

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
SUBGERENCIA DE OBRAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
AGRICULTURA DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2021**

PRESENTADO POR:

RAPHAEL CHAVEZ ARANIBAR

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. ELVIS RICHA SANCHEZ GARCIA

HUACHO - 2021

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
SUBGERENCIA DE OBRAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
AGRICULTURA DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2021**

RAPHAEL CHAVEZ ARANIBAR

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR:

Dr. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

La realización de la presente tesis de posgrado va dedicada a mis más cercanos familiares que con tanto sacrificio me apoyaron en el transcurso de mi carrera estudiantil y profesional, y lo siguen haciendo.

RAPHAEL CHAVEZ ARANIBAR

AGRADECIMIENTO

El primer agradecimiento, resulta necesario dirigirlo a mi asesor, el Dr. Elvis Richar Sanchez García, quien supo indicarme en todo momento lo necesario para cumplir con los reglamentos y trámite para el éxito del trabajo de investigación.

Además, agradezco al Jefe de la Subgerencia de Obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima, a sus colaboradores y usuarios quienes accedieron al llenado de los cuestionarios, haciendo posible la recolección de datos.

RAPHAEL CHAVEZ ARANIBAR

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Investigaciones internacionales	8
2.1.2 Investigaciones nacionales	12
2.2 Bases teóricas	15
2.3 Bases filosóficas	19
2.4 Definición de términos básicos	20
2.5 Hipótesis de investigación	22
2.5.1 Hipótesis general	22
2.5.2 Hipótesis específicas	22
2.6 Operacionalización de las variables	22
CAPÍTULO III	25
METODOLOGÍA	25
3.1 Diseño metodológico	25
3.2 Población y muestra	25
3.2.1 Población	25
3.2.2 Muestra	26

3.3 Técnicas de recolección de datos	27
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	27
CAPÍTULO IV	30
RESULTADOS	30
4.1 Análisis de resultados	30
4.2 Contrastación de hipótesis	59
CAPÍTULO V	64
DISCUSIÓN	64
5.1 Discusión de resultados	64
CAPÍTULO VI	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
6.1 Conclusiones	68
6.2 Recomendaciones	69
REFERENCIAS	70
7.1 Fuentes bibliográficas	70
7.2 Fuentes hemerográficas	71
7.3 Fuentes electrónicas	72
ANEXOS	73

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 1 - ¿Considera que en la Subgerencia de obras se brinda información veraz y confiable al usuario?.....	30
<i>Figura 2.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 2 - ¿Considera que en la Subgerencia de obras se muestra interés por resolver el problema del usuario?.....	31
<i>Figura 3.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 3 - ¿Considera que la Subgerencia de obras realiza una labor fiable según los objetivos?	32
<i>Figura 4.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 4 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras es confiable en cumplir con los plazos establecidos?.....	33
<i>Figura 5.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 5 - ¿Considera que los informes o registros de la Subgerencia de obras se encuentran libres de errores?	34
<i>Figura 6.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 6 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda información oportuna sobre la ejecución de su servicios?.....	35
<i>Figura 7.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 7 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda un servicio expeditivo y rápido?	36
<i>Figura 8.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 8 - ¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras brinda apoyo a sus usuarios?	37
<i>Figura 9.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 9 - ¿ Considera que la labor de Subgerencia de obras brinda confianza a sus usuarios?	38
<i>Figura 10.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 10 - ¿Considera que la Subgerencia de obras realiza sus proyectos y procesos con seguridad?	39
<i>Figura 11.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 11 - ¿ Considera que la labor de la Subgerencia de obras se realiza por expertos en la materia?	40
<i>Figura 12.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 12 - ¿ Considera que el personal de la Subgerencia de obras demuestra buena disposición en la atención a sus usuarios?.....	41
<i>Figura 13.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 13 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda una atención individualizada a sus usuarios?	42
<i>Figura 14.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 14 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras atiende las necesidad específicas de sus usuarios?.....	43
<i>Figura 15.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 15 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras tiene un horario de atención conveniente?	44
<i>Figura 16.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 16 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras cuenta con equipos modernos?.....	45
<i>Figura 17.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 17 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras instalaciones físicas adecuadas?	46
<i>Figura 18.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 18 - ¿ Considera que el personal de la Subgerencia de obras mantiene una buena presentación personal?.....	47

<i>Figura 19.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 19 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras cuenta con los materiales necesarios para su labor?	48
<i>Figura 20.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 1 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda un servicio sin errores?.....	49
<i>Figura 21.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 2 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras tiene un tiempo de atención de sus trámites adecuado?	50
<i>Figura 22.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 3 - ¿ Considera que la atención personal de algún trámite en la Subgerencia de obras es rápida sin hacer colas de espera?.....	51
<i>Figura 23.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 4 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda un servicio de buena calidad?.....	52
<i>Figura 24.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 5 - ¿ Considera que la Subgerencia ha mejorado en su atención a en un periodo de seis meses?	53
<i>Figura 25.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 6 - ¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras se encuentra predispuesto a solucionar sus reclamos?	54
<i>Figura 26.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 7 - ¿ Considera que el personal de la Subgerencia de obras brinda una respuesta rápida cuando existen reclamos o quejas?	55
<i>Figura 27.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 8 - ¿ Considera que el personal de la Subgerencia de obras cuenta con personal suficiente para realizar sus funciones?.....	56
<i>Figura 28.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 9 - ¿ Considera que la información que brinda la Subgerencia de obras es oportuna?	57
<i>Figura 29.</i> Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 10 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras cuenta con los medios adecuados para brindar la información pedida?	58
<i>Figura 30.</i> Captura del resultado de la prueba estadística entre las dimensiones de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario	60
<i>Figura 31.</i> Captura del resultado de la prueba estadística entre variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorías de la fuerza de correlación de acuerdo a los valores del Coeficiente de correlación de Pearson.....	29
--	----

RESUMEN

La presente tesis de posgrado analizó el problema de determinar si existe correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021; investigación que fue planteada como de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental.

La población del estudio fue determinada por la totalidad de personal de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima Provincias a excepción de los que laboran en la Subgerencia de obras, los cuales suman un total de 54 personas. También se consideró como población, a los usuarios que fueron atendidos como promedio mensual por la DRAL, correspondiendo a un total de 161 personas. La muestra fue constituida poblacionalmente en relación a los 54 colaboradores de la institución y con una muestra probabilística de 114 usuarios del servicio.

Se realizó la prueba de las hipótesis a través de un análisis estadístico inferencial de los datos obtenidos a través de dos cuestionarios; para el análisis se establecieron como dimensiones de la variable calidad de servicio a fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario fueron consignadas como como expectativas, percepciones, atención de quejas, conformidad e información.

Como principal resultado se muestra el hallazgo de una correlación entre las variables de estudio, luego del análisis estadístico inferencial a través de la prueba con la prueba utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, obteniéndose una significancia estadística de un p-valor de 0,00 en el análisis de correlación entre ambas variables y un valor del coeficiente de 0,815.

El estudio concluyó que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

ABSTRACT

This research analyzed the problem of determining whether there is a correlation between service quality and user satisfaction in Deputy Manager of Works of the Regional Government of Lima in 2021; the research was an applied type, correlational level and non-experimental design.

The study population was established as the total quantity of personnel from the Deputy Manager of Works with 54 workers and used as a populational sample for the research and a monthly quantity of user, determined in 161 people. The sample was 54 workers from the Deputy Manager of Works and 114 users of service.

The test of the hypotheses was carried out through an inferential statistical analysis of the data obtained by the application of two quizzes; for the analysis, were established as dimensions of the service quality as reliability, responsiveness, sureness, empathy and tangible elements; expectations perceptions, attention to complaints, concurrence and information as after the dimensions of the user satisfaction variable.

The main result is the finding of a correlation between the study variables, after the inferential statistical analysis through the Pearson's coefficient, obtained a p-value of 0,00 in the analysis of relationship between both variables, and a value of $r=0,815$.

The research concludes that the service quality and user satisfaction in Deputy Manager of Works of the Regional Government of Lima in 2021 are related.

Keywords: service quality, user satisfaction, reliability, responsiveness, sureness, empathy and tangible elements.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima 2021” planteó como objetivo general el determinar si existe correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura.

La investigación es de nivel aplicada, tipo correlacional, contó con un diseño no experimental, considerando como población la totalidad de personal de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima Provincias a excepción de los que laboran en la Subgerencia de obras, los cuales suman un total de 54 personas. También se consideró como población, a los usuarios que fueron atendidos como promedio mensual por la DRAL, correspondiendo a un total de 161 personas. La muestra fue constituida poblacionalmente en relación a los 54 colaboradores de la institución y con una muestra probabilística de 114 usuarios del servicio. Para ello la variable independiente fue definida como calidad de servicio y como variable dependiente la satisfacción del usuario.

En el capítulo I, se formuló la descripción de la realidad problemática de la tesis, así como la formulación del problema de estudio y sus objetivos, el cual consta principalmente de determinar si se encuentra relación entre las variables, es decir, si la calidad de servicio influye en la percepción de la satisfacción del usuario.

En el capítulo II, se formuló el marco teórico de la investigación, el cual ofrece el sustento teórico de las variables y sus dimensiones, en su elaboración se tomaron en cuenta la consulta de libros, trabajos de investigación, artículos científicos y otras publicaciones electrónicas relacionadas a las variables del estudio.

En el capítulo III, se encuentra describió la metodología de investigación tomada en consideración para la elaboración de la tesis, sobre la que se puede señalar que la misma ha sido planteada bajo un enfoque cualitativo, utilizando para la recolección de los datos una encuesta basada en la escala Likert de cinco grados, la cual se pretende medir la opinión de los encuestados en cuanto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario, también se

detalla el proceso de recolección y procesamiento de información utilizada y que condujo al análisis estadístico inferencial de la prueba de hipótesis elegida.

En el capítulo IV, se consolidaron los resultados de la información resumida en tablas y figuras, el proceso de prueba de hipótesis seguido que permitió luego arribar a las conclusiones del estudio.

En el capítulo V, se presenta la discusión de la investigación en la cual se comparan los resultados obtenidos con los arribados en otras investigaciones que se consignaron en la sección de antecedentes internacionales y nacionales.

En el capítulo VI, se formulan las conclusiones y recomendaciones de la tesis, en base a los resultados obtenidos de entre los que se resalta que se ha demostrado las hipótesis formuladas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el ámbito global, el sector agrícola es uno de los principales para el sostenimiento de la población debido a que la agricultura es la principal fuente de alimentos e ingredientes para el consumo humano; por dicha razón la administración y gobierno de todos los países a nivel mundial se organizan de tal forma que en todos ellos exista un ministerio o ente gubernamental nacional y local que se encargue de la correcta administración y procure el crecimiento del sector agrícola, dichas entidades gubernamentales tienen la labor de promover la agricultura así como de la administración y decisiones en cuanto a uso de los recursos relacionados tales como tierras de cultivo, cursos de aguas para riego, delimitaciones territoriales entre asociaciones agrícolas, etc. así como la de realizar actividades, recopilar y brindar información que ayuden a los grandes y pequeños productores a elevar su competitividad agrícola. Además, uno de los principales valores a tomar en consideración para el éxito de un ente gubernamental es la imagen institucional que se ve traducida en la satisfacción del usuario.

A la fecha en Latinoamérica, han surgido en los gobiernos la preocupación y orientación generalizada para buscar la mejoría de la calidad y productividad de sus actividades agrícolas, pues, al aglomerar la mayoría de países en vías de desarrollo del continente, las mismas

constituyen el mayor aporte a sus PBI, por mejorar la calidad del servicio educativo que prestan. Ante ello, buscan a través de la regulación de la administración de los recursos e insumos para la agricultura un ambiente favorable a los productores, sin embargo, para ello requieren en muchas ocasiones tomar decisiones en base a una amplia variedad de información sobre indicadores macroeconómicos y políticos en la búsqueda de maximizar su competitividad agrícola.

En Perú, es el poder ejecutivo el encargado de administrar los recursos agrícolas y promover legislación del sector, ello lo realiza a través del Ministerio de agricultura a nivel nacional, sin embargo, a nivel local dicha administración se realiza a través de los Gobiernos regionales los cuales se encargan de la toma de decisiones de acuerdo a las características individuales de cada delimitación geográfica o región en la que mantienen jurisdicción, con la capacidad de diferenciar las características y situación específicas de ellas buscando el incrementar su competitividad agrícola pues, como ya se mencionó, el sector agrícola es uno de los principales aportantes al PBI pues conforme informó el Ministerio de Economía y Finanzas dicho sector “aporta entre 5,3% a 5,5% del Producto Bruto Interno (PBI), es el segundo productor de divisas, después de la minería” (Revista agro exportaciones & medio ambiente, 2020, pág. 1) .

A nivel local, en la región Lima, es el Gobierno Regional, a través de la Dirección Regional de Agricultura es la entidad que “promueve el desarrollo de los productores agrarios organizados empresarialmente bajo el enfoque de cadenas productivas, en el marco del rol subsidiario del Estado, considerando la cuenca como unidad de gestión de los recursos naturales y medio ambiente” (DRAL, 2020, pág. 1) siendo el caso que una de las funciones es la de promover la competitividad agrícola a través de la toma de decisiones orientadas a brindar facilidades a los productores locales, considero que dicha finalidad de la entidad

puede ser soportada a través del uso de la minería de datos pues, la toma de decisiones es efectiva cuando se basa en información útil y oportuna, razón por la cual la generación de un modelo de predicción, luego de la identificación de factores históricos que promovieron efectivamente el objetivo de una mayor competitividad agrícola, puede servir para la simulación oportuna y visualización de consecuencias de las alternativas de decisiones a las que se enfrentan las autoridades de la Dirección Regional de Agricultura en búsqueda de la mejora de la imagen institucional.

Por todo lo expuesto se considera que la problemática en la realidad del estudio consistió en analizar la relación entre la calidad del servicio que ofrece la subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima y la satisfacción del usuario con la finalidad de determinar si es un factor para la mejora de su imagen institucional.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021?

¿Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021?

¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021?

¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021?

¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

Determinar si existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

Determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

Determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

Determinar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación se ve justificada al resaltar la importancia de mejorar la imagen institucional de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima, pues es una de sus funciones específicas, además que dicho sector agrícola es uno de los principales aportantes al PBI nacional del Perú y esta investigación pretende brindar una herramienta para mejorar su proceso de toma de decisiones al brindar conocimiento sobre el nivel de calidad del servicio y satisfacción de sus usuarios, por lo que considero que sus

resultados aportarán una mayor probabilidad de éxito en elevar dicha imagen institucional en beneficio de la entidad.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se realizó en el mes de febrero del año 2021.

1.5.2. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en las oficinas de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima.

1.5.3. Delimitación social

La investigación se ocupó del análisis de la relación o influencia entre la calidad del servicio ofrecido por la Subgerencia de obras a sus usuarios, lo cual pretende la mejora de la imagen institucional de la entidad y el alcance de sus objetivos, con la correspondiente mejora en el estilo de vida de los habitantes de la Región Lima que se beneficiarán con un servicio de mejor calidad.

1.5.4. Delimitación conceptual

El presente trabajo investigación buscó relacionar los concepto de calidad de servicio y de satisfacción del usuario aplicado en una entidad gubernamental del estado.

1.6 Viabilidad del estudio

Para la realización de la presente tesis conté con los conocimientos teóricos obtenidos en la maestría de Gestión Pública a nivel de posgrado, así como los recursos disponibles y acceso para adquirir la información necesaria, lo cual aseguró la realización del trabajo de investigación.

También se contó con acceso para la recolección de los datos necesarios para el análisis y generación del modelo de predicción pues laboro en la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima y cuento con el apoyo de sus autoridades para desarrollar esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Musticchio (2015) . En su investigación titulada “*Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública*” realizada para la Universidad FASTA en Argentina, planteó como objetivo el diagnosticar la calidad en el servicio de atención a los afiliados del Instituto de Seguridad Social y Seguros de la provincia de Chubut, en la ciudad de Esquel, para así determinar el nivel de satisfacción de los mismos en el área de obra social de la institución y la posterior elaboración de propuestas de mejora sobre las dimensiones insatisfechas. Metodología: el estudio es de tipo básico, descriptivo – explicativo, utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos a través de un cuestionario. Resultados: el estudio determinó que dimensiones como la amabilidad y cortesía, la capacidad de respuesta y transparencia son aspectos críticos a mejorar ya que han sido señaladas como pilares por los afiliados y tienen reducido el nivel de satisfacción. A ellas se le agrega la competencia, que si bien el afiliado se encuentra satisfecho, es la principal expectativa que desean cumplimentar por lo que es necesario reforzarlo y para conseguir una mejora continua.

Rocca (2016), en su trabajo de investigación titulado “*Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*” publicada como tesis para obtener el grado de magíster en Dirección de Empresas para la Universidad Nacional de La Plata en Argentina, planteó como objetivo el Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso, así como comparar sus resultados en el contexto de empresas medianas en Ecuador evaluando sus resultados. Metodología: Se realizó una como investigación de tipo exploratoria y de naturaleza cuantitativa; se utilizó la técnica de la encuesta con la aplicación de un cuestionario como instrumento de medición que utiliza la escala SERVQUAL (SERVice QUALity) y se evaluaron las respuestas a través de la técnica saldo de respuesta. Resultados: El Nivel de Satisfacción Total de los usuarios del Servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso obtuvo un saldo de respuesta de -0,0873, que indica que los usuarios se encuentran entre "Satisfechos" y "Algo insatisfechos". Conclusiones: el estudio concluye con un nivel de satisfacción total de los usuarios del Servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de La Plata con un saldo de respuesta de -1,0336, que indica que los usuarios se encuentran entre "Algo insatisfechos" y "Bastante insatisfechos" señalando que es posible afirmar así que los usuarios del Servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso tienen un nivel de satisfacción mayor al de los usuarios del mismo servicio en la Municipalidad de La Plata.

Rivera (2019), en su trabajo titulado “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*” postuló como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil. Metodología: se realizó un estudio correlacional de enfoque cuantitativo no experimental transversal, en la empresa elegida en Ecuador, y se utilizó la técnica de la

encuesta con la aplicación de un cuestionario modelo SERVQUAL a fin de conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto al servicio ofrecido por la empresa. Población y muestra: La población objeto de estudio estuvo definida como la totalidad de todos los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador (directos y consolidadores de carga) que ascienden a unos 336 a la fecha del estudio. Estos clientes contratan los servicios de la empresa a través de visitas de ejecutivos comerciales o a través de contacto telefónico con las coordinadoras comerciales, la muestra fue calculada de forma probabilística por un total de 179 individuos. Conclusiones: calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de Spearman cuyo resultado fue .0457, lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. En virtud de los resultados, se logró evidenciar que todas las dimensiones del modelo muestran valores negativos como los elementos tangibles con una percepción promedio de 6.36 sobre una expectativa de 6.45 dando como brecha -0.09 que si bien es cierto presenta un valor negativo, es la que mayor percepción generó a los clientes exportadores.

García (2012), en su trabajo titulado “*Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud El Bosque, propuesta gerencial de mejoramiento, período 2011*” publicado en la Universidad de Guayaquil en Ecuador. Objetivo: la investigación fue planteada con el objetivo de evaluar la calidad y calidez de la atención del centro de salud estudiado. Metodología: el estudio fue planteado como descriptivo de corte transversal y diseño no experimental, utilizó la técnica de recolección de la encuesta con un cuestionario como instrumento de medición. Población y muestra: La investigación se efectuó tomando en consideración como población a los usuarios mayores de 17 años que

recibieron atención durante los meses Octubre y Noviembre del 2011 totalizando 393 pacientes de los cuales el 9% fueron masculinos y el 91% de sexo femenino, utilizando un muestreo poblacional. Resultados: El 21% manifestó que la atención fue excelente, el 37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%. Lo que nos demuestra como promedio en la satisfacción del usuario está entre buena y muy buena la calificación de la atención. Con el análisis de esta información, basado en los resultados provenientes de las encuestas se procedió a la elaboración de una propuesta de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención.

Porras (2013), en su trabajo titulado *“Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia) : estudio de casos múltiples”* publicado como tesis doctoral en Contabilidad para la Universidad Nacional de Educación a Distancia (España). Facultad de Educación. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I en España. Objetivo: la investigación fue planteada para Identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media, del Municipio de Villavicencio (Colombia). Metodología: la autora postuló una investigación del tipo descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario aplicado a los docentes de la entidad de estudio. Población y muestra: la población fue definida como la totalidad de docentes del centro educativo correspondiendo a 670 docentes, de los cuales, a través de un muestreo probabilístico aleatorio se calculó una muestra de 392 docentes a quienes se le aplicó el instrumento de medición. Conclusiones: la dimensión seguridad emocional muestra alta

incidencia en su satisfacción, fundamentalmente los factores relacionados con el trato que reciben de parte de las personas con quienes interactúan en el colegio.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Tangoa (2018), en su investigación titulada “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018*” realizada para la Universidad Cesar Vallejo en Lima, planteó con el objetivo general de la investigación el analizar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. Metodología: La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, correlacional transversal y de enfoque cuantitativo. Se utilizó una población de 26 trabajadores personas que laboran en subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos se diseñó un cuestionario. Conclusión: el trabajo arribó a la principal conclusión que existe una correlación alta, con un valor de 0,721 en la prueba de Spearman, determinando que sí existe correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco.

Maturrano (2019). En su investigación titulada “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de lima sede huacho 2019*” realizada para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en la ciudad de Huacho. Objetivo: esta investigación planteó el analizar qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima. Metodología: La metodología de trabajo fue planteada como un estudio a no experimental, transversal, correlacional, se utilizó una muestra de 217 usuarios del servicio; se utilizó la

técnica de la encuesta con la elaboración de un cuestionario que utiliza la escala Likert el cual fue aplicado para analizar ambas variables de estudio . Conclusiones: el trabajo de investigación determinó una relación significativa entre ambas variables en el Centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho siendo el grado de correlación positivo y alto con un valor de 0,866.

Rojas (2017), quien en su tesis *“Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016.”* planteó como objetivo de su investigación analizar si existe influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo. Metodología: el estudio fue planteado como correlacional, utilizando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario que utilizó la escala Likert. La población fue conformada por la totalidad de 53 586 habitantes de acuerdo al censo nacional de 2007 Obteniendo de ella la muestra estudiada estuvo conformada por 138 pobladores del Distrito de Pueblo Nuevo. Resultados y conclusiones: Existe correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016, para el 55.07% de los pobladores encuestados sobre calidad de servicio, solo califica en el nivel a veces, lo cual explicaría que la calidad de servicio también se ubique también en un nivel casi siempre, según la apreciación del 24.8% de los pobladores que participaron en el estudio.

Fernandez (2018) quien en su tesis *“Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018”* presentada para la Universidad Cesar Vallejo en Lima, planteó como objetivo general determinar la correlación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los

usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

Metodología: La investigación es de tipo descriptivo correlacional; se utilizó el método hipotético deductivo, se utilizó la técnica de la encuesta a través de un instrumento de medición en forma de cuestionario compuesto por 18 ítems en relación a la calidad del servicio y de 14 ítems en el cuestionario de satisfacción, que fue validado mediante el juicio de tres expertos y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0,983 para calidad del servicio y de 0,978 para la satisfacción; utilizó como prueba estadística el coeficiente de correlación de Pearson. Resultados: existe una correlación significativa en las variables calidad del servicio y satisfacción, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo 0,937, el cual significa que existe una correspondencia positiva, lo que quiere decir es la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

Inca (2015), en su trabajo de investigación “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*” presentado en la Universidad Nacional José María Arguedas, planteó como objetivo determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Metodología: Como metodología señala que el diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional-transeccional, la población estuvo constituida por 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), y la muestra por 339 utilizando un muestreo aleatorio simple, se utilizó el instrumento de medición de actitudes de la escala de Likert. Conclusiones: el estudio determina que sí existe relación entre las variables estudiadas pues el coeficiente de

Spearman arrojó un valor de 0,591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Calidad de servicio

Debido a que la variable elegida se trata de una compuesta iniciaré analizando primero de forma independiente el término calidad, para finalizar con la conjugación de los mismos, de esa forma espero clarificar de manera determinante la misma.

Calidad

Existen muchísimos autores que han tratado de definir la calidad, y a fin de simplificar la comprensión tomada para el presente trabajo tomaré en cuenta principalmente las establecidas Evans y Lindsay (2000) citado por Inca (2015):

Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente (p. 28).

También es clarificadora la definición de Sosa (2006) citado por Inca (2015):

Establece que la calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad (p. 28).

Por lo tanto, en todo servicio o producto entregado al cliente la característica fundamental que se debe tener en cuenta es la calidad, ya que es a través de ella que se va a poder satisfacer y cubrir las necesidades de los clientes y se asegura su fidelidad al producto.

Calidad en el servicio

Para definir correctamente este concepto debemos analizar el punto de vista de muchos autores, de manera que a cada definición se complementa su sentido, sin embargo, la definición más difundida es la del señor Deming (1989) la cual se cita en el trabajo de Redhead (2015) quien refiere: “Se considera a la calidad de servicio como el logro de la satisfacción de los clientes, el mismo que mostrará desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción” (p. 23).

Por esta razón, se puede complementar la definición ofrecida mostrando lo descrito por Anierte (2013) citado por Inca (2015) que un servicio de calidad

1. Debe cumplir sus objetivos.
2. Debe servir para lo que se diseñó.
3. Debe ser adecuado para el uso.
4. Debe solucionar las necesidades.
5. Debe proporcionar resultados. (p. 29)

Por tanto, la calidad en el servicio viene a ser el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones lo cual es sentenciado por Matsumoto (2014): “Midiendo la calidad mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa” (181), es decir existe la denominada

calidad esperada que nace de las expectativas del cliente y la calidad recibida que nace de las características reales del producto o servicio ofrecida.

Dimensiones de la calidad: el modelo SERVQUAL

Para definir los componentes de la calidad, existe una teoría muy difundida, creada por Parasuraman, Berry y Zeithaml a manera de modelo “creado para conocer la percepción que tienen los clientes que consumen un determinado producto o usuarios de un servicio en relación a la calidad de los mismos” (Matsumoto, 2014, p. 185) .

Dicho modelo se encuentra compuesto por cinco dimensiones de la calidad las cuales son recopiladas por Matsumoto (2014):

Fiabilidad: Comprende a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa. Y fiable cumpliendo con las entregas, la solución de problemas de manera oportuna.

Sensibilidad:

Se refiere a la disposición que se presente de poder ayudar al usuario y poder prestarles un servicio rápido y adecuado.

Seguridad:

Comprende el conocimiento, así como la atención de los empleados y la habilidad para inspirar credibilidad y confianza

Empatía:

Consiste en el nivel de atención individualizada que se ofrece a los clientes.

Elementos tangibles:

Comprende instalaciones físicas, como es la infraestructura, los equipos, el material, el personal. (p. 186)

Es entonces el modelo SERVQUAL el elegido para la presente investigación mediante el cual se tomarán en consideración las dimensiones de calidad definidas para el instrumento de medición.

2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

De similar forma a lo expresado con la definición de variable anterior, el entender la definición de satisfacción de usuario requiere la revisión de los conceptos formulados por varios autores, para lo cual iniciaré por definir el término satisfacción.

Zambrano (2011) expresa que los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información, la medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

Sin embargo, la definición de satisfacción más completa la encuentro en Kotler (2001) citado en Inca (2015):

Define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.
(p. 36)

La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

También Maturrano (2019) recopila las definiciones realizadas por autores reconocidos como Chiavenato, quien la define como la percepción que se tiene en relación al servicio; Louffat refería que lograr la satisfacción del usuario es cumplir sus expectativas en relación delo que se le ha ofrecido. Hartline, quien indica que dicho concepto se refiere al grado en que el servicio recibido cubre o supera las expectativas previas del usuario.

Tengamos en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente; el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que éste satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

2.3 Bases filosóficas

Como fundamentos filosóficos de la investigación planteada se han tomado en cuenta el pensamiento de tres grandes autores dedicados a propiciar cambios en las organizaciones a través de la calidad.

Williams Edwards Deming. Para Deming la calidad está definida como: “Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”. Su filosofía considerada como aportación fundamental es la “Mejora Continua”. Es por ello se le considera el padre de la “tercera revolución industrial “o “la revolución de la calidad” y se basa en los catorce principios gerenciales, que constituyen el pilar para el desarrollo de la calidad tales como se mencionan:

Según Edwards Deming La mejora del producto y el servicio se da con la finalidad de ser más competitivos y mantener a la empresa.

Philip Crosby.

Indica que la Calidad es la conformidad con los requerimientos e indica que el 100% de la conformidad es igual a cero defectos. “Hacerlo bien a la primera vez”, es hacer que la gente haga mejor las cosas importantes

Su filosofía se basa en “cero defectos”, busca elevar las expectativas de la administración, motivando y concientizando a los colaboradores.

Kaoru Ishikawa. Indicaba Ishikawa que controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer. Él incorporó el diagrama de Ishikawa conocido como causa y efecto, o como la espina de pescado.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad esperada: Es la expectativa de la calidad que quieren recibir los usuarios, si coincide la calidad programada, con la calidad esperada, esto es igual a satisfacción de los usuarios. Con la calidad esperada se puede medir la satisfacción de los usuarios y si se cumplió con las expectativas de las mismas.

Calidad programada: Es la calidad que se quiere ofrecer, con el fin de responder a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios.

Calidad: Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa.

Expectativas: Esperanza de realizar o conseguir algo.

Satisfacción: Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (Fuente: RAE) Servicio: Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

Usuario: Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

Cortesía: Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza.

Competencias personales: Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal.

Empatía: Consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas (Sandoval, 2006) Confiabilidad: Es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Sí existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

2.5.2 Hipótesis específicas

Sí existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

Sí existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

Sí existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

Sí existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable independiente: Calidad del servicio.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario.

VARIABLE	DEF. CONCEPT.	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
Variable independiente: Calidad del servicio	Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente (Inca, 2015, p. 28)	Atributos del servicio ofrecido por la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura.	Fiabilidad	Promesa de cumplir en tiempo acordado Interés en resolver el problema del usuario Establecer el contacto fiable para el usuario Habilidad del prestador del servicio Registros libres de error	Ordinal (Likert de 5 grados)	1-5
			Sensibilidad	Información de la ejecución del servicio Servicio expedido y Rápido Disposición de ayudar a los usuarios		6-8
			Seguridad	El comportamiento de los empleados debe infundir confianza al usuario Seguridad en las transacciones Conocimiento de los empleados para responder a las preguntas del usuario		9-12
			Empatía	Atención individualizada Comprender las necesidades del cliente Los horarios adecuados a las necesidades de atención		13-15

			Elementos tangibles	Equipos modernos Instalaciones físicas atractivas Empleados pulcros Materiales asociados al servicio		16-19
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción (Inca, 2015, p. 36)	Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura.	Expectativas	Servicios prestados sin errores	Ordinal (Likert de 5 grados)	20-22
			Percepciones	En cuanto a la calidad y costo		23-24
			Atención de quejas	Rápida solución de problemas		25-26
			Conformidad	Satisfacción del servicio		27
			Información	Conocimiento de procesos de los servicios prestados		28-29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La investigación planteada fue de tipo aplicada, la cual es definida como la que se encuentra orientada a la utilización de un conocimiento o teoría ya adquirido con el fin práctico de resolver un problema de la realidad (Rodríguez Araínga, 2011). También fue planteada como de diseño no experimental, pues no se realizará una manipulación de las variables o de su entorno (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Es de nivel correlacional pues analiza si existe relación entre las variables definidas como dependiente e independiente; es de corte transversal pues en ella se aplica el instrumento de medición en una única oportunidad.

También debe considerarse el estudio de investigación como de enfoque cuantitativo, pues los datos fueron recopilados utilizando una escala ordinal numérica a través del instrumento de medición que utiliza la escala Likert.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Para objeto de la presente investigación la población estuvo determinada por la totalidad de personal de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del

Gobierno Regional de Lima Provincias a excepción de los que laboran en la Subgerencia de obras, los cuales suman un total de 54 personas. También se consideró como población, a los usuarios que fueron atendidos como promedio mensual por la DRAL, correspondiendo a un total de 161 personas.

3.2.2 Muestra

Para la presente investigación se utilizará el denominado muestreo poblacional para aplicar el instrumento de medición en relación a la variable calidad de servicio, es decir, debido al reducido número de la población total definida es factible aplicar el instrumento de medición a todos los trabajadores de la DRAL.

En cuanto a la muestra correspondiente a los usuarios atendidos, se calculó el tamaño de la misma utilizando la siguiente fórmula establecida y ampliamente difundida en trabajos de investigación:

$$n = \frac{\sigma^2 * N * P * Q}{e^2(N-1) + \sigma^2 * P * Q}$$

Donde:

n = número de elementos que debería tener la muestra

σ = nivel de confianza

P = % estimado

Q = 1 - P

e = error permitido

N = número de elementos de la población

Como resultado de dicho cálculo, la muestra del trabajo de investigación fue determinada en 114 usuarios atendidos en un mes para evaluar los valores de la satisfacción del usuario, considerando un nivel de confianza del 95%.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para efectuar la recolección de los datos necesarios para el análisis en la presente investigación se utilizaron dos cuestionarios, los cuales se muestran como Anexo N° 1 y Anexo N° 2, dichos cuestionarios fueron los diseñados y utilizados en la investigación de Maturrano (2019) y fueron evaluados en su confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cron Bach recibiendo un valor de 0,818, el cual corresponde a una confiabilidad alta de instrumento de medición.

El primer cuestionario contiene un total de 19 ítems, el cual permite la valoración de los indicadores de la variable calidad de servicio conforme las definidas en el cuadro de operacionalización de variables de la presente investigación. El cuestionario será aplicado a la totalidad de la muestra definida, es decir, 54 colaboradores de la DRA.

El segundo cuestionario está conformado por un total de 10 ítems, está diseñado para la evaluación de la variable satisfacción del usuario y será aplicado a la muestra de 114 usuarios de la DRA.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos resultantes de la aplicación del cuestionario definido fueron consolidados utilizando el software Microsoft Excel en su versión 2019, en dicho software se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos necesarios para mostrar los resultados del cuestionario en lo referente a la estadística descriptiva.

Además, para el análisis inferencial necesario para la prueba de hipótesis se utilizó el software SPSS v. 25.00 con el que se elaboró la base de datos necesaria y se aplicó la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de Correlación de Pearson, ello debido a que las respuestas fueron categorizadas de forma numérica ordinal, de acuerdo a las respuestas

obtenidas en cada pregunta de los cuestionarios en que se utiliza la escala Likert de 5 grados. Posteriormente se evaluará la veracidad de las hipótesis planteadas de acuerdo a la significancia estadística determinada por el resultado de la prueba con el coeficiente de correlación según las instrucciones brindadas por Hernández, Fernández y Baptista (2014) con dos posibles resultados: El nivel de significancia de 0,05, el cual implica que el investigador tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y solo el 5% en contra. En términos de probabilidad 0,95 y 0,05, respectivamente, ambos suman la cantidad. (p. 307); el nivel de significancia de 0,01, el cual implica que el investigador tiene el 99% en su favor el 1% en contra (0,99 y 0,01 = 1.00) para generalizar sin temor (p. 309).

Para el análisis de estadística inferencial se utilizó el software SPSS v. 25, mediante el cual se realizó la prueba estadística del Coeficiente de correlación de Pearson (r) para la prueba de las hipótesis .

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define a que si el p-valor hallado en la prueba estadística es menor al valor alfa (definido como 0,05 por las condiciones del estudio) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ello en base a lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2014): “El nivel de significancia de 0,05, el cual implica que el investigador tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y solo el 5% en contra. En términos de probabilidad, 0,95 y 0,05, respectivamente, ambos suman la cantidad” (p. 307).

Además, dicha prueba estadística nos permite conocer la fuerza de la correlación, es decir, de comprobarse una correlación con el p-valor de significancia estadística, es posible

determinar el grado de dicha correlación utilizando el valor del coeficiente “r” resultante, conforme la siguiente tabla:

Tabla 1 Categorías de la fuerza de correlación de acuerdo a los valores del Coeficiente de correlación de Pearson

Coeficiente	Interpretación
0	Nula
>0.0 – 0.2	Muy baja
>0.2 – 0.4	Baja
>0.4 – 0.6	Moderada
>0.6 – 0.8	Alta
>0.8 – <1.0	Muy alta
1.0	Perfecta

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por cada pregunta en relación al primer cuestionario, en el cual se midieron las percepciones relacionadas al relación a la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de obras de la DRAL.

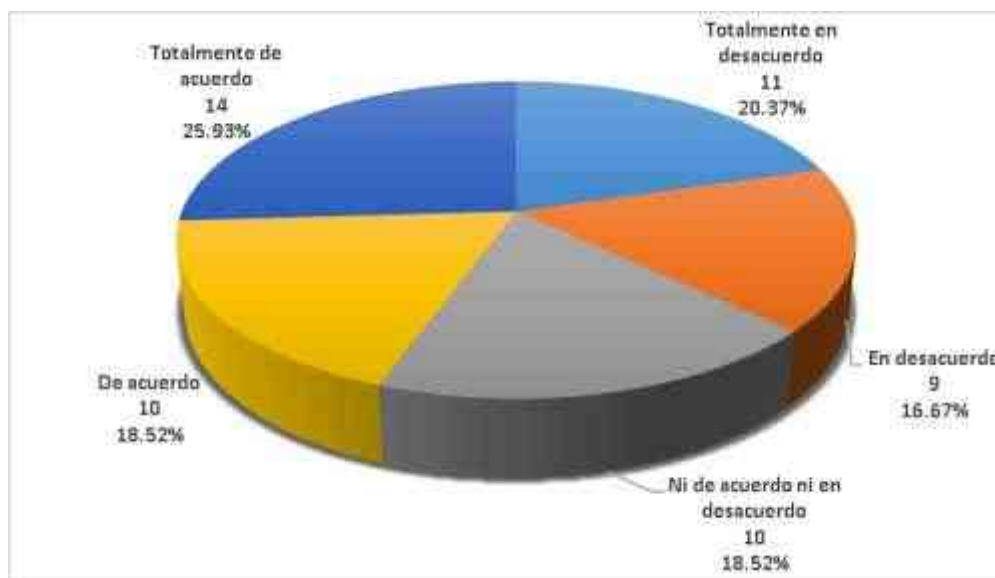


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 1 - ¿Considera que en la Subgerencia de obras se brinda información veraz y confiable al usuario?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 1 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “fiabilidad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 25,93% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 18,52% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras se brinda información veraz y confiable al usuario, es decir, la mayoría con un acumulado de 44,44% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 20,37% y 16,67% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 37,04% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 18,52% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

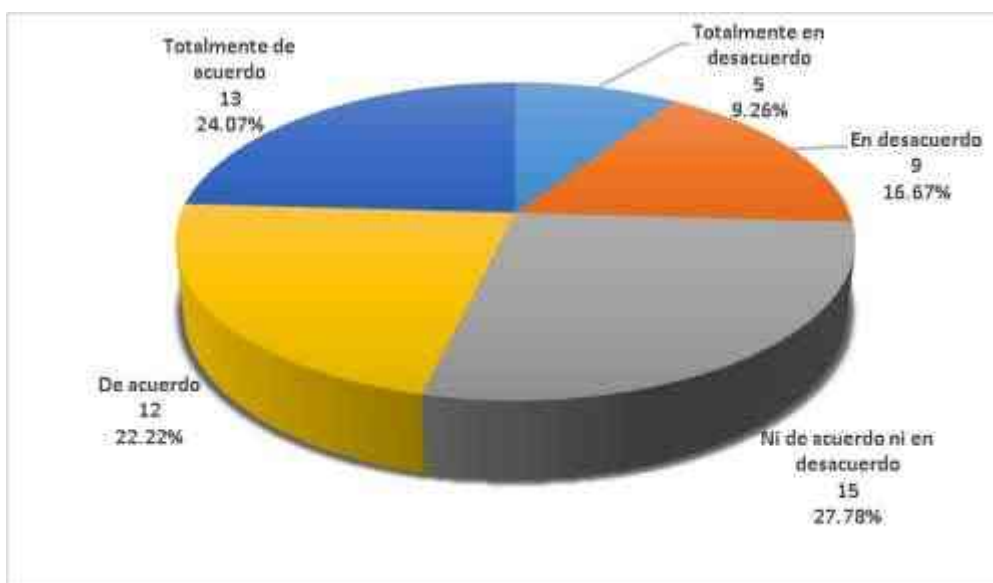


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 2 - ¿Considera que en la Subgerencia de obras se muestra interés por resolver el problema del usuario?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 2 del primer cuestionario, relacionada con la

dimensión “fiabilidad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 24,07% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 22,22% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras se muestra interés por resolver el problema del usuario, es decir, la mayoría con un acumulado de 46,30% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 9,26% y 16,67% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 25,93% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 27,78% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

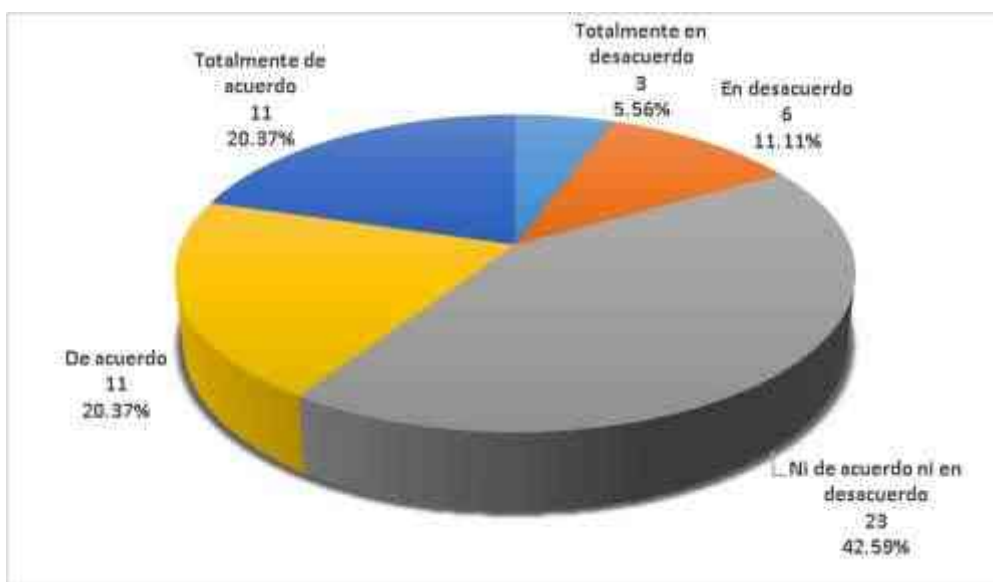


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 3 - ¿Considera que la Subgerencia de obras realiza una labor fiable según los objetivos?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 3 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “fiabilidad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 20,37% de los encuestados manifestaron

encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 20,37% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras realiza una labor fiable según los objetivos, es decir, la mayoría con un acumulado de 40,74% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 5,56% y 11,11% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 16,67% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 42,59% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

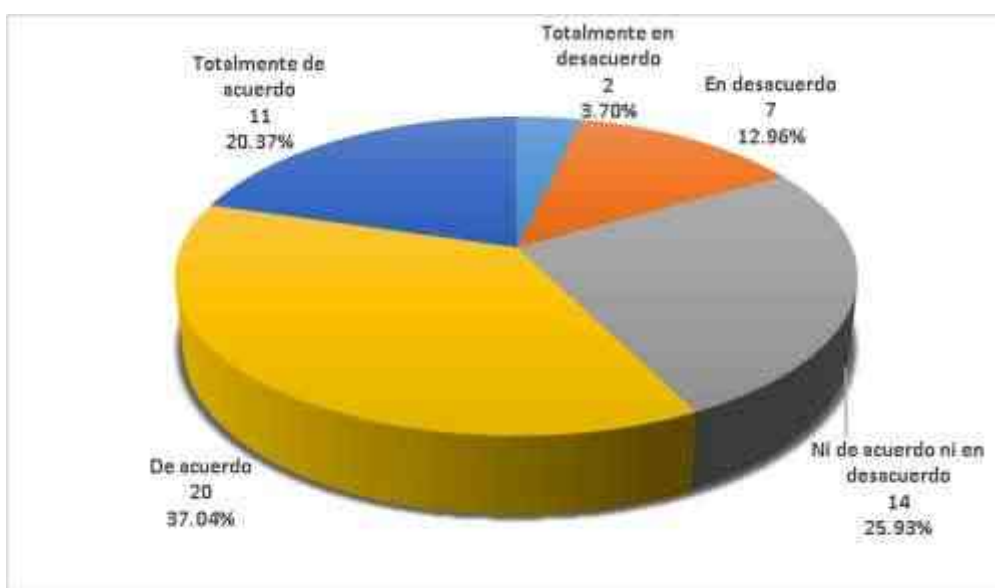


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 4 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras es confiable en cumplir con los plazos establecidos?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 4 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “fiabilidad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 20,37% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 37,04% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras es confiable en cumplir con los plazos establecidos, es decir, la

mayoría con un acumulado de 57,41% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 3,70% y 12,96% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 16,67% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 25,63% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

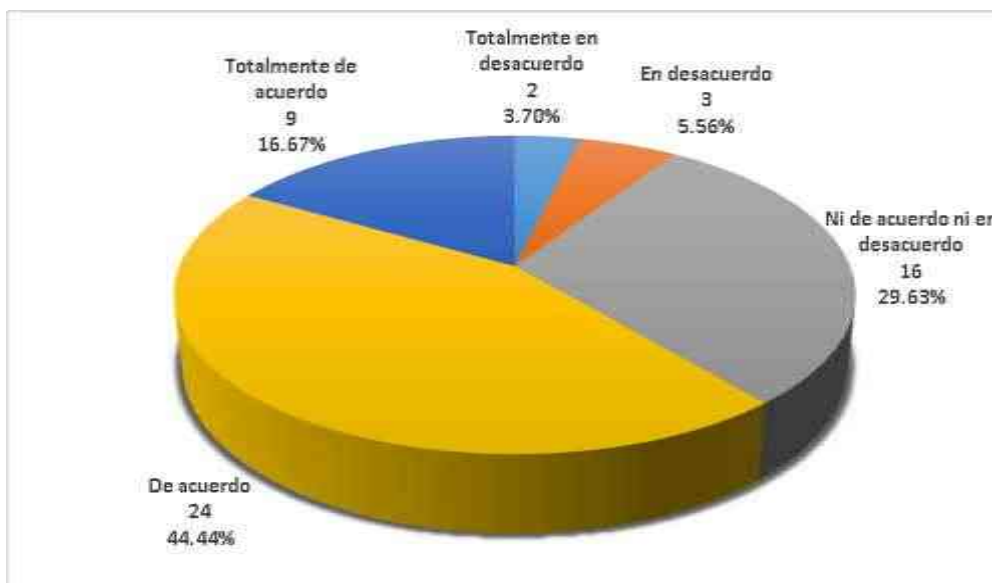


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 5 - ¿Considera que los informes o registros de la Subgerencia de obras se encuentran libres de errores?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 5 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “fiabilidad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 16,67% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 44,44% “de acuerdo” con referir que los informes o registros de la Subgerencia de obras se encuentran libres de errores, es decir, la mayoría con un acumulado de 61,11% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 3,70% y 5,56% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 9,26% de encuestados con una percepción

negativa. Finalmente, un 29,63% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

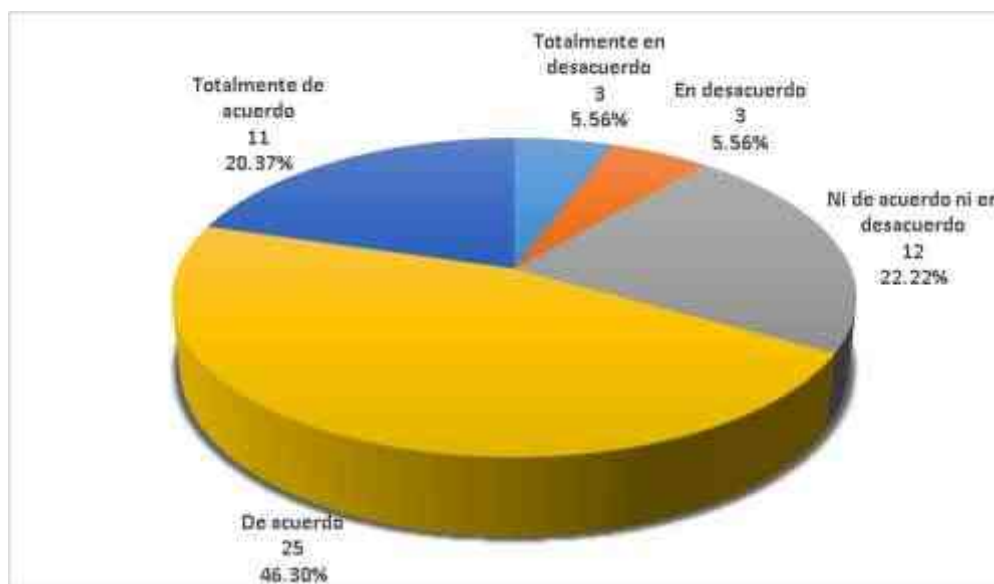


Figura 6. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 6 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda información oportuna sobre la ejecución de su servicios?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 6 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “sensibilidad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 20,37% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 46,30% “de acuerdo” con referir que los informes o registros de la Subgerencia de obras brinda información oportuna sobre la ejecución de su servicios, es decir, la mayoría con un acumulado de 66,67% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 5,56% y 5,56% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 11,11% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 22,22% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

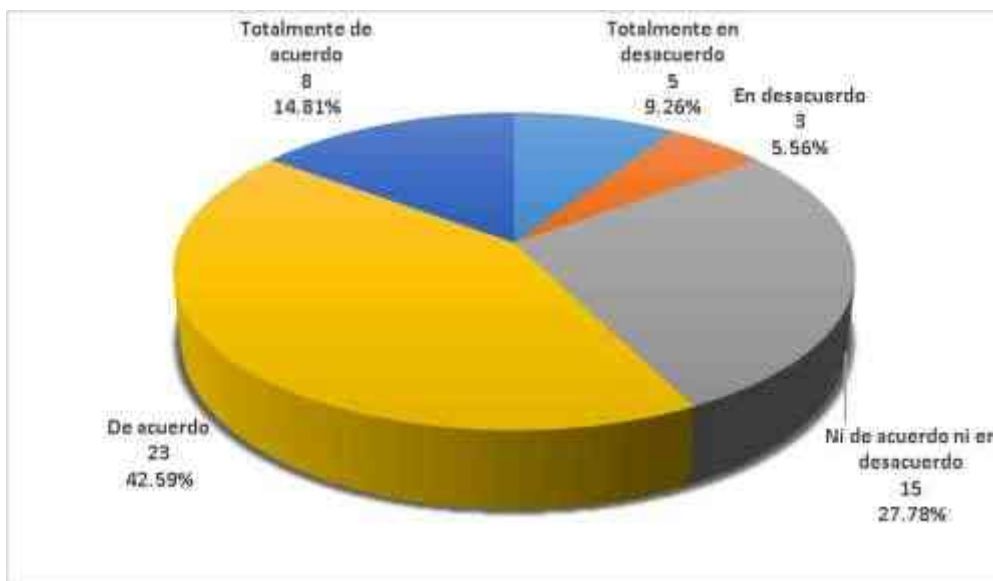


Figura 7. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 7 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda un servicio expeditivo y rápido?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 7 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “sensibilidad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 14,81% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 42,59% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras brinda un servicio expeditivo y rápido, es decir, la mayoría con un acumulado de 57,41% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 9,26% y 5,56% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 14,81% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 27,78% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

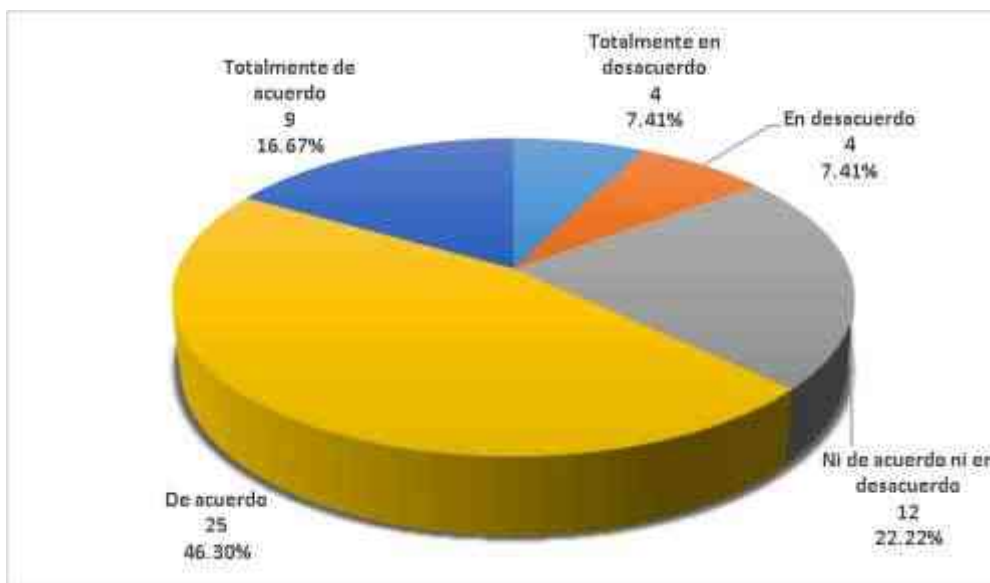


Figura 8. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 8 - ¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras brinda apoyo a sus usuarios?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 8 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “sensibilidad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 16,67% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 46,30% “de acuerdo” con referir que el personal de la Subgerencia de obras brinda apoyo a sus usuarios, es decir, la mayoría con un acumulado de 62,97% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 7,41% y 7,41% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 14,81% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 22,22% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

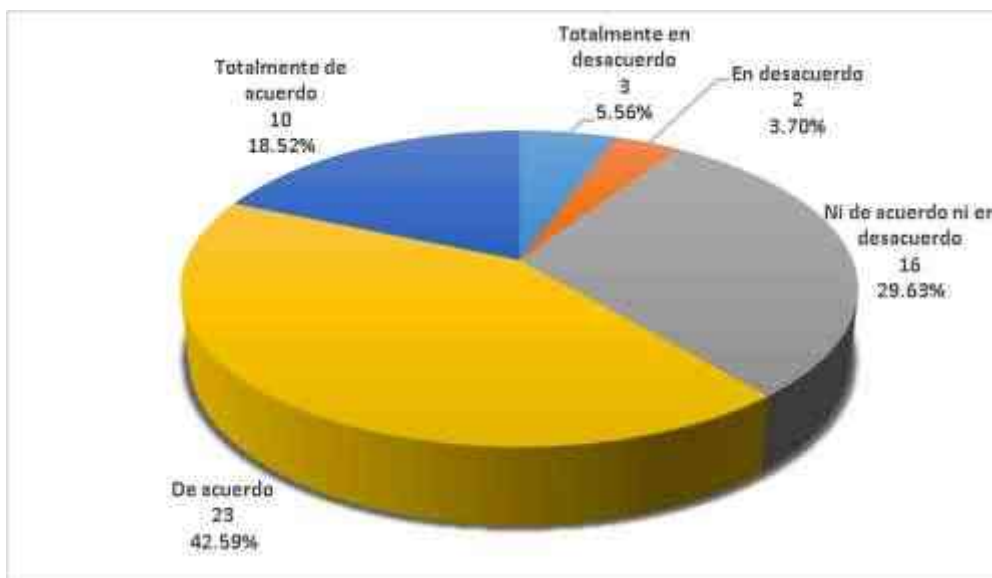


Figura 9. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 9 - ¿ Considera que la labor de Subgerencia de obras brinda confianza a sus usuarios?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 9 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 9 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “seguridad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 18,52% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 42,59% “de acuerdo” con referir que la labor de Subgerencia de obras brinda confianza a sus usuarios, es decir, la mayoría con un acumulado de 61,11% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 5,56% y 3,70% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 9,26% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 24,07% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

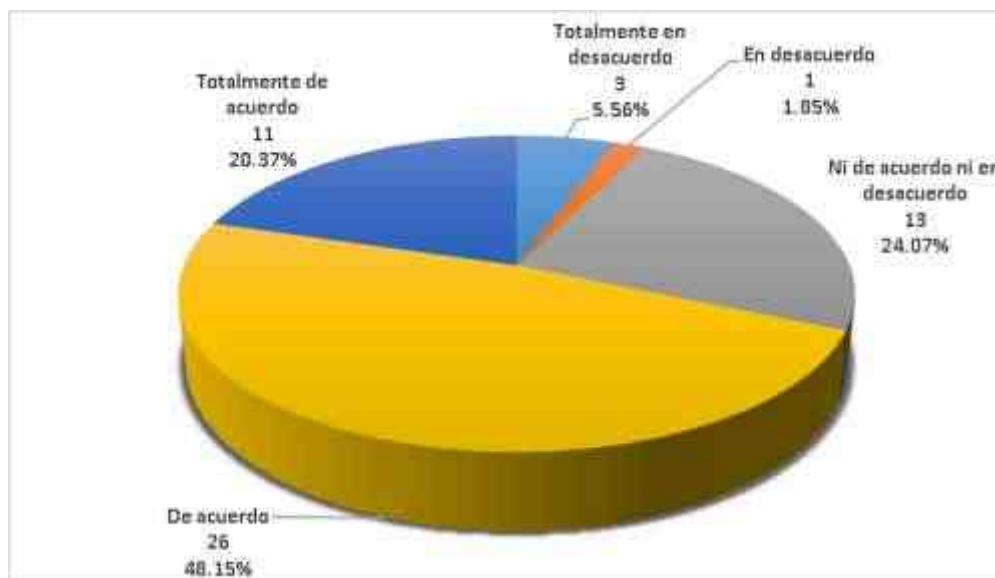


Figura 10. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 10 - ¿Considera que la Subgerencia de obras realiza sus proyectos y procesos con seguridad?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 10 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 10 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “seguridad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 20,37% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 48,15% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras realiza sus proyectos y procesos con seguridad, es decir, la mayoría con un acumulado de 68,52% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 5,56% y 1,85% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 7,41% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 24,07% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

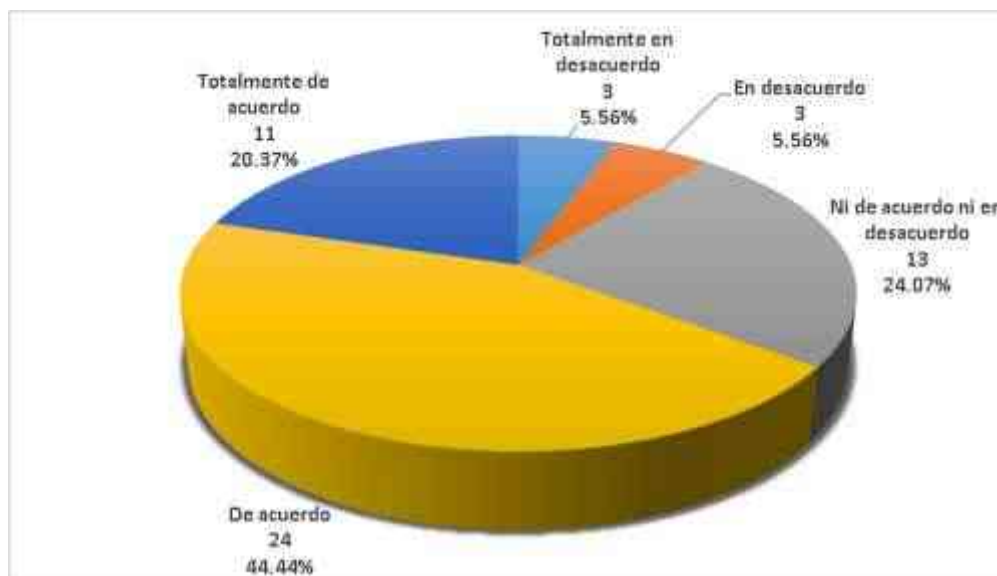


Figura 11. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 11 - ¿ Considera que la labor de la Subgerencia de obras se realiza por expertos en la materia?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 11 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 11 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “seguridad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 20,37% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 44,44% “de acuerdo” con referir que la labor de la Subgerencia de obras se realiza por expertos en la materia, es decir, la mayoría con un acumulado de 64,81% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 5,56% y 5,56% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 7,41% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 11,11% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

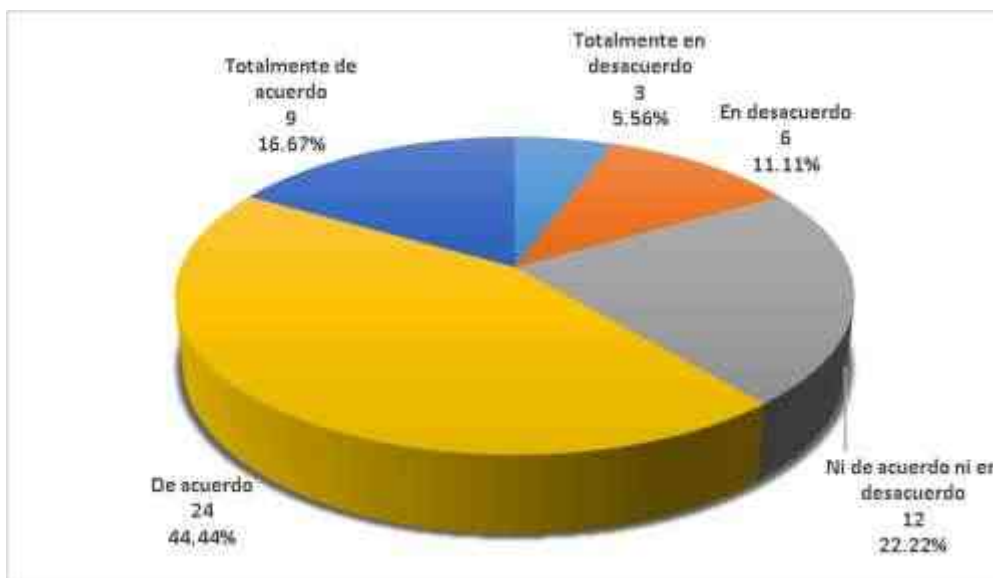


Figura 12. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 12 - ¿ Considera que el personal de la Subgerencia de obras demuestra buena disposición en la atención a sus usuarios?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 12 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 12 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “seguridad” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 16,67% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 44,44% “de acuerdo” con referir que el personal de la Subgerencia de obras demuestra buena disposición en la atención a sus usuarios, es decir, la mayoría con un acumulado de 61,11% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 5,56% y 11,11% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 16,67% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 22,22% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

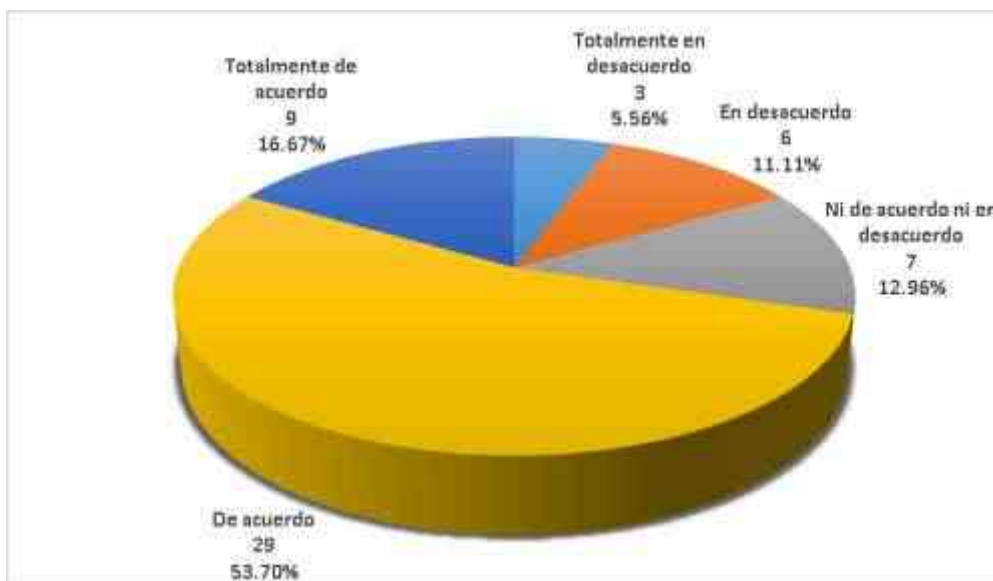


Figura 13. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 13 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda una atención individualizada a sus usuarios?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 13 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 13 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “empatía” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 16,67% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 53,70% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras brinda una atención individualizada a sus usuarios, es decir, la mayoría con un acumulado de 70,37% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 5,56% y 11,11% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 16,67% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 12,96% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

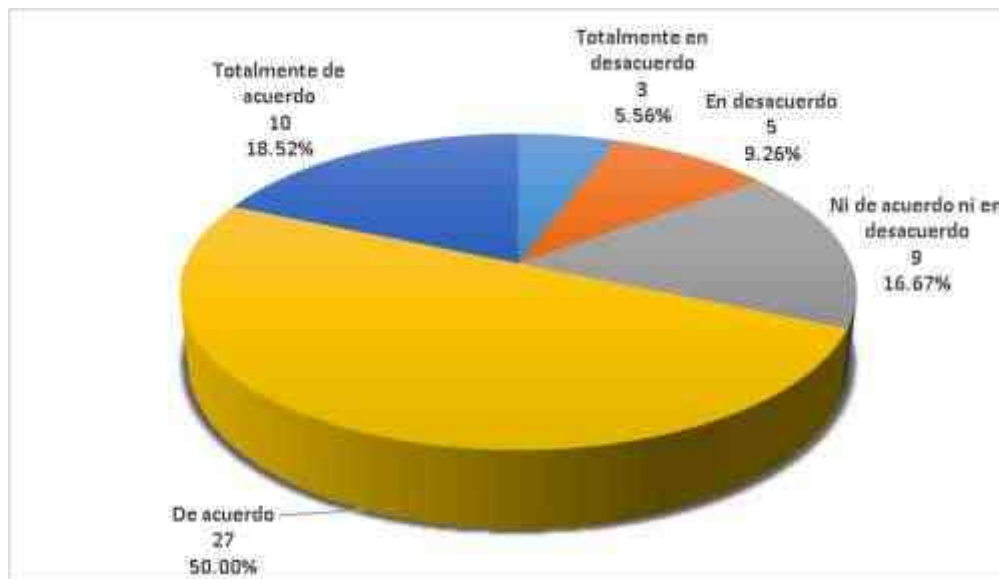


Figura 14. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 14 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras atiende las necesidad específicas de sus usuarios?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 14 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 14 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “empatía” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 18,52% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 50% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras atiende las necesidad específicas de sus usuarios, es decir, la mayoría con un acumulado de 68,52% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 5,56% y 9,26% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 14,81% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 16,67% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

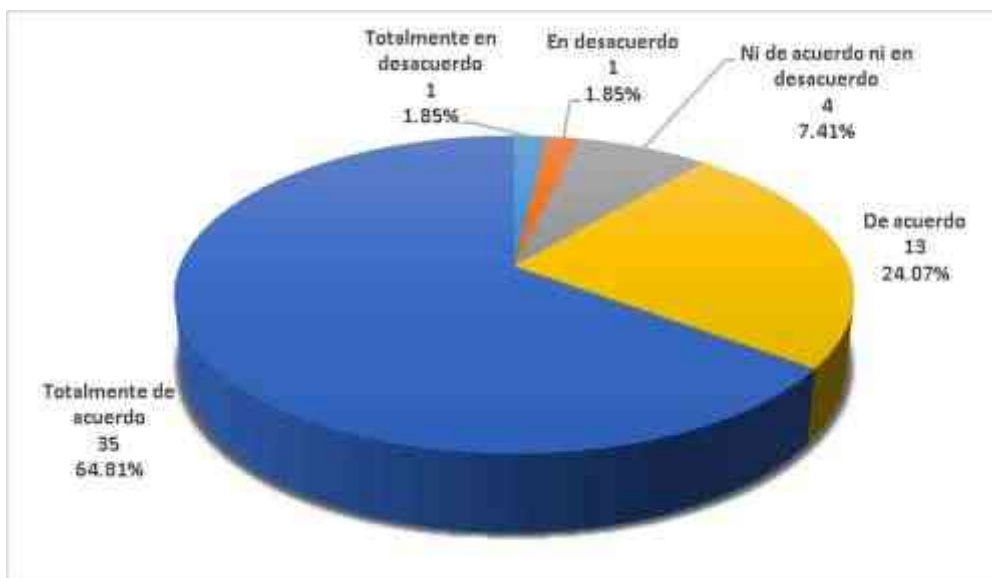


Figura 15. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 15 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras tiene un horario de atención conveniente?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 15 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 15 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “empatía” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 64,81% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 24,07% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras tiene un horario de atención conveniente, es decir, la mayoría con un acumulado de 88,89% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 1,85% y 1,85% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 3,70% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 7,41% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

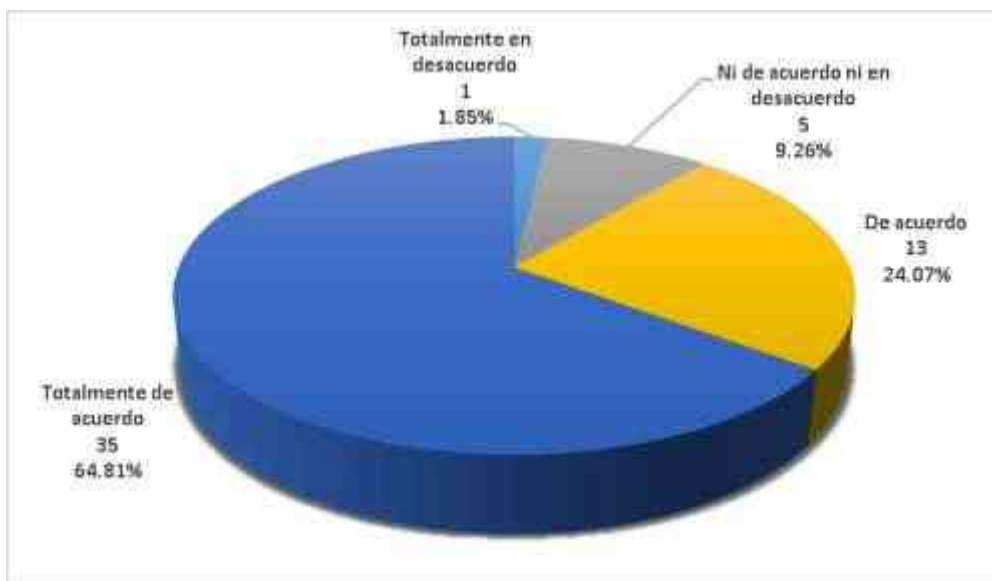


Figura 16. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 16 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras cuenta con equipos modernos?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 16 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 16 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “elementos tangibles” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 64,81% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 24,07% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras cuenta con equipos modernos, es decir, la mayoría con un acumulado de 88,89% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 1,85% y 0% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 1,85% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 9,26% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

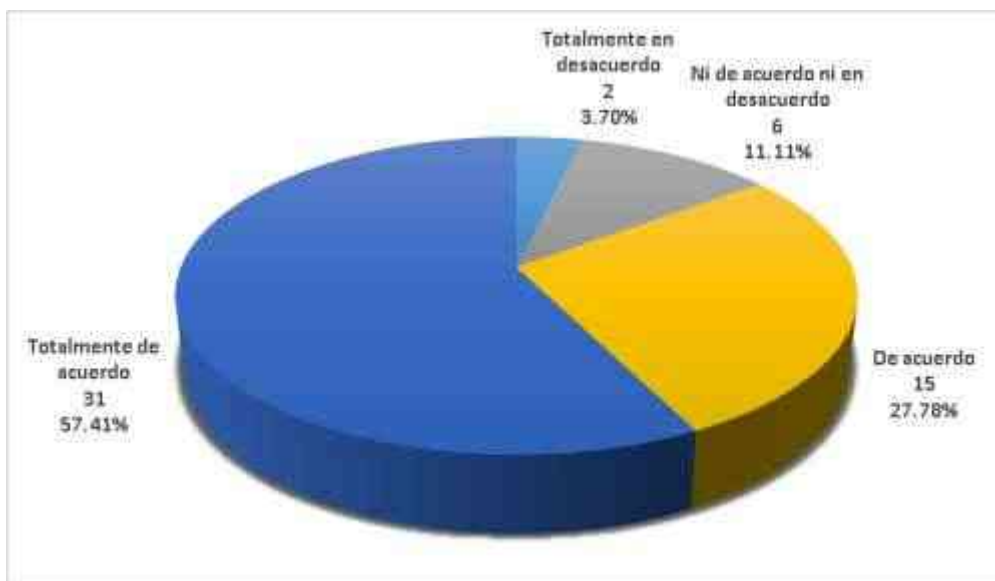


Figura 17. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 17 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras instalaciones físicas adecuadas?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 17 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 17 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “elementos tangibles” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 57,41% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 27,78% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras instalaciones físicas adecuadas, es decir, la mayoría con un acumulado de 85,19% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 3,70% y 0% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 3,70% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 11,11% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

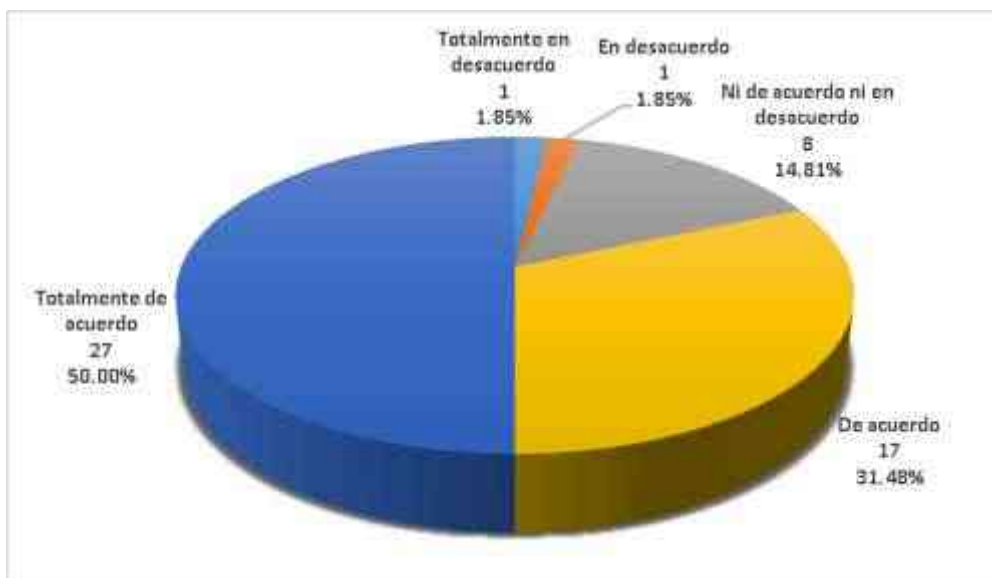


Figura 18. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 18 - ¿ Considera que el personal de la Subgerencia de obras mantiene una buena presentación personal?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 18 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 18 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “elementos tangibles” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 50% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 31,48% “de acuerdo” con referir que el personal de la Subgerencia de obras mantiene una buena presentación personal, es decir, la mayoría con un acumulado de 81,48% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 1,85% y 1,85% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 3,70% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 14,81% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

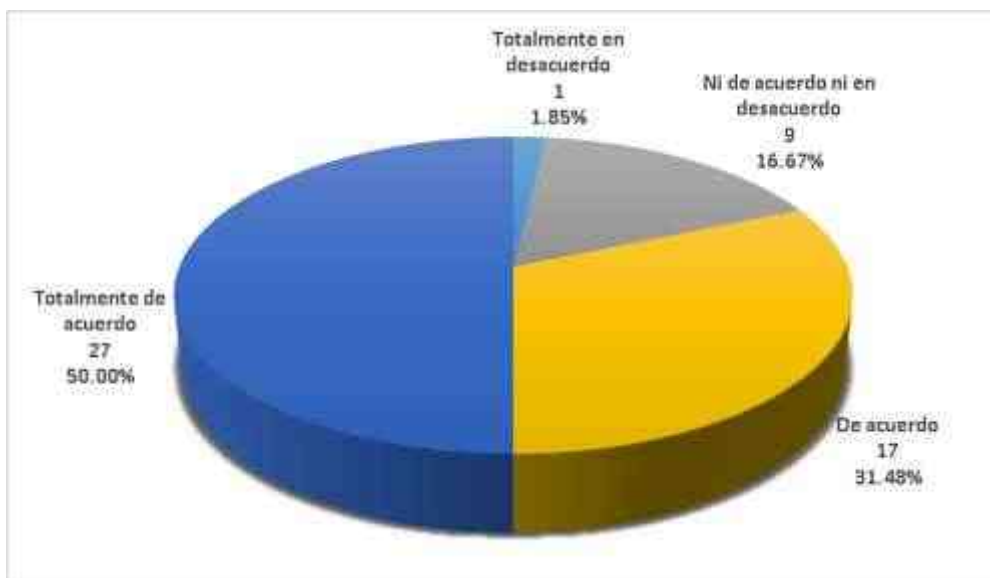


Figura 19. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 19 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras cuenta con los materiales necesarios para su labor?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 19 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 19 del primer cuestionario, relacionada con la dimensión “elementos tangibles” de la variable calidad del servicio de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 50% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 31,48% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras cuenta con los materiales necesarios para su labor, es decir, la mayoría con un acumulado de 81,48% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 1,85% y 0% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 1,85% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 16,67% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Posteriormente, se recopilaron y resumieron los resultados obtenidos por cada pregunta en relación al segundo cuestionario, en el cual se midieron las percepciones relacionadas al relación a la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la DRAL.

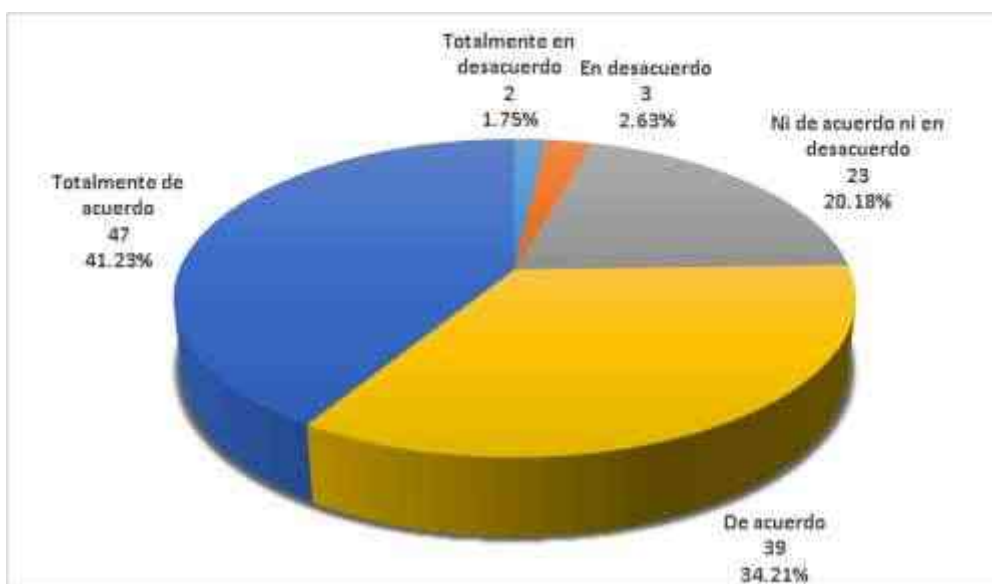


Figura 20. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 1 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda un servicio sin errores?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 20 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 1 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “expectativas” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 41,23% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 34,21% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras brinda un servicio sin errores, es decir, la mayoría con un acumulado de 75,44% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 1,75% y 2,63% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 4,39% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 20,18% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

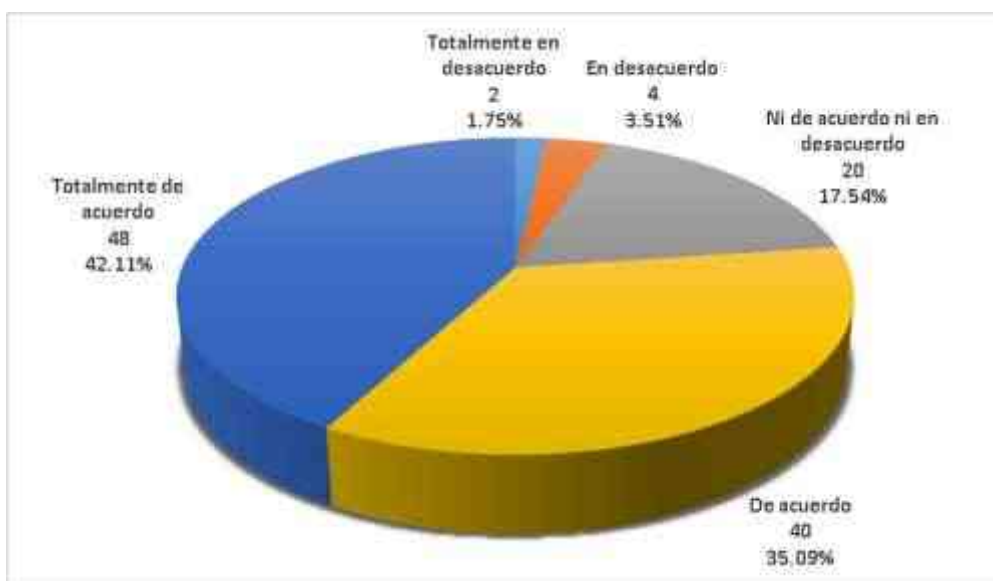


Figura 21. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 2 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras tiene un tiempo de atención de sus trámites adecuado?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 21 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 2 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “expectativas” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 42,11% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 35,09% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras tiene un tiempo de atención de sus trámites adecuado, es decir, la mayoría con un acumulado de 77,19% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 1,75% y 3,51% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 5,26% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 17,54% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

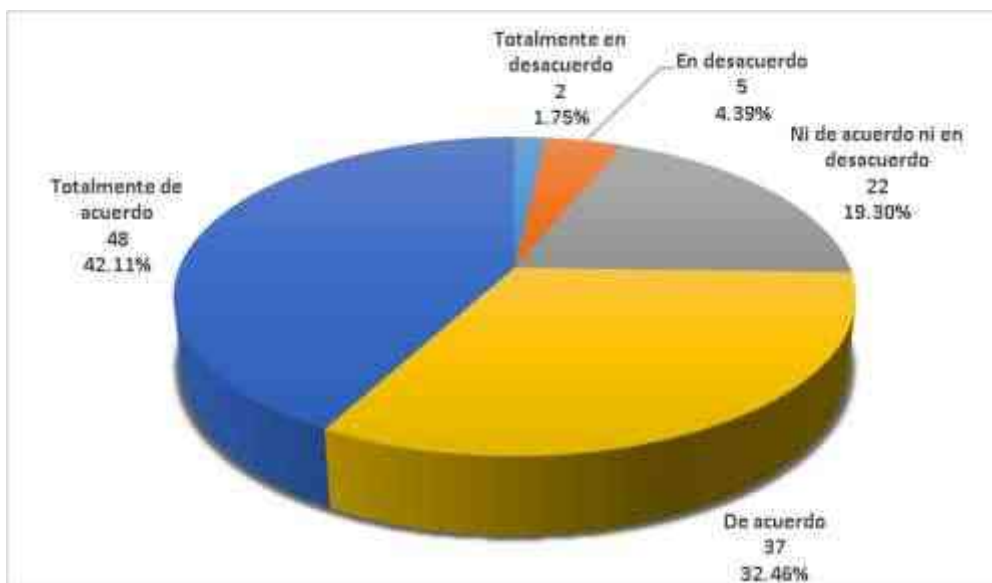


Figura 22. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 3 - ¿ Considera que la atención personal de algún trámite en la Subgerencia de obras es rápida sin hacer colas de espera?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 22 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 3 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “expectativas” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 42,11% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 32,46% “de acuerdo” con referir que la atención personal de algún trámite en la Subgerencia de obras es rápida sin hacer colas de espera, es decir, la mayoría con un acumulado de 74,56% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 1,75% y 4,39% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 6,14% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 19,30% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

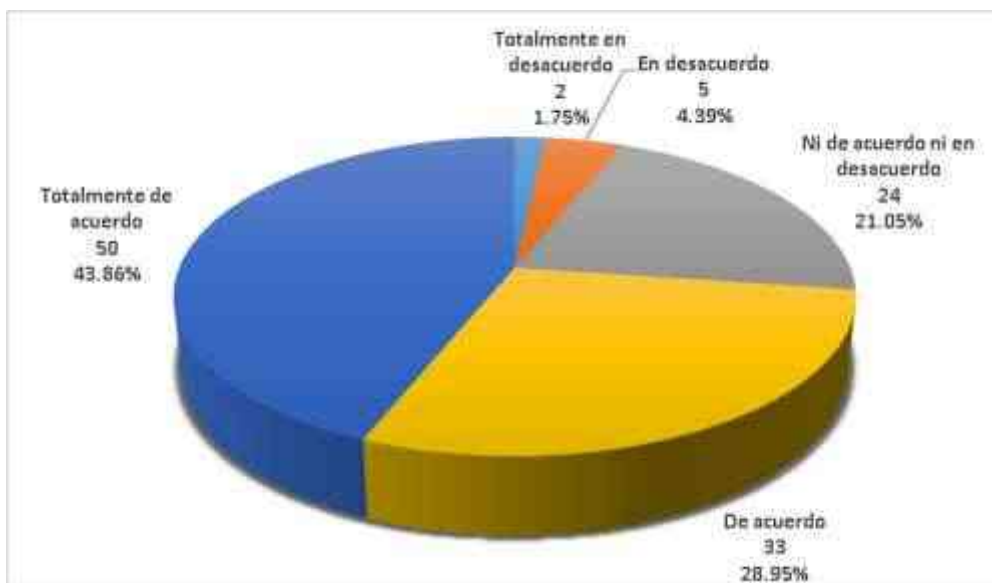


Figura 23. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 4 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras brinda un servicio de buena calidad?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 23 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 4 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “percepciones” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 43,86% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 28,95% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras brinda un servicio de buena calidad, es decir, la mayoría con un acumulado de 72,81% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 1,75% y 4,39% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 6,14% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 21,05% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

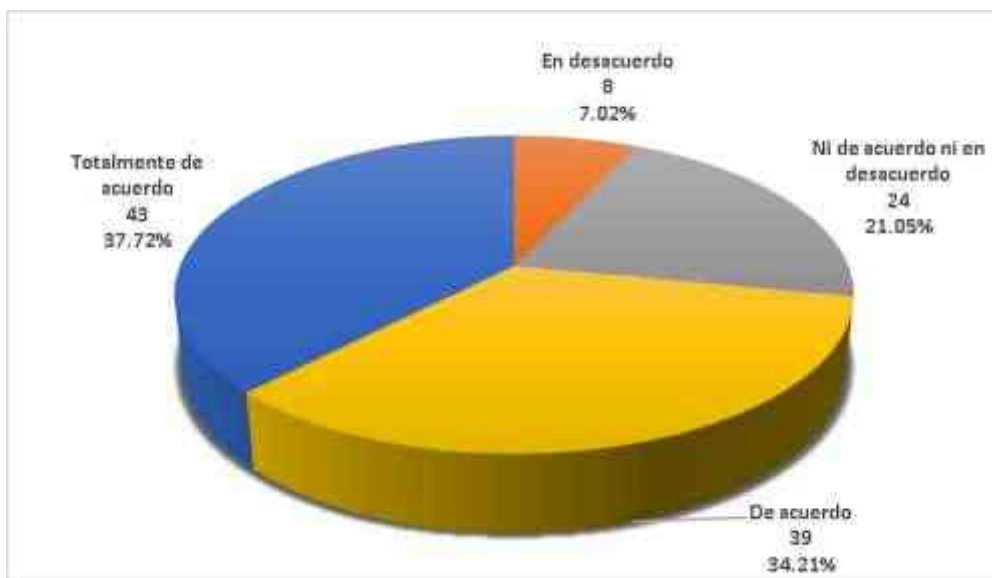


Figura 24. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 5 - ¿ Considera que la Subgerencia ha mejorado en su atención a en un periodo de seis meses?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 24 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 5 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “percepciones” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 37,72% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 34,21% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia ha mejorado en su atención a en un periodo de seis meses, es decir, la mayoría con un acumulado de 71,93% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 0% y 7,02% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 7,02% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 21,05% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

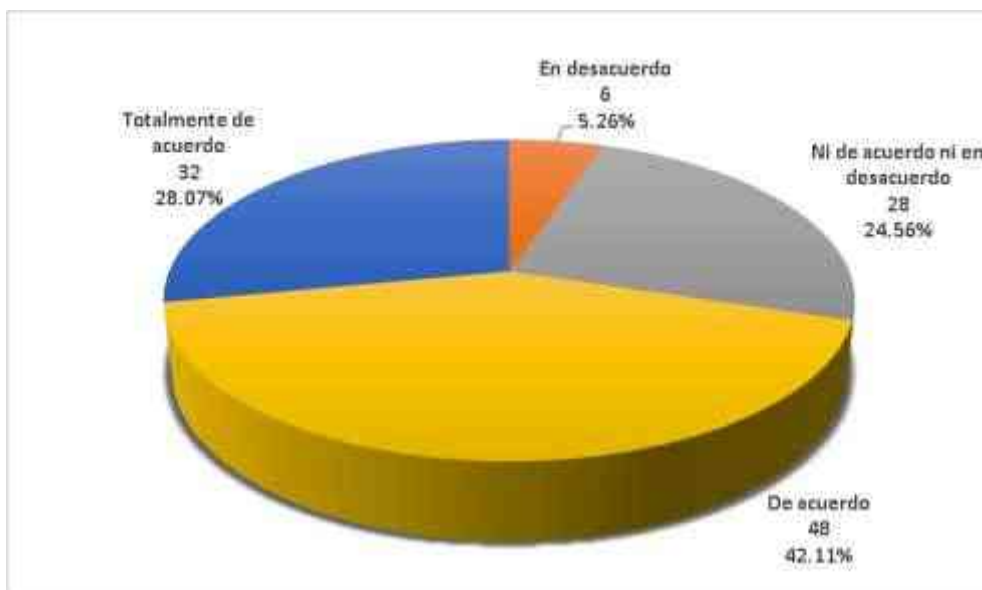


Figura 25. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 6 - ¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras se encuentra predispuesto a solucionar sus reclamos?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 25 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 6 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “atención de quejas” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 28,07% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 42,11% “de acuerdo” con referir que el personal de la Subgerencia de obras se encuentra predispuesto a solucionar sus reclamos, es decir, la mayoría con un acumulado de 70,18% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 0% y 5,26% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 5,26% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 24,56% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

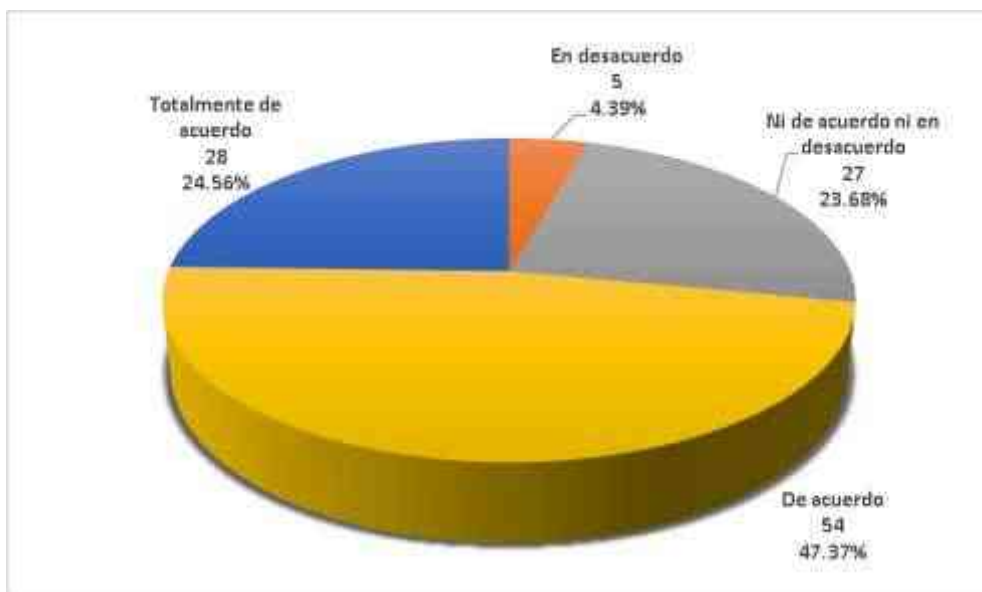


Figura 26. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 7 - ¿ Considera que el personal de la Subgerencia de obras brinda una respuesta rápida cuando existen reclamos o quejas?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 26 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 7 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “atención de quejas” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 24,56% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 47,37% “de acuerdo” con referir que el personal de la Subgerencia de obras brinda una respuesta rápida cuando existen reclamos o quejas, es decir, la mayoría con un acumulado de 71,93% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 0% y 4,39% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 4,39% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 23,68% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

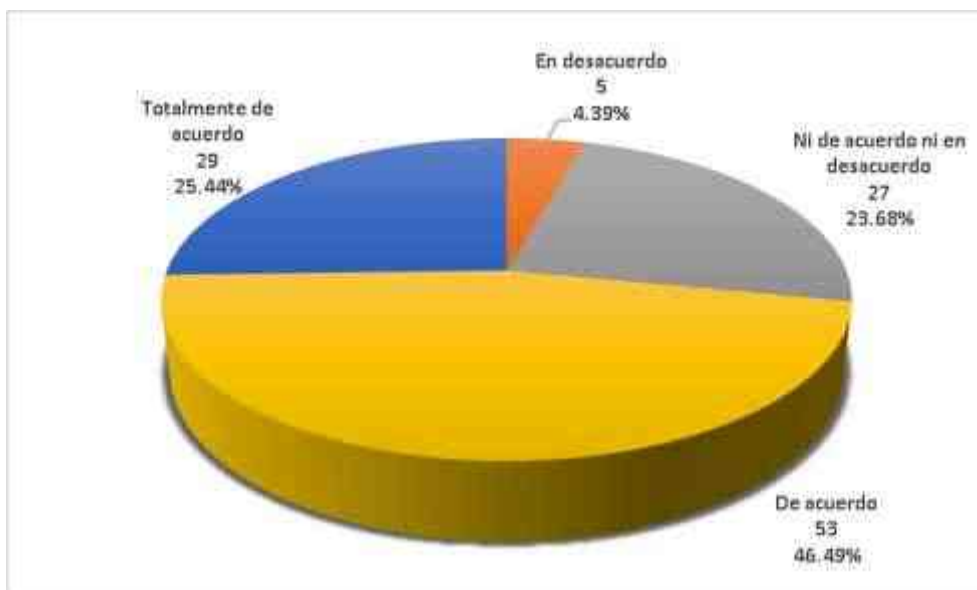


Figura 27. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 8 - ¿ Considera que el personal de la Subgerencia de obras cuenta con personal suficiente para realizar sus funciones?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 27 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 8 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “conformidad” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 25,44% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 46,49% “de acuerdo” con referir que el personal de la Subgerencia de obras cuenta con personal suficiente para realizar sus funciones, es decir, la mayoría con un acumulado de 71,93% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 0% y 4,39% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 4,39% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 23,68% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

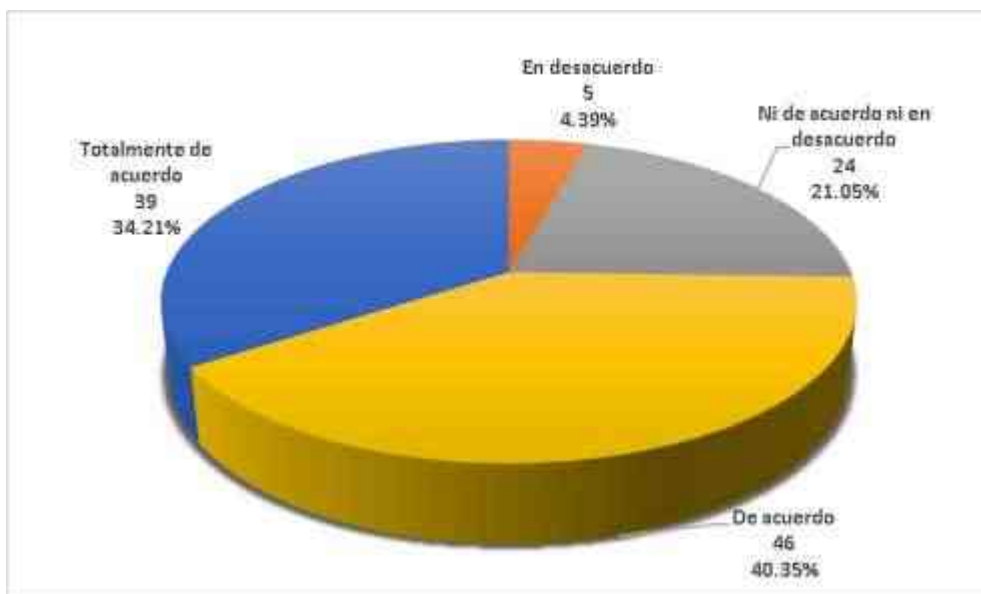


Figura 28. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 9 - ¿ Considera que la información que brinda la Subgerencia de obras es oportuna?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 28 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 9 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “información” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 34,21% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 40,35% “de acuerdo” con referir que la información que brinda la Subgerencia de obras es oportuna, es decir, la mayoría con un acumulado de 74,56% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 0% y 4,39% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 4,39% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 21,05% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

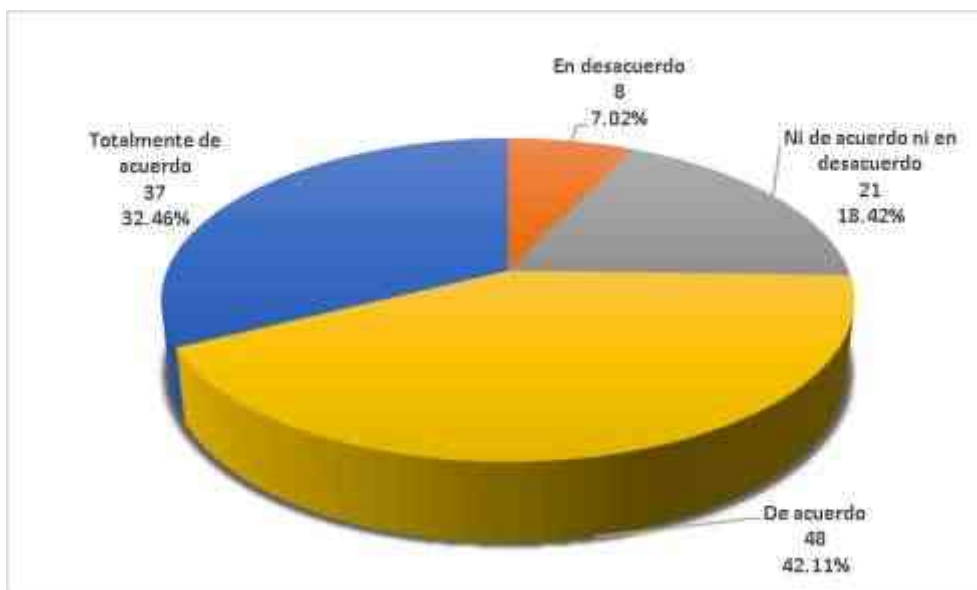


Figura 29. Frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas a la Pregunta 10 - ¿ Considera que la Subgerencia de obras cuenta con los medios adecuados para brindar la información pedida?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 29 se observa el resumen de las respuestas recibidas en frecuencias y porcentajes correspondientes a la pregunta 10 del segundo cuestionario, relacionada con la dimensión “información” de la variable satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRAL. De lo mostrado se detalla que un total de 32,46% de los encuestados manifestaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y un 42,11% “de acuerdo” con referir que la Subgerencia de obras cuenta con los medios adecuados para brindar la información pedida, es decir, la mayoría con un acumulado de 74,56% de encuestados mantienen una apreciación positiva de la dimensión medida. Además, que un 0% y 7,02% respondieron encontrarse “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, acumulando 7,02% de encuestados con una percepción negativa. Finalmente, un 18,42% respondió que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis específicas

A continuación, se mostrarán los resultados del análisis estadístico inferencial realizado y necesario para la demostración de las hipótesis formuladas en la investigación, las cuales corresponden a determinar si existieron suficientes evidencias estadísticas para relacionar las variables de estudio según la prueba estadística elegida, en nuestro caso, utilizando el Coeficiente de Correlación de Pearson.

La demostración de hipótesis corresponde a la evaluación del p-valor o de significancia estadística que resulte de la prueba estadística, lo cual fue posible de efectuar al utilizar el software estadístico SPSS, considerando un nivel de 95% de confianza, lo cual significa que el p-valor hallado en la prueba estadística debe ser menor al valor de alfa límite delimitado en 0,05.

Para la realización de la prueba estadística, de la sábana de datos preparada y mostrada en el Anexo 3 del presente informe, luego se procedió al ingreso de datos al formulario generado por el software SPSS para la demostración de las hipótesis específicas planteadas como:

H_{e1} : Sí existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

H_{e2} : Sí existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

H_{e3}: Sí existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

H_{e4}: Sí existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

H_{e5}: Sí existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.

Conforme fueron planteadas, las hipótesis específicas afirman que existe correlación estadística entre las distintas dimensiones de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, es decir, que cada una de las dimensiones de la calidad del servicio ofrecido afectan la percepción que se genera el usuario en relación a su satisfacción con el servicio de la Subgerencia de obras de la DRAL.

Efectuada la prueba estadística, los resultados se mostraron como un cuadro de doble entrada conforme la siguiente figura:

Correlaciones

		Fidelidad	Sensibilidad	Seguridad	Elementos tangibles	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Fidelidad	Correlación de Pearson	1	,952**	,887**	,833**	,722**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114
Sensibilidad	Correlación de Pearson	,952**	1	,825**	,739**	,479**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	114	114	114	114	114
Seguridad	Correlación de Pearson	,887**	,825**	1	,854**	,544**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	114	114	114	114	114
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,833**	,739**	,854**	1	,540**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	114	114	114	114	114
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlación de Pearson	,722**	,479**	,544**	,540**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	114	114	114	114	114

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

Figura 30. Captura del resultado de la prueba estadística entre las dimensiones de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia

De la figura anterior observamos por ejemplo que en relación al análisis de la correlación entre a la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario, conforme postula la primera hipótesis específica, se obtuvo un p-valor (significancia estadística) de 0,00 y un valor del Coeficiente de correlación de Pearson de 0,422. La interpretación de dichos valores es la siguiente: el p-valor resulta menor al valor de alfa (0,05) por lo que se demuestra que sí existe correlación entre la dimensión y variable analizadas, además que el valor del Coeficiente (conforme la categorización realizada en la Tabla 1) señala que la fuerza de dicha correlación es “moderada”. En resumen, se demuestra la primera hipótesis específica, la cual señala que existe correlación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura y que la misma es “moderada”.

De igual manera, se procedió con al análisis de demostración de las demás hipótesis específicas resumiendo su resultando conforme sigue:

Se demuestra la hipótesis específica 1, demostrando que existe correlación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura y que la misma es “moderada”.

Se demuestra la hipótesis específica 2, demostrando que existe correlación entre la sensibilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura y que la misma es “moderada”.

Se demuestra la hipótesis específica 3, demostrando que existe correlación entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura y que la misma es “moderada”.

Se demuestra la hipótesis específica 4, demostrando que existe correlación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura y que la misma es “alta”.

Finalmente se aplicó la prueba estadística al puntaje acumulado correspondiente a todas las dimensiones de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del servicio resultado conforme se muestra:

Correlaciones

		CALIDAD_DE_SERVICIO	SATISFACCIÓN_DEL_USUARIO
CALIDAD_DE_SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,815**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	114	114
SATISFACCIÓN_DEL_USUARIO	Correlación de Pearson	,815**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	114	114

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

Figura 31. Captura del resultado de la prueba estadística entre variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia

De la figura anterior se observa el análisis de la correlación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, conforme postula la hipótesis general de la investigación, se obtuvo un p-valor (significancia estadística) de 0,00 y un valor del Coeficiente de correlación de Pearson de 0,815. La interpretación de dichos valores es la siguiente: el p-valor resulta menor al valor de alfa (0,05) por lo que se demuestra que sí existe correlación entre las variables analizadas, además que el valor del Coeficiente (conforme la categorización realizada en la Tabla 1) señala que la fuerza de dicha correlación es “muy alta”. En resumen, se demuestra la hipótesis general de la tesis, la cual señala que

existe correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura y que la misma es “muy alta”.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En primer lugar, se debe señalar que la presente tesis presentó una investigación de nivel correlacional, por lo que se ciñe a determinar la demostración de una relación entre las variables de estudio, tales investigaciones son más complejas y mantienen una metodología distinta a la mayor cantidad de investigaciones encontradas en la bibliografía consultada, las cuales son en su mayoría de nivel descriptivo, es decir, se limitan a presentar la información sobre los valores encontrados de las variables en la realidad estudiada, para nuestro caso, de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario por separado o de forma conjunta, pero no buscan efectuar una prueba estadística para demostrar una posible correlación entre ellas. En tal situación se encuentran las investigaciones internacionales de Musticchio (2015), Rocca (2016), García (2012) y Porras (2013) las cuales se centraron en determinar el nivel de satisfacción de la institución estudiada, identificando ciertos factores claves para la misma, según su revisión bibliográfica, para luego brindar propuestas de mejora de la satisfacción de los usuarios en base a sus resultados.

Las diferencias de los estudios mencionados anteriormente en relación a la metodología de investigación aplicada no permiten una comparación directa y discusión de sus resultados, aunque sí de sus conclusiones.

Sin embargo, los estudios Rivera (2019), Tangoa (2018), Maturrano (2019), Rojas (2017), Fernandez (2018) e Inca (2015) sí realizaron investigaciones de nivel correlacional, cuyo objetivo es el determinar si existe relación entre las variables de estudio, coincidentes con la presente investigación, es decir, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

La presente tesis muestra como principales resultados que, en relación a la calidad del servicio de un total de 54 colaboradores Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima, los cuales fueron encuestados, se determinó que existe relación entre la totalidad de dimensiones de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario señalando que para las preguntas referidas a la dimensión “fiabilidad” de la calidad del servicio, detallándose que se recibieron un total de 44,44%; 46,30%; 40,74%; 57,41% y 61,11% de apreciaciones positivas (totalmente de acuerdo y de acuerdo) a su cumplimiento. Para la dimensión “sensibilidad” se recibieron un total de 66,67%; 57,41% y 62,97% de apreciaciones positivas (totalmente de acuerdo y de acuerdo) a su cumplimiento. Para la dimensión “seguridad” se recibieron un total de 61,11%; 68,52%; 64,81% y 61,11% de apreciaciones positivas (totalmente de acuerdo y de acuerdo) a su cumplimiento. Para la dimensión “empatía” se recibieron un total de 70,37% 68,52% 88,89% y 88,89% de apreciaciones positivas (totalmente de acuerdo y de acuerdo) a su cumplimiento. Para la dimensión “elementos tangibles” se recibieron un total de 85,19%

81,48% y 81,48% de apreciaciones positivas (totalmente de acuerdo y de acuerdo) a su cumplimiento.

En relación a la satisfacción del usuario, de un total de 114 usuarios de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima encuestados, los cuales fueron encuestados, se determinó que en las preguntas referidas a la dimensión “expectativas” un total de 75,44%; 77,19% y 74,56% de encuestados manifestaron positivamente al respecto (totalmente de acuerdo y de acuerdo). Con respecto a las preguntas sobre la dimensión “percepciones”, un total de 72,81% y 71,93% de encuestados manifestaron positivamente al respecto (totalmente de acuerdo y de acuerdo). Con respecto a las preguntas sobre la dimensión “atención de quejas”, un total de 70,18% y 71,93% de encuestados manifestaron positivamente al respecto (totalmente de acuerdo y de acuerdo). Con respecto a las preguntas sobre la dimensión “conformidad”, un total de 71,93% de encuestados manifestaron positivamente al respecto (totalmente de acuerdo y de acuerdo). Con respecto a las preguntas sobre la dimensión “información”, un total de 74,56% y 74,56% de encuestados manifestaron positivamente al respecto (totalmente de acuerdo y de acuerdo).

Los resultados mostrados coinciden con las conclusiones de Musticchio (2015), quien manifestó en su investigación que dimensiones como la amabilidad y cortesía, la capacidad de respuesta y transparencia son aspectos críticos a mejorar, así también . Por lo que, se encontró en la realidad de estudio que todas las dimensiones de la variable calidad de servicio recibieron una apreciación positiva por parte de los encuestados, contrario a lo sucedido en la investigación de Rivera (2019) en la que todas las dimensiones del modelo muestran valores negativos, por lo que debe concluirse que no es posible generalizar resultados, sino

que la realidad de cada institución que brinda un servicio y se anhela conocer la satisfacción de sus usuarios, amerita la aplicación de este tipo de estudios.

Además, es necesario señalar que se demostraron las hipótesis específicas y general planteadas en la investigación, demostrándose que existe correlación entre todas las dimensiones de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, encontrándose que la correlación entre las variables es positiva alta, con un valor de 0,815 con el coeficiente de correlación de Pearson, dicho resultado coincide con las conclusiones de Tangoa (2018), Maturrano (2019), Rojas (2017), Fernandez (2018) e Inca (2015), quienes también formularon investigaciones correlacionales en entidades públicas de Gobierno (Municipalidades y Gobiernos Regionales) coincidiendo con las variables de estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. Se determinó la existencia de una correlación positiva y de categoría “muy alta” entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima.
2. Existe correlación entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima, la cual es positiva y de categoría “moderada”.
3. Se halló correlación entre la satisfacción del usuario y la dimensión sensibilidad de la calidad del servicio de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima, la cual es positiva y de categoría “moderada”.
4. Existe correlación entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad del servicio de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima, la cual es positiva y de categoría “moderada”.
5. Se halló correlación entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima, la cual es positiva y de categoría “alta”.

6.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a la Jefatura de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Lima tomar en consideración el establecer un programa orientado a la mejora continua de la calidad del servicio .
2. Se recomienda a las autoridades de la totalidad de gerencias y subgerencias del Gobierno Regional de Lima tomar la iniciativa de aplicar encuestas de medición de la calidad de servicio y satisfacción de sus usuarios.
3. Se recomienda a los responsables de las gerencias y subgerencias del Gobierno Regional de Lima, al haberse hallado correlación entre las variables de estudio, tomen en consideración las dimensiones de las variables definidas en las bases teóricas de la presente investigación, sobre las que se pueden identificar elementos puntuales sobre los que se pueden efectuar acciones de mejora para elevar la calidad de servicio ofrecido.
4. Se recomienda a los responsables de las gerencias y subgerencias de los gobiernos regionales a nivel nacional, tomen como referencia el presente estudio con la finalidad de hacer réplica del mismo y puedan implementar actividades orientadas a elevar la calidad de servicio y satisfacción de sus usuarios.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Evans, J., & Lindsay, W. (2000). *Administración y control de la calidad*. Washington: Thomson Editores.
- Fernández, G. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28916/fernandez_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud El Bosque, propuesta gerencial de mejoramiento, período 2011*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/1037>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México:: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-+sampleri-+6ta+EDICION.pdf>
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Andahuaylas.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. México: Pearson educación.
- Maturrano, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de empleo del Gobierno REgional deLima sede Huacho 2019*. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Escuela de Posgrado, Huacho.
- Musticchio, C. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut*. Univesidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino, Facultad de Ciencias económicas, Mar del Plata - Argentina.
- Porras, E. (2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia) : estudio de casos múltiples*. Universidad Nacional de Educación a

- Distancia (España), Facultad de Educación. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I, Madrid. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Eporras/Documento.pdf>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos., Lima. Obtenido de <https://doi.org/http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Maestría en Administración de empresas, Guayaquil - Ecuador.
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Trabajo final para optar al título de Magíster, Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas, La Plata - Argentina.
- Rodríguez Araínga, W. (2011). *Guía de Investigación Científica*. Lima: Asociación Civil Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016*. Universidad Privada San Juan Bautista, Escuela de Posgrado, Lima.
- Sosa, P. (2006). *Administración por Calidad*. México: Limusa.
- Tangoa, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018*. Universidad "César Vallejo", Maestría en Gestión Pública, Lima.
- Zambrano, A. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Universidad Católica Andrés Bello.

7.2 Fuentes hemerográficas

- Matsumoto, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa U. C. Pablo. *Perspectivas*, 34, 181-209.
- Revista agro exportaciones & medio ambiente. (9 de enero de 2020). *Agroexportaciones.com*. Obtenido de Sector agrario aporta 5,5% del PBI:

[https://agroexportaciones.com/2020/01/09/sector-agrario-aporta-55-del-pbi/#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Econom%C3%ADa%20y,Producto%20Bruto%20Interno%20\(PBI\).](https://agroexportaciones.com/2020/01/09/sector-agrario-aporta-55-del-pbi/#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Econom%C3%ADa%20y,Producto%20Bruto%20Interno%20(PBI).)

7.3 Fuentes electrónicas

Aniorte, N. (20 de Agosto de 2013). *Servicios de Calidad*. Obtenido de aniorte-nic:
http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

DRAL. (2020). *Misión y visión*. Obtenido de DRAL:
http://dral.regionlima.gob.pe/mision_vision

ANEXOS

Anexo N° 01

Cuestionario aplicado como instrumento de medición para la variable Calidad de servicio

Estimado colaborador, gracias por el llenado del presente cuestionario con el cual se pretende medir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRA del Gobierno Regional de Lima Provincias.

La encuesta es totalmente anónima y será utilizada solamente con fines académicos, por lo que se le solicita llene la misma con veracidad marcando una “X” conforme estime pertinente la evaluación de cada uno de los enunciados de la siguiente manera:

- 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo.

VARIABLE – CALIDAD DE SERVICIO						
N°	Dimensión Fiabilidad	1	2	3	4	5
01	¿Considera que en la Subgerencia de obras se brinda información veraz y confiable al usuario?					
02	¿Considera que en la Subgerencia de obras se muestra interés por resolver el problema del usuario?					
03	¿Considera que la Subgerencia de obras se realiza una labor fiable según los objetivos?					
04	¿Considera que la Subgerencia de obras es confiable en cumplir con los plazos establecidos?					
05	¿Considera que los informes o registros de la Subgerencia de obras se encuentran libres de errores?					
N°	Dimensión Sensibilidad	1	2	3	4	5
06	¿Considera que la Subgerencia de obras brinda información oportuna sobre la ejecución de su servicios?					
07	¿Considera que la Subgerencia de obras brinda un servicio expeditivo y rápido?					
08	¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras brinda apoyo a sus usuarios?					
N°	Dimensión Seguridad	1	2	3	4	5
09	¿Considera que la labor de Subgerencia de obras brinda confianza a sus usuarios?					
10	¿Considera que la Subgerencia de obras realiza sus proyectos y procesos con seguridad?					
11	¿Considera que la labor de la Subgerencia de obras se realiza por expertos en la materia?					
12	¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras demuestra buena disposición en la atención a sus usuarios?					
N°	Dimensión Empatía	1	2	3	4	5
13	¿Considera que la Subgerencia de obras brinda una atención individualizada a sus usuarios?					
14	¿Considera que la Subgerencia de obras atiende las necesidad específicas de sus usuarios?					
15	¿Considera que la Subgerencia de obras tiene un horario de atención conveniente?					
N°	Dimensión Elementos tangibles	1	2	3	4	5
16	¿Considera que la Subgerencia de obras cuenta con equipos modernos?					
17	¿Considera que la Subgerencia de obras instalaciones físicas adecuadas?					
18	¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras mantiene una buena presentación personal?					
19	¿Considera que la Subgerencia de obras cuenta con los materiales necesarios para su labor?					

Anexo N° 02

Cuestionario aplicado como instrumento de medición para la variable Satisfacción del usuario

Estimado usuario, gracias por colaborar con el llenado del presente cuestionario con el cual se pretende medir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Obras de la DRA del Gobierno Regional de Lima Provincias.

La encuesta es totalmente anónima y será utilizada solamente con fines académicos, por lo que se le solicita llene la misma con veracidad marcando una “X” conforme estime pertinente la evaluación de cada uno de los enunciados de la siguiente manera:

- 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo.

VARIABLE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
N°	Dimensión Expectativas	1	2	3	4	5
01	¿Considera que la Subgerencia de obras brinda un servicio sin errores?					
02	¿Considera que la Subgerencia de obras tiene un tiempo de atención de sus trámites adecuado?					
03	¿Considera que la atención personal de algún trámite en la Subgerencia de obras es rápida sin hacer colas de espera?					
N°	Dimensión Percepciones	1	2	3	4	5
04	¿Considera que la Subgerencia de obras brinda un servicio de buena calidad?					
05	¿Considera que la Subgerencia ha mejorado en su atención a en un periodo de seis meses?					
N°	Dimensión Atención de quejas	1	2	3	4	5
06	¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras se encuentra predispuesto a solucionar sus reclamos?					
07	¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras brinda una respuesta rápida cuando existen reclamos o quejas?					
N°	Dimensión Conformidad	1	2	3	4	5
08	¿Considera que el personal de la Subgerencia de obras cuenta con personal suficiente para realizar sus funciones?					
N°	Dimensión Información	1	2	3	4	5
09	¿Considera que la información que brinda la Subgerencia de obras es oportuna?					
10	¿Considera que la Subgerencia de obras cuenta con los medios adecuados para brindar la información pedida?					

Anexo N° 03 - Sábana de datos

Encuestado / Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	1	2	3	2	4	2	2	5	5	5	5	5	3	
2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	
4	5	4	3	2	3	4	1	2	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	5	4	2	4	4	5	4	
5	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	
9	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	5	5	
12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
13	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	2	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
23	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	
30	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
31	3	3	3	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	
32	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
35	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	
37	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
39	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
41	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	2	3	2
42	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
43	1	2	3	4	5	5	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	
45	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
46	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
48	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
51	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
55																													
56																													
57																													
58																													
59																													
60																													
61																													
62																													
63																													
64																													
65																													
66																													
67																													
68																													
69																													
70																													
71																													
72																													
73																													
74																													
75																													
76																													
77																													
78																													
79																													
80																													
81																													
82																													
83																													
84																													
85																													
86																													
87																													
88																													
89																													

Anexo N° 04 – Matriz de Consistencia

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<u>Problema General:</u>	<u>Objetivo General:</u>	<u>Hipótesis General:</u>		
¿Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021?	Determinar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.	Si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.	<u>V. Independiente:</u> Calidad del servicio <u>Dimensiones</u> Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Elementos tangibles	TIPO: La investigación es de tipo aplicada, no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. POBLACIÓN: Totalidad de personal de la DRA del Gobierno Regional de Lima Provincias sin contar con los de la Subgerencia de obras, en total 54 personas. Un total de 161 usuarios de la DRA atendidos como promedio en un mes. MUESTRA: Definido como la totalidad de los colaboradores (54 personas) y 114 usuarios atendidos.
<u>Problemas específicos:</u>	<u>Objetivos específicos:</u>	<u>Hipótesis específicas:</u>	<u>V. Dependiente:</u> Satisfacción del usuario <u>Dimensiones</u> Expectativas Percepciones Atención de quejas Conformidad Información	TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Se utilizará la técnica de la encuesta, a través de la aplicación de dos cuestionarios a colaboradores y usuarios de la DRA. INSTRUMENTOS Se utiliza un cuestionario de 19 ítems a la totalidad de colaboradores y un cuestionario de 10 ítems a los usuarios de la DRA. Todas las preguntas utilizan la escala Likert de 5 grados. Prueba estadística: Se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson
1.- ¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021?	1.- Determinar si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.	1. Si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.		
2.- ¿Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021?	2.- Determinar si existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.	2. Si existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.		
3.- Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021	3.- Determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021	3. Si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021		
4.- Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021	4.- Determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021	4. Si existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021		
5.- Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021	5.- Determinar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021.	5. Si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras de la Dirección Regional de Agricultura en el año 2021		

Dr, ELVIS RICHAH SANCHEZ GARCÍA
ASESOR

Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA
PRESIDENTE

Dr. MIGUEL ANGEL LUNA NEYRA
SECRETARIO

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
VOCAL