	/		/		/		
5	¿El programa realiza la labor esperada con seguridad y correctamente, que grado de satisfacción tiene?	/		/		/		
	D2 Capacidad de Respuesta							
6	¿Los empleados comunican a los usuarios los horarios exactos del servicio, cuál sería su satisfacción?	/		/		/		
7	¿Está usted satisfecho con el servicio que ofrecen los empleados?	/		/		/		
8	¿Los empleados están dispuesto a ayudar a los usuarios, cuál sería su satisfacción?	/		/		/		
9	¿Está usted satisfecho con el trato del personal del programa con los usuarios?	/		/		/		
	D3 Seguridad							
10	¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a los usuarios, que satisfacción tendría?	/		/		/		

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Usted como usuario se siente seguro de las transacciones que hace en los servicios que brinda el programa, cuál sería su satisfacción?	/		/		/		
12	¿Usted cree que el personal está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar, cuál sería su grado de satisfacción?	/		/		/		
13	¿Está usted satisfecho con el personal queda una imagen de honestidad y confianza que satisfacción le merece?	/		/		/		
	D4 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El programa brinda a los usuarios servicios adicionales, que satisfacción le merece?	/		/		/		
15	¿Tienen horarios de trabajo convenientes para los usuarios, cuál sería su grado de satisfacción?	/		/		/		
16	¿Está usted satisfecho con los empleados que ofrecen una atención personalizada a los clientes?	/		/		/		
17	¿El programa también se preocupa por los intereses de los usuarios, que satisfacción le merece?	/		/		/		
18	¿Cuándo acude al programa, no tiene problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a sus demandas, cuál sería su satisfacción?	/		/		/		
	D5 Tangible							
19	¿Los equipos y la tecnología que usa el programa son de apariencia moderna, que satisfacción le merece?	/		/		/		
20	¿El personal del programa cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo, que grado de satisfacción tendría?	/		/		/		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
21	¿Está satisfecho con el personal que dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios, para facilitar su labor, que satisfacción le merece?	/		/		/		
22	¿Los vehículos en que transportan los productos son bien presentados cuál sería su satisfacción?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []

Si hay suficiencia

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

PRADO LOPEZ HUGO RICARDO

Lima, octubre de 2016

Especialidad del evaluador:

Docente post grado Estudios Públicos

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Satisfacción del Usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1 Bienestar	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿Qué satisfacción le merece a usted nuestro programa tambos del centro poblado de Saccsamarca?	/		/		/		
24	¿El programa tambos se preocupa por el bienestar de los usuarios, que satisfacción le merece?	/		/		/		
25	¿Participó en alguna de las actividades de bienestar que se desarrollaron en el año 2016, cuál fue su satisfacción?	/		/		/		
26	¿Usted está satisfecho con las actividades de bienestar desarrolladas que generaron un clima de participación y bienestar?	/		/		/		
27	¿Las actividades de bienestar generaron motivación en los participantes que satisfacción le merece?	/		/		/		
	D2 Necesidades	Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Está usted satisfecho con los productos que brinda el programa?	/		/		/		
29	¿Los empleados comprenden las necesidades específicas de los usuarios, cuál sería su satisfacción?	/		/		/		
30	¿El programa tambos se preocupa por las necesidades de sus usuarios, que satisfacción le merece?	/		/		/		
31	¿El programa tambos se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario que, satisfacción le merece?	/		/		/		
32	¿Está usted satisfecho con la solución a sus problemas y demandas, cuál sería su satisfacción?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Si hay suficiencia

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

PRADO LÓPEZ HUGO RICARDO

Lima, octubre de 2016

Especialidad del evaluador:

Docente Post grado Gestión Pública

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Apéndice E: Artículo Científico**ARTICULO CIENTIFICO****1. TITULO**

Calidad del Programa Nacional Tambo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca – Huancavelica-2016.

2. AUTOR

Bachiller Ana Norma Blanquillo Gutiérrez

ablanquillo@hotmail.com

Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento

3. RESUMEN

La presente investigación: Calidad del Programa Nacional Tambo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca - Huancavelica – 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad del programa y la satisfacción del usuario. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 1200 usuarios, la población objetivo es de 66 personas que hicieron uso del programa siendo la muestra de 56 usuarios, el tipo de muestreo es no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,926), (0.901) que demuestra alta confiabilidad.

4. PALABRA CLAVE

Palabras claves: Calidad del programa y la satisfacción del usuario.

5. ABSTRACT

This research entitled Quality of the National Tambo Program of the Ministry of Housing, Construction and Sanitation and satisfaction of the users of Saccsamarca - Huancavelica - 2016, had as general objective to determine the relationship between the quality of the program and user satisfaction.

The type of research according to its purpose was substantive of the descriptive level, of quantitative approach; Of non-experimental design. The population consisted of 1200 users, the target population is 66 people who made use of the program being the sample of 56 users, the type of sampling is non-probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and determining their reliability through the Cronbach Alpha statistic: (0.926), (0.901) that shows high reliability.

6. KEYWORD

Key words: Program quality and user satisfaction.

7. INTRODUCCION

La tesis titulada “Calidad del Programa Nacional Tambo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y la satisfacción del usuario de Saccsamarca - Huancavelica – 2016”, cuyo objetivo es: determinar la relación entre la calidad del programa y la satisfacción del usuario, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

Está estructurada en secciones y un apéndice: La sección uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. La sección segunda: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. La tercera sección: Resultados se presentan los resultados obtenidos. La cuarta sección: Discusión, se formula la discusión de los resultados. La quinta sección, se presentan las conclusiones. En la sexta sección se formulan las recomendaciones. Y en la séptima sección, se

presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

8. METODOLOGIA

La investigación ha sido básica, el nivel de investigación es cuantitativo, descriptivo y explicativo de alcance correlacional y el diseño que se utilizara es no experimental y transversal.

El diseño de la presente investigación es no experimental y de corte transversal. La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular intencionadamente variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, (Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.149). Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su fin es describir variables y observar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.151).

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Hernández (2010, p. 174). El marco poblacional total del presente estudio está constituido por los pobladores de Saccsamarca Huancavelica en el año 2016. (1200), se consideró como población objetivo a los que hacen uso del Programa Nacional Tambo del Ministerio de Vivienda construcción y saneamiento en Saccsamarca, (66) basado en la cantidad de población identificada existente. Siendo la muestra de 56 usuarios en los que se ha trabajado la variable, calidad del programa y satisfacción del usuario, utilizando el muestreo no probabilístico.

9. RESULTADOS

En calidad del programa se observa que existe un óptimo nivel de calidad del programa y una alta prevalencia en la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica, de ellos se tiene el 39% de los encuestados perciben un a optima la calidad del programa por lo que presentan una alta prevalencia de satisfacción del usuario, del mismo modo el 33.9% de los

usuarios perciben un regular nivel de calidad del programa por lo que la satisfacción del usuario es de media prevalencia y el 1.8% de los usuarios percibe que la calidad del programa es baja por lo que la satisfacción del usuario es de alta prevalencia en los usuarios de Saccsamarca Huancavelica.

10. DISCUSION

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la **relación entre calidad del programa y satisfacción del usuario de Saccsamarca**, tal como se ha observado en las tabla de correlación que existe un grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $r = 0,621$ significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, esto nos demuestra que existe relación entre la calidad del programa y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica, año 2016.

11. CONCLUSIONES

El nivel de la calidad del programa es óptima y la satisfacción del usuario es de prevalencia alta en Saccsamarca, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,621 es una moderada relación positiva entre las variables, frente $p < 0,01$, esto nos demuestra que existe relación entre la calidad del programa y la satisfacción del usuario de Saccsamarca Huancavelica 2016.

12. REFERENCIAS

Lovelock, Christopher (2009), *“Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad”*, 6ª Edición, Pearson Educación; México.

Mori, M. y Cuevas, K. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014.

- Ospino, M. (2014). *Calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comas, Los Olivos y Villa el Salvador*. Lima 2015 (Tesis de maestría).
- Parasuraman, R. Zeithml S. y Berry, T. (1985). *Modelo SERQUAL*. Estados Unidos: S.E.
- Armas Sandoval, Luis Johnson (2014) *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012*. Recuperado de:
URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/334>
- Peñarreta, L. (2014). *La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral, de los empleados del GAD Municipal de Loja*. Ecuador. (Tesis de Maestría).
- Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*.
- Pérez, M, Vásquez, F. y Zayas, R. (2008). *Las gestión de la calidad en los servicios, en contribuciones a las ciencias sociales*, Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss.
- Requena, S. y Serrano, J. (2007). *Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto – Percepción de empresas de Captación de Talento” para obtener el título profesional de administración de la Universidad Católica Andrés Bello* (Caracas).
- Robbins, P y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.
- Ugas, L. (2012). *Puesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*.

Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad en el Servicio*. Bogota: Ecoe.
Recuperado de. Obtenido de
[http://dadateca.unad.edu.co/contenidos/104004/Gestión_de la calida_en_elproyecto_2015_I/Calidad_y_Servicio_1ed_Martha_Elena_vargas_y_Luzangela_Aldana.pdf](http://dadateca.unad.edu.co/contenidos/104004/Gestión_de_la_calida_en_elproyecto_2015_I/Calidad_y_Servicio_1ed_Martha_Elena_vargas_y_Luzangela_Aldana.pdf).

Tirado Vega, Karen Giovanna (2014), Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Recuperado de:
URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/1015>

Zevallos, A. (2000). *Calidad de Servicio y Políticas Públicas*. Guatemala: IPAS

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) *Metodología y diseño de la investigación científica*. 5ta Edic. 2015, Lima: Editorial Visión Universitaria.