



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa
SiderPerú – 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Rassa Zuñiga, Jesús Alejandro (ORCID: 0000-0001-8366-0159)

ASESOR:

Dr. Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Dedicatoria.

A Dios, porque siempre está conmigo.

A mis padres, por haberme forjado como persona.

A ti querida esposa, porque has estado siempre a mi lado.

A mis hijos, porque son el motivo de mi esfuerzo.

A mis hermanos, meta cumplida.

Y a todas las personas que me motivaron constantemente para alcanzar mis metas.

Gracias.

“Soy un poco de todo lo que he vivido”.

Agradecimiento.

Los agradecimientos están dirigidos a los docentes de la Universidad César Vallejo de Chimbote por los conocimientos compartidos y enseñados para mi desarrollo profesional, a mi Directora de Escuela Jaela Peña, y a al Profesor Cristian Gutiérrez Ulloa por el asesoramiento oportuno.

Un agradecimiento especial a la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo de Chimbote por las facilidades y el apoyo para llevar a cabo este estudio.

Gracias a todas las personas por el apoyo y la transmisión de sus conocimientos, finalmente se logró el objetivo de culminar mi tesis.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Jesús Alejandro Rassa Zuñiga, identificado con D.N.I. 32987033, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz. Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Chimbote, 23 de diciembre del 2019.



Rassa Zuñiga Jesús Alejandro
D.N.I. N° 32987033

ÍNDICE.

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y diseño	17
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Técnicas e instrumentos	22
2.5 Método de análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
3.1 Generalidades	27
3.2 Descripción de resultados	28
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	56

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú – 2019, tuvo como propósito determinar la relación entre gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto marítimo N°3 de SiderPerú – 2019.

La presente investigación basó su estudio en un enfoque cuantitativo y fue de tipo no experimental, el diseño utilizado fue descriptivo correlacional transversal. La población conformada por los usuarios del muelle marítimo N°3 de SiderPerú (Operaciones portuarias, Agentes marítimos, Operado logístico, Navieras, Transportistas). Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión portuaria y satisfacción del usuario. Los cuestionarios fueron validados a juicio de expertos sometidos a la prueba no paramétrica Alpha de Cronbach para determinar su confiabilidad. Los datos fueron procesados mediante el uso del análisis descriptivo e inferencial.

Los resultados evidencian que la gestión portuaria tiene relación significativa con la satisfacción del usuario del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, detalle obtenido con un valor $r=0.307$ detectado por el coeficiente de correlación de Rho Sperman. Esto indica, que una mejor gestión portuaria mejora la satisfacción del usuario del muelle marítimo N°3.

Palabras claves: Gestión portuaria, satisfacción del usuario, muelle marítimo.

ABSTRACT

The present research work entitled: Port Management and User Satisfaction at Maritime Dock No. 3 of SiderPerú - 2019, was intended to determine the relationship between port management and user satisfaction at Sea Port No. 3 of SiderPerú - 2019.

The present investigation based its type of study on non-experimental, cross-sectional descriptive design. The population conformed by the users of the maritime wharf N ° 3 of SiderPerú (Port operations, Maritime agents, Logistics operator, Shipping companies, Transporters). The instruments used were questionnaires on the Likert scale for the variables port management and user satisfaction. The questionnaires were validated in the opinion of experts and their reliability through the Cronbach Alpha statistic. The data were processed through the use of descriptive analysis.

The results show that the port management has a significant relationship with the satisfaction of the user of the maritime pier No. 3 of SiderPerú, detail obtained with a value $r = 0.307$ detected by the correlation coefficient of Rho Sperman. This indicates that better port management improves user satisfaction of the sea pier No. 3.

Keywords: Port management, user satisfaction, sea dock.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la investigación realizada el sector marítimo portuario es de mayor expectación ya que es la base fundamental para la economía del país y del comercio nacional e internacional. Su desarrollo evoluciona constantemente a nivel global e implica a diferentes miembros del negocio exterior.

La mayoría de países latinos se comercializa por la vía marina, a diferencia de los países de México y Bolivia. “Según la ALADI (Asociación Latinoamericana de Integración el transporte marítimo internacional varió considerablemente entre los años 1982 y 1983, descendiendo el número de importaciones” (Sepúlveda, 1986).

Dentro del transporte se encuentran los puertos, elemento primordial en el comercio de mercancías vía marítima. Los puertos estatales y privados, en todas sus formas, se diferencian en su organización, en la capacidad que tengan y en la productividad, pero finalmente todos tienen objetivos comunes y posiblemente algunos de sus problemas. Un buen servicio a los buques y a las cargas, es indispensable, pero en su mayoría, los puertos nacionales e internacionales tienen problemas material e institucional. A manera de resumir los problemas materiales, cabe resaltar los más importantes: la falta de sitios de atraque, la poca profundidad de calado, falta de equipo para movilizar la carga y el espacio reducido en los patios de maniobra o depósito, entre otros.

Encinas (2017) señala que el puerto desde la antigüedad puso a varios países en primer plano. Dada su importancia, fue motivo de disputas entre países.

El transporte marítimo se realiza en un puerto de embarque y un puerto de destino, de modo que ambos puertos guardan una interdependencia obligada, CEPAL (1986).

Quesada (2005) indica que dentro de las principales funciones de un puerto es brindar servicio al transporte marítimo y al terrestre y otros servicios complementarios de operaciones como la carga y descarga, servicios de almacenamiento entre otros (p.3).

La satisfacción del usuario es tan importante como el servicio brindado en el

puerto sumando y restando posibles circunstancias negativas que se dan en el día a día, pero siempre buscando alternativas para mejorarlas (Pérez y Sanfeliu 2013, p. 3).

Maggi (2018) señala que, se obtiene una percepción positiva del usuario cuando el servicio brindado es digno, de forma que el usuario experimente una buena atención y se sienta a gusto (p.12).

En el boletín electrónico #18 (Gox.mx, 2015) se indica que en la búsqueda de poder conocer cuál es el nivel de la satisfacción en el usuario en la prestación de los servicio portuario, se desarrolló un sistema para mejorar el nivel de la gestión de la calidad y ambiental, sustentado en la Norma ISO 9000 (Párr.2).

En el plano nacional, en los últimos años, el Perú, viene mejorando significativamente de manera institucional y mejora en la infraestructura logística.

Palestra – Guerra García, señala que en el Perú los costos por el servicio portuario son altos y esto hace que la producción y posiblemente las exportaciones no sean tan competitivas, generando un impacto negativo en la economía nacional.

En el Perú la logística portuaria tiene un papel realmente importante, ya sea en las importaciones como las exportaciones, se cree que un aproximado del 72% son exportaciones de término de valor y las importaciones en un 85% se desarrollen por el medio marino (Reporte: Costos portuarios y Marítimos en el Perú).

En resumen, la mayoría de los puertos marítimos del Perú tienen problemas similares: elevados costos portuarios que generan problemas de competitividad en el país, problemas de infraestructura en el puerto (mala estructura en los muelles) así como ofertas en los servicios que brinda el puerto.

OSITRAN, en un estudio realizado, reveló que se viene generando un malestar en todas las concesiones portuarias del Perú ya que los servicios y tarifas brindadas no satisfacen al usuario (Apam-peru.com, párr. 3).

El Perú cuenta con 25 principales puertos distribuidos desde el Puerto Paita hasta el Puerto Ilo en la costa y, desde Puerto Iquitos hasta Puerto Pucallpa en la selva peruana.

ENAPU S.A. cuenta con 06 terminales portuarios, cada uno de ellos de atraque directo: Paita, Salaverry, también en Chimbote, Callao, San Martín e Ilo.

El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en uno de sus comunicados, pone de conocimiento que la modernización en la infraestructura de los puertos portuarios en el Perú, ayudará a minimizar costos logísticos, incrementando el comercio internacional y la competitividad.

El MTC viene realizando inversiones comprometidas en mejorar los puertos del Perú, poco más del 25% se ejecutarán entre los años 2015 y 2017, el presupuesto destinado para la mejora de los puertos superaría los \$2000 millones.

En Gerdau Perú, las premisas de proyectadas en los despachos para el 2025 es de un 32% y el crecimiento de las importaciones (Flujo Lima – Chimbote) deben ser muy superiores a las del año 2018. Cabe resaltar que, en el 2016, el Perú registró 16,3%, la tasa más alta que registró el sector minería. En el 2017, se produjo el impacto del Fenómeno del Niño Costero, sin embargo, se espera la recuperación en el 2018.

En el plano regional-local, el Puerto de Chimbote es conocido principalmente por su actividad industrial pesquera y su actividad industrial siderúrgica. Actualmente la industria agroindustrial ha crecido, en efecto la demanda de transporte marítimo va en aumento.

La empresa Siderúrgica del Perú, se le conoce por realizar actividades siderúrgicas, industriales, mineras metalúrgicas además de servicios de estiba y desestiba, operación en muelles, almacén, también se registra servicios de aduanas (debidamente autorizado), servicios de depósito y gerente marítimo. La empresa cuenta con muelle propio para recibir y despachar los insumos, las materias primas y los productos terminados.

El muelle N°3 de SiderPerú se ubica dentro del terminal portuario de Chimbote (TPCH) ex ENAPU Chimbote, por el momento en el muelle 3 sólo reciben y operan naves con cargas propias. Actualmente se evalúa la posibilidad de atención a cargas para terceros, ya que el puerto de Salaverry ha sido concesionado por el grupo Romero generando así el incremento en sus tarifas para los servicios que prestarán para todo tipo de cargas, ya sean de importación o exportación.

En su reseña del 2012, Nibaldo Aguilera, señala que en SiderPerú una de las herramientas estratégicas del sistema de gestión de la calidad, formulada por la dirección de la empresa, es brindar confianza a todos los clientes de la empresa (párr. 3).

Para SiderPerú es importante la satisfacción en el servicio y los productos brindados a los usuarios, clientes y proveedores. La empresa fue galardonada con el premio Ecoeficiencia empresarial. Identifica las diferentes necesidades y trabaja para desarrollar soluciones inteligentes.

Respecto a los trabajos previos.

A nivel internacional.

Banguera (2017) en su tesis Análisis de los procesos de operaciones portuarias al arribo de las naves en Autoridad Portuaria de Esmeraldas, este trabajo de investigación plantea una metodología que facilite identificar los diferentes problemas que presentan las operaciones portuarias al estibo de las naves.

La investigación fue de tipo descriptiva, basada en los trabajos en el área operativa. Su objetivo general fue la mejora de procedimientos para la carga y también la descarga de naves.

Finalmente concluye que los procedimientos se deben realizar mediante procesos sistematizados, organizado que pueda convertir al puerto de Esmeraldas en un puerto competitivo.

Civera (2016) en el estudio Análisis de la relación de la calidad del servicio portuario y satisfacción del cliente, Alicante España, Tesis Maestría. Universidad de Alicante, Valencia, España. En este trabajo se usó el método hipotético-deductivo, su diseño es no experimental. La calidad y el derecho para los clientes, fue una de sus prioridades para el desarrollo eficiente.

El 38.50%, en el análisis estadístico, evidencia la calidad en el servicio de los puertos, concluye que existe correlación significativa entre las variables.

Gómez (2015) “Diagnóstico de gestión portuaria, y satisfacción del usuario en Colombia”. (Tesis Maestría), Universidad de Carabobo, Valencia- Venezuela, el objetivo es determinar la relación entre las variables.

Muestra de 120 administrativos, no probabilístico. Técnica la encuesta, se validó el instrumento por juicios de expertos. Se concluye que existe correlación entre ambas variables.

De esta manera, el transporte marítimo de carga prácticamente es el modo más fácil de transportar volúmenes de cargas generosas y el costo es más económico dependiendo de la distancia de los puntos de carga y descarga. Cabe señalar que la capacidad de carga de los buques supera el medio millón de Tn..

Quesada (2005) “Análisis de eficiencia en logística portuaria mediante DEA”, Universidad de Sevilla, España. Su objetivo, estimación y el análisis de la eficiencia de los procesos logísticos en el contexto de la actividad portuaria.

A través de esta investigación se hace un detenido análisis de la actividad portuaria como un elemento de la cadena logística del comercio internacional y, se indaga acerca de los factores que los mayores usuarios de los puertos consideran al momento de decidirse por una u otra de estas empresas para el desarrollo de sus actividades.

Concluye que la eficiencia en la gestión general del puerto tiene mucho que ver con la demanda de sus servicios.

A nivel nacional.

Andrade (2015) “Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el Puerto del Callao”, manifiesta que existen factores que retrasen la circulación de mercancías y también de algunos servicios, aumentando costos n el comercio.

Para Andrade la realidad portuaria nacional es crítica, algunas instalaciones portuarias tienen más de 40 años sin mejoras, los amarraderos no se ajustan a la medida de las naves, la profundidad operativa es reducida, entre otras deficiencias, que generan incremento de costos y fletes.

Cruzado (2015) “Infraestructura Portuaria y su efecto en el Comercio Internacional, en el puerto de Salaverry – Trujillo”. Periodo 2011 – 2015.

Su objetivo principal revisar la infraestructura portuaria y el efecto en el comercio internacional, en el puerto de Salaverry.

Se concluye que existe mala infraestructura en el puerto de Salaverry.

Echevarría (2015) “Gestión portuaria y calidad del servicio en el terminal marítimo Puerto Eten, Lambayeque” Tesis Maestría. Universidad Señor de Sipan, Lambayeque.

Su objetivo, determinar si hay relación entre la gestión portuaria y calidad del servicio en el terminal marítimo Puerto Eten, concluyendo que existe una relación.

Guerra (2016) señala en su tesis: La eficiencia de la infraestructura portuaria y el desarrollo del cabotaje marítimo según los transportistas de carga del puerto de Callao, año 2014.

El objetivo de su estudio, determinar las variables se relacionan, en resumen, se debe tratar de dar solución a los problemas actuales y proponer la satisfacción de requerimientos de infraestructura y equipamiento portuario, modernizar y equipar para tener mejores resultados. Se debe agilizar el desembarque de la mercadería para minimizar costos.

A nivel regional-local.

Rodríguez (2016) “Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote”, Tesis Maestría. Universidad Nacional de la Santa. Su objetivo, determinar si existe relación de la Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote.

Muestra 125 usuarios del terminal portuario de Chimbote, de tipo descriptivo correlacional. Se concluye que existe correlación significativa entre las variables.

Detalle de teorías relacionadas con el tema.

Teorías relacionadas a la gestión portuaria: “La gestión se refiere a los avances tecnológicos de estructura e infraestructura que se implementan en los puertos como respuesta a la alta demanda que exige en el transporte marítimo moderno, e igualmente a los modelos de gestión que demuestran mayor eficiencia en relación con la disminución de tiempo en las operaciones y la calidad del servicio” (Ríos 2018, p.21).

“Los puertos son motores de desarrollo tanto local como regional, y de un gran impacto económico y social al entorno que lo rodea” (Campos y La Torre, 2017, p-22).

“Uno de los factores esenciales para el crecimiento y desarrollo económico es la especialización productiva, no solo porque contribuye netamente al PBI de cada país sino por los efectos que indirectamente provienen de las actividades económicas” (Campos y La Torre 2017, p.22).

Salama (2016) señala que con el pasar del tiempo, los servicios portuarios han venido evolucionando tanto así que el modelo de gestión portuaria Service Port ya ha pasado a la historia y ahora existen los modelos Tool Port y Landlord Port, donde no existe alianzas entre asociaciones públicas y las privadas.

Los puertos son especialmente proveedores de servicios, entre ellos los buques, la carga y del transporte interior, el rendimiento se evalúa dependiendo del servicio que se preste. Su desempeño no se evalúa en un solo indicador.

Salama también nos dice que, la eficiencia portuaria ha cambiado de significado durante estos últimos años, en la actualidad, sugiere, que ha mejorado debido a la aplicación de un diseño que mejoró el rendimiento en la operación de maquinarias y las instalaciones portuarias.

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

“La gestión portuaria varía de manera notable dependiendo del objetivo a lograr. La meta final por lo general se relaciona a mejorar la calidad y la eficiencia en los servicios, así como en obtener la satisfacción de la necesidad del usuario del puerto” (Montero, 2012).

Los modelos de gestión administrativa han permitido que se optimicen las ejecuciones de procesos, con el propósito de que se incrementen las cantidades y nivel de eficacia de los servicios según (Rodríguez y Bermeo, 2012), por lo que no sería una excepción su aplicación en puertos comerciales.

Choo Chung, (1993) señala que generalmente se mide el desempeño operativo de un puerto cuando la atención a un buque es bueno y el tiempo de despacho es breve, cuando la estadía de la mercancía en el puerto, antes y después del desembarque fue breve. Es por ello que, a las administraciones les encantaría conocer cuánto.

Ayala (1996) define a la gestión como, administrar de manera óptima las actividades de la empresa, dirigidas a mejorar el proceso económico, optimizar los recursos, tanto materiales como humanos, enfocar a todos los colaboradores a una sola idea en torno a las metas establecidas por la empresa.

Es una forma moderna y de conocimientos sistematizados que ayudan en los métodos de diseño y planeación, la correcta ejecución y el control en los proyectos de las organizaciones.

Estepa (2013) define como puerto al acumulado de sitios terrestres, marítimos o lugares que estén situados en ríos o cerca al mar y que puedan reunir las condiciones necesarias para las operaciones portuarias.

El puerto puede ser un lugar natural o artificial en la costa, es empleado para las tareas de embarque u desembarque de las naves mercantiles.

Especificaciones del Muelle N°3:

En base al portal web: siderperu.com.pe/servicios/servicios-portuarios, el muelle tiene las siguientes características: Longitud: 220 m, Calado: 8.30 m (marea cero), Ancho: 30 m.

Líneas Navieras: Para SiderPerú es importante brindar servicios que agregan valor a las empresas importadoras y exportadoras. Dentro de sus servicios portuarios (según la web: www.siderperu.com.pe/servicios/servicios-portuarios) las principales líneas navieras que recalán en muelle 3 - SIDERPERU son: Pacific Basin, Gearbulk, Mol, BBC Chartering, Thorco, Navesco, D'Amico.

En los servicios portuarios de SiderPerú, la APN o Autoridad Portuaria Nacional (2016) pone de conocimiento que las actividades de los servicios portuarios se presten en las condiciones adecuadas condiciones como la de seguridad, calidad, eficacia y eficiencia. Dentro de los servicios portuarios en SiderPerú se encuentran:

Servicios Navales: Cuenta con un muelle que recibe buques multipropósito, Como complemento cuenta con equipos móviles de manipulación y traslados de carga según tipo.

Servicios a la Carga: Cuenta con servicios para embarque y/o desembarque de carga fraccionada, carga a granel, carga de proyectos y carga sólida.

Complementos: Adicional a los servicios de carga y ofrece: Almacenamiento temporal a la intemperie en muelle, Arrendamiento de áreas adyacentes al muelle, Pesaje de carga.

Otro servicio naval es la compra de barcos:

Ouazani (2013) señala que este negocio de compra y venta, es solicitado a un bróker, quien se encargará de comunicar a los compradores los detalles y características del barco solicitado (p.23).

Compra embarcaciones cuyo ciclo de vida haya finalizado, asegurando a sus últimos dueños que sean tratadas de manera sostenible a través de un proceso de reciclaje.

Características del puerto marítimo:

Landlord port, la autoridad portuaria encargada de la infraestructura e instalaciones y la gestión a cargo de la empresa privada (Prosertek 2016a, p.8).

Tool port. La autoridad portuaria tramita la infraestructura y la superestructura pesada, en el caso de las empresas que son privadas ofrecen servicios comercial (Prosertek 2016b, pár. 9)

Operating port. La autoridad portuaria se encarga de todo (Prosertek 2016c, pár.10).

Es así que, el equipamiento portuario es cada vez más requerido y da la facilidad de amarre y las maniobras.

Clasificaciones de puerto:

A nivel mundial los puertos son de distintos tipos y tamaños y, enfocados a distintas actividades: entre ellos pesquería, productos, de astillería, de transporte público. Muchos de ellos con capacidad de resguardar varias de estas necesidades.

Existen puertos dedicados al transporte de mercancías. Cuando los movimientos de los barcos se realizan entre puertos nacionales, se habla de puerto de cabotaje y cuando el movimiento es internacional, de altura.

Bedoya, Munera y Saldarriaga (2016), clasifican los puertos en:

Clasificación Física. Puerto natural, basadas en accidentes geográficos como: las bahías, calas, entre otras.

También consideran los puertos artificiales, basadas por construcciones de material sólido, capaces de resistir grandes impactos (diques, escolleras) (p.27).

Clasificación Funcional. Del punto de vista funcional, se distinguen puertos como los pesqueros, los de refugio, los deportivo, los mixto, industriales, de pasajeros, comerciales, bases militares (Murcia, 2004).

En función a su titularidad y gestión. Los puertos pueden ser públicos o privados (Bedoya, Munera y Saldarriaga 2016, p.27).

Garro (2018) Clasifica los puertos en: “Zona marítima. También llamada de acceso. Zona terrestre. Es la zona en la que se realizan distintos tipos de maniobras.

Servicio de los puertos. Superficies de tierra y aguas indispensables para el desarrollo de actividades.

Servicio al barco. Servicios como: residuos de lavados de tanque (sloop), carga de combustible, remolque, reparaciones, mantenimiento, etc.

Servicio de transporte terrestre. De trasbordo y manejo de mercaderías.

Servicios varios.

En las instalaciones portuarias se deben tener buenas prácticas, respetar las indicaciones brindadas por la administración y por el área de seguridad portuaria. Tal como indica Boyle (2015) en las instalaciones portuarias todos los usuarios y clientes deben tener las mejores prácticas, desde la planificación hasta la capacitación o formación de los usuarios.

Diario Gestión (2017) señala la importancia de la estructura de los puertos, ya que desempeñan un rol importante, atendiendo de manera eficaz todas las importaciones y exportaciones que mejoran la economía. Y el Perú, que tiene una excelente ubicación en el Pacífico, tiene las condiciones para ser un buen comercio en la costa oeste de Sudamérica” (pár.3).

“El muelle #3, está destinado a la descarga de materias primas a granel, las cuales son usadas para la producción del producto y a las exportaciones y las transferencias entre sucursales de los productos terminados” (Folonier, 2012).

El muelle, cuenta con maquinaria en función a lo que se desarrollará, equipos móviles, grúas y perchas.

En el muelle, donde se realizan descargas de materias primas se puede hallar equipos como: grúas para descargar, cargador frontal, perchas, topadoras, perchas. Transportadores, entre otros.

Además, existen recursos comunes: Mano de obra, Mantenimiento de equipos, Servicios adicionales (amarre de buques, lavado de bodegas, etc.).

Ríos (2018) señala que “según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2005), las instalaciones generales que presenta un puerto están divididas en tres grupos principales se señalan a continuación, cabe precisar que esta información será de mucha utilidad para responder a uno de los objetivos propuesto en el estudio referente al análisis de la gestión actual de infraestructura portuaria de Matarani” (p.25).

Rúa (2006) “existen dos tipo de diques de abrigo, los diques de escollera y los diques verticales (p.7)

Equipos que sirven para la carga de fácil manipulación, para mantenimiento y reparación a los buques: se utilizan para facilitar el tráfico portuario (Biblioteca digital).

Existen tipos de puertos como: terminales de carga (general), terminales de contenedores, terminales polivalentes, terminales marítimos de carga especializada (Mundo portuario, 2015).

A diferencia del Cooperativo Costa Afuera (CCOCSA), quien señala que los tipos de puertos marítimos son puerto turístico, de carga y mercantil.

El transporte marítimo ha venido incrementándose en las últimas décadas, existe mayor demanda en los servicios portuarios y por consecuencia, el desarrollo en los puertos comerciales (UNCTAD, 1999).

Dimensiones de gestión portuaria: Para mantener una buena gestión portuaria es necesario tener en consideración el proceso administrativo y sus componentes: planificar, organizar, dirección y un buen control, son importantes para toda empresa, cualquiera sea el rubro, en una buena gestión.

Chiavenato (2012) para Chiavenato la función administrativa es aquella que nos ayuda a determinar qué objetivos debemos alcanzar y que es lo que se debe hacer para poder lograrlos (p.143).

Dimensión 1: La planeación. Manera eficaz de investigar el entorno interno y externo, planeación de estrategias, acciones que se tomarán a un corto, mediano y largo tiempo (Gestiopolis).

Para Terry, la planeación es el proceso de recolectar información, procesarla, plantear algunos escenarios a futuro y poder alcanzar objetivos planteados por la organización, busca estrategias.

Pinilla (2009) señala que se debe orientar hacia el desarrollo de los objetivos de la planeación de transporte (p.64).

Para Amador (2008) manifiesta que es imprescindible considerar la planificación en construir estrategias de acuerdo a la visión a corto, mediano y largo plazo (p.3).

Egg (1991) quien señala que es la acción de utilizar un grupo de procedimientos donde se puede incluir de forma eficiente una mayor racionalidad y una mejor organización (p.25).

Dimensión 2: La organización. Se le conoce al conjunto de estándares que deberán cumplir las personas que estén dentro de la empresa, para la organización su principal función es disponer los recursos y tener una buena coordinación. (Gestiopolis).

Porter, Lawler & Hackman (1975) Estas organizaciones se encuentran conformadas por personas con fines comunes, a través del tiempo.

Argyris (1957) las empresas formales se basan en principios, en tareas, jerarquías, la dirección y racionalidad.

Dimensión 3: La Dirección. Encargada de ejecutar planes, de tener una comunicación fluida y motivación con el fin de alcanzar los objetivos y metas que tenga la organización (Gestiopolis).

La dirección es otro componente de la gestión (Robbins y DeCenzo, 2013).

Carias (2012) señala que la dirección, como elemento de la administración, logra de manera efectiva lo planeado de manera directa o delegando autoridad.

Dimensión 4: El Control. Encargada de la evaluación del desarrollo en una organización (Gestiopolis).

Respecto a la definición de satisfacción del usuario, es la evaluación que se le hace al usuario interno y externo porteño para medir el servicio que se le brinda al usuario portuario y calcular su apreciación sobre el valor, empleando el procedimiento que se encuentra basado en la Norma ISO 9000, sobre el sistema de gestión de la calidad y ambiental.

Koontz y Weihrich (2013) para ambos autores la satisfacción es el resultado de las emociones de los usuarios ya que puede aproximarse o no a lo deseado o esperado (p. 56).

Actualmente, la satisfacción del usuario, ha incrementado su valor, la evaluación del servicio y la calidad en atención, todo de vital importancia para la organización (García 2013, p.20).

Por otro lado, Hulte (2001) señala que:

El componente emocional de la satisfacción del cliente se relaciona con el juego de las percepciones y expectativas. Este modelo sostiene que la satisfacción se logra cuando el individuo resta sus expectativas de las percepciones que tiene del servicio prestado.

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

Thompson y Col. (1995) indica que actualmente no solo importa la calidad del servicio sino también llenar las expectativas del usuario, saber si está satisfecho

con los servicios brindados a que de lo contrario solo se esté conformando con un servicio deficiente (p. 55).

Dimensiones de la satisfacción del Usuario:

Dimensión 1: El acceso a la atención. Se describe a la satisfacción del usuario, en función de sus perspectivas, por el servicio y la del trabajador portuario por las circunstancias en las cuales brinda el servicio.

Thompson y Col (1995) señalan que, los recursos financieros se deben entregar a tiempo a los usuarios y deben ser usados adecuadamente, para mejorar los tiempos establecidos (p. 25).

Dimensión 2: El trato al usuario. Se debe considerar tres factores primordiales que permita atender y tener acceso de forma adecuada a los usuarios y clientes porteños. Agilidad en la atención, basado en todos los procedimientos, atención Efectiva, facilitando la necesidad de los usuarios y sin restarle importancia, la atención Amable tal como corresponde.

Dimensión 3: La recomendación. Existe una línea estrecha que la satisfacción del usuario y la recomendación, por ello se desarrolla un seguimiento periódicamente para medir el sistema de calidad con el propósito de establecer acciones de mejoras que se consideren oportunas.

Dimensión 4: Las expectativas. Se podría definir al servicio que el cliente piensa al contratar/adquirir y lo que él espera que se cumpla en ciertas situaciones. En otras palabras, esas situaciones son las expectativas de los clientes en el servicio.

Para Valerie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner, la expectativa del cliente está relacionada con el servicio prestado al usuario, servicios que son estandarizados y que sirven para juzgar si el desempeño fue bueno o no.

Dimensión 5: Satisfacción global. Se puede definir como la satisfacción global efectuada a la actividad empresarial.

El concepto de la calidad total es una alusión a la mejora continua (TCM, 2017).

Usuario del puerto. Persona directa o indirecta que usa las instalaciones o infraestructura o servicios portuarios (TibaGroup, 2015).

Frente a lo expuesto, se formuló el problema:

¿De qué manera la gestión portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?

Esta investigación formuló los problemas específicos siguientes:

P1: ¿De qué manera la planificación de la Gestión Portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el muelle marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?

P2: ¿De qué manera la organización de la gestión portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?

P3: ¿De qué manera la dirección de la gestión portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?

P4: ¿De qué manera el control de la gestión portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?

Las razones que fundamentan el estudio siguen los siguientes criterios:

La investigación es beneficiosa para el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú porque sirve para ver si su gestión portuaria se relaciona con su satisfacción del usuario y de esta manera observe y pueda planear que progresos pueda realizar.

La investigación teórica del presente estudio contribuye a determinar si existe relación entre la gestión portuaria y la satisfacción del usuario, en este caso del Muelle N°3 de SiderPerú. De esta manera los resultados obtenidos del presente trabajo servirán de antecedentes para futuros trabajos de investigación con las mismas variables. Se contrastó referencias y teorías de investigadores, presentando conocimientos claramente relacionados con la gestión de puertos y satisfacción, información que contribuirá a enriquecer el conocimiento en estas variables.

Así mismo, se aporta instrumentos de medición y diseño de ejecución correlacional, no experimental de acuerdo al tipo de investigación que se aplicó.

La respuesta al problema de la investigación, se encuentra en la hipótesis:

H_i= La gestión portuaria se relaciona la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

H_0 = La gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Hipótesis específica.

He_1 = La planificación de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

H_{01} =La planificación de la gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

He_2 = La organización de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

H_{02} = La organización de la gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

He_3 = La dirección de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

H_{03} =La dirección de la gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

He_4 = El control de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

H_{04} = El control de la gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Finalmente; los propósitos que dieron origen al estudio se describieron del siguiente modo general y específico.

Determinar la relación entre la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

De modo específico, se pretende determinar lo siguiente:

OE_1 : Determinar la relación entre la planificación de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

OE_2 : Determinar la relación entre la organización de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

OE_3 : Determinar la relación entre la dirección de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

OE₄: Determinar la relación entre el control de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

II. MÉTODO

Sampieri (1991) es el uso de los datos recolectados para poder probar si la hipótesis es nula alterna, mediante análisis estadísticos y probar algunas teorías. (p.5).

El presente trabajo tiene una metodología cuantitativa.

2.1 Tipo y diseño de investigación.

2.1.1 Tipo de investigación.

Kerlinger (1979) cuando el estudio o investigación es no experimental o ex post-facto, no se puede manipular las variables (p. 116).

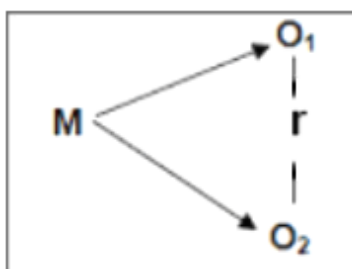
Hernández, et al. (2014) recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, y no se buscará hacer seguimiento a la variable a través del tiempo, por ello es transversal (p. 151).

2.1.2 Diseño de investigación.

Sánchez y Reyes (2002) Correlacional, orientada a determinar la relación entre dos o más variables en un solo momento o lugar.

“El estudio recolectará datos en un solo momento, en un tiempo único, y no se buscará hacer seguimiento a la variable a través del tiempo, por ello es transversal”. (Hernández, et al., 2014b, p. 151).

Su esquema:



Dónde:

M = es la muestra.

O1 = es la observación de la variable 1.

O2 = es la observación de la variable 2.

r = es la correlación entre dichas variables.

2.2 Operacionalización de variables.

2.2.1 Variables.

A. Variable 1: Gestión portuaria. Procesos administrativos previo al atraque al puerto, en el arribo del buque, manipuleo de mercancía y otras actividades portuarias (Fernández y Iglesias, 2015).

Dimensiones, según Louffat (2012, p. 5) la gestión portuaria presenta las dimensiones: la planeación, organización, dirección, control.

B. Variable 2: La satisfacción del usuario. Definición reforzada por Thompson (1995) quien señala que para determinar la satisfacción del usuario se toma en cuenta las siguientes dimensiones: acceso a la atención, trato al usuario, recomendación, expectativas y satisfacción global.

Dimensiones, según Thompson y Col. (1995) Acceso a la atención, Trato al usuario, Recomendación, Expectativas, Satisfacción global.

2.2.2 Operacionalización.

Tabla 2.1 Matriz de operacionalización: Variable gestión portuaria.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión Portuaria	La gestión portuaria como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control. Louffat (2012, p.5).	Operacionalmente se recogerá la valoración de los usuarios respecto a la planificación, organización, dirección y control, con sus respectivos indicadores y los 32 ítems que contiene el cuestionario.	Planificación	. Misión/Visión . Objetivos . Coordinación de acciones . Estrategias	1 - 9	ESCALA: Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Organización	. Atención al cliente . Socialización . Funciones	10 - 18	
			Dirección	. Comunicación . Trabajo en equipo . Motivación . Conciliación	19 - 24	
			Control	. Control del servicio . Satisfacción del cliente . Posicionamiento en el mercado . Cumple con objetivos	25 - 32	

Fuente: Ríos (2018).

Tabla 2.2 Matriz de operacionalización: Variable Satisfacción del usuario.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción del Usuario	Definición reforzada por Thompson quien señala que "dentro de la satisfacción del usuario se toma en cuenta las siguientes dimensiones: Acceso a la atención, Trato al usuario, recomendación Expectativas y satisfacción global". (Thompson y Col., 1995).	Operacionalmente se recogerá la valoración de los usuarios respecto al acceso a la atención, trato al usuario, recomendación, expectativas y satisfacción global, con sus respectivos indicadores y los 32 ítems que contiene el cuestionario.	Acceso	. Comunicación . Atención . Puntualidad	1 - 8	Escala Ordinal Mejor (5) A veces mejor (4) Alguna vez (3) Peor (2) Mucho peor (1)
			Trato al usuario	. Evaluación . Respeto . Buen trato . Información rápida . Limpieza	9 - 16	
			Recomendación	. Eficiencia . Eficacia	17 - 21	
			Expectativa	. Amabilidad . Respeto . Atención rápida	22 - 27	
			Satisfacción global	. Satisfacción . Buen impacto	28 - 34	

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

2.3 Población, muestra y muestreo.

2.3.1 Población.

Según Parra (2003) es el total del número censal, conformado por el universo poblacional en la investigación (p. 15).

Latorre et. Al. (2003) tradicionalmente la población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno (p.78).

La población para el presente estudio es censal y está conformada por 80 usuarios en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – Chimbote, 2019.

Cuadro 1. *Distribución de la población de estudio, usuarios del muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú 2019.*

Área	Usuarios
Operaciones portuarias (personal de control)	5
Agentes marítimos	5
Operador logístico: personal de staff	12
Navieras	18
Transportistas	40
Total	80

Fuente: Patrón de usuarios del muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú 2019.

2.3.2 Muestra y muestreo.

Hernández et al. (2014) afirman que la muestra es esencia de un subgrupo de la población (p.38).

Se consideró el 100% de la población censada como muestra. Se empleó la técnica no probabilística.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1 Técnica.

Rodríguez (2008) son los medios empleados para recolectar información. Entre ellas se encuentran la observación, cuestionario, entrevistas y encuestas (p.10).

Cuadro 2.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Encuesta	Cuestionario para evaluar la gestión portuaria. (Anexo 1)	Medir el nivel de la gestión portuaria.
Encuesta	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario. (Anexo 2)	Medir el nivel de la satisfacción del usuario.

Fuente: elaboración propia.

A. La encuesta.

Mayntz (1976) Conjunto de preguntas para recolectar información de los investigados (p.133).

La encuesta se basa en el cuestionario. Esta técnica permite establecer datos relevantes de los usuarios del muelle N°3 de SiderPerú a través de un conjunto de preguntas.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos.

A. Cuestionario.

Parasurama et al. (1988) preguntas que fueron diseñadas para recolectar datos y lograr objetivos planteados en la investigación.

Podemos definirlo como el conjunto de preguntas bien estructuradas, formuladas para obtener los datos que se buscan; la información debe ser precisa y veraz para obtener los resultados óptimos esperados.

- a. Cuestionario de gestión portuaria, es el instrumento con el objetivo de identificar los niveles de la gestión portuaria del muelle N°3 de SiderPerú. El cuestionario está estructurado en 32 ítems a través de las respuestas de

la escala de Likert, el cuestionario se trabajó a través de las dimensiones e indicadores de la gestión portuaria, posee una puntuación proporcional de acuerdo con el peso de cada pregunta.

- b. Cuestionario satisfacción del usuario, es el instrumento con el objetivo de identificar los niveles de la satisfacción de los usuarios del muelle N°3 de SiderPerú. El cuestionario está estructurado en 32 ítems a través de las respuestas de la escala de Likert, el cuestionario se trabajó a través de las dimensiones e indicadores de la satisfacción del usuario, posee una puntuación proporcional de acuerdo con el peso de cada pregunta.

2.4.3 Validez.

Menéndez (2002) señala que es la cualidad que mide rasgos. Permite validar al instrumento al medir aquello para lo que fue diseñado (p.25).

Los instrumentos empleados en el presente informe fueron tomados del trabajo de investigación de Ríos (2018) los cuales fueron validados por expertos profesionales.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento.

Magnuson (1969) Los resultados deben ser reproducibles, el instrumento debe ser confiable para que los datos puedan emplearse correctamente (p. 77-88).

Se desarrolla mediante muestreo no probabilístico, muestra piloto aplicable a los usuarios del muelle marítimo N°03 de SiderPerú, se facilitará instrumentos para la recolección de datos se y la determinación del coeficiente estadístico de Alpha de Cronbach. El grado de confiabilidad de determina según los siguientes valores:

Cuadro 3.

Interpretación del coeficiente de confiabilidad	
Valores	Interpretación
Coeficiente alfa > de 0.90 a 1.0	Es Excelente
Coeficiente alfa > de 0.76 a 0.89	Es Bueno
Coeficiente alfa > de 0.50 a 0.75	Es Aceptable
Coeficiente alfa > de 0.01 a 0.49	Es Cuestionable
Coeficiente alfa > de -1 a 0	Es Nula

Fuente: Hernández y Baptista (2010).

Hernández y Baptista (2010) la confiabilidad del instrumento se determina a través del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

$\sum Vi$ = Sumatoria de las varianzas por ítem

Vt = Varianza del puntaje de los totales

Rassa (2018) señala que el Alfa de Cronbach nos ayuda a determinar el grado de confiabilidad. Agrega que determina el grado de consistencia y precisión (p.32).

2.5 Métodos de análisis de datos.

Arias (2004) etapa de sometimiento a operaciones de los datos obtenidos (p. 99). Los métodos empleados en el presente trabajo de investigación se encuadran al método cuantitativo.

2.5.1 Análisis descriptivo.

Sampieri (1998) este análisis tienen finalidad de detallar situaciones o circunstancias, especifica aquello que sea sometido a análisis, sea personas o fenómeno (p.60).

Esta investigación es de carácter descriptivo en cuanto permite investigar la relación entre las variables gestión portuaria y satisfacción al usuario.

- Empleo del instrumento de gestión portuaria de Ríos (2018), sin modificación.
- Instrumentos de gestión portuaria y satisfacción del usuario, validados por expertos.
- Fiabilidad de los instrumentos a partir del piloteo.
- Aplicación de los cuestionarios a la población y muestra de estudio.
- Elaboración de tablas para la visualización de los datos.
- Elaboración de figuras estadísticas y su respectiva interpretación.

2.5.2 Análisis inferencial.

Técnica en la que se toman decisiones en base a informaciones parcial o completa obtenida mediante técnicas descriptivas (García y Matus, p.29).

Los datos fueron examinados y debidamente procesados empleando la estadística básica mediante tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras. Para medir el nivel de relación se empleó el coeficiente de correlación de Spearman mediante la prueba de Chi cuadrado. En el proceso, estudio y resultado del conocimiento se empleó el programa estadístico SPSS versión 23 y Excel 2013.

2.6 Aspectos éticos.

Para el presente proyecto se obtuvo el permiso para la recolección de datos, queda establecido que la información obtenida solo podrá ser utilizada para el presente trabajo de investigación, no se revelará ningún dato del trabajador, se mantendrá en reserva y anónimo. Los resultados mantendrán su originalidad y conforme a los objetivos de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Generalidades.

La empresa Siderúrgica del Perú S.A.A. viene ejerciendo sus actividades el 09 de mayo del año 1956. La compañía forma parte de Gerdau desde 2006, uno de los principales proveedores de aceros largos especiales del mundo. SIDERPERÚ cuenta con 1,017 colaboradores a nivel de su planta principal en la ciudad de Chimbote, tal como indica Córdova (2018) produce y comercializa productos de acero de alta calidad. Cuenta con la certificación ISO 9001-2008.

En la actualidad para cumplimiento de los fines, objetivos y funciones, SIDERPERÚ cuenta con la siguiente estructura orgánica: Gerencia y Directorio General, presidido por el Ing. Juan Pablo García Bayce, y demás plana gerencial, así mismo dentro de las sedes cuenta con una estructura organizacional interna liderado por el Gerente de RR,HH en planta, Ing. Christian Gálvez y Gerentes de Administración y finanzas, Producción, Seguridad, Mantenimiento, Calidad, Logística-Productos terminados, entre otros.

Para SIDERPERU, empresa de GERDAU, el desarrollo y sostenibilidad de sus negocios están directamente vinculados con establecer relaciones duraderas con su cadena de socios estratégicos. Sus principales proveedores de servicios nacionales son: CEMENTOS PACASMAYO, ANTRACITA, TRANSPORTES BALETA, entre otros y en el ámbito internacional: GERDAU, ACERLOMITAL, SAMSUNG, entre otros. También cuenta con más de 200 proveedores de chatarra ferrosa, beneficiando a miles de familias recicladoras, como: SIMS GROUP.

3.2 Descripción de resultados.

Se muestran los resultados luego de la aplicación de un cuestionario para evaluar la gestión portuaria y un cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario.

3.2.1 Análisis descriptivo de la gestión portuaria.

Tabla 3.1. Nivel de gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Gestión portuaria			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	74	92.5	92.5	92.5
	Bueno	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100	100	

Fuente : Base de datos.

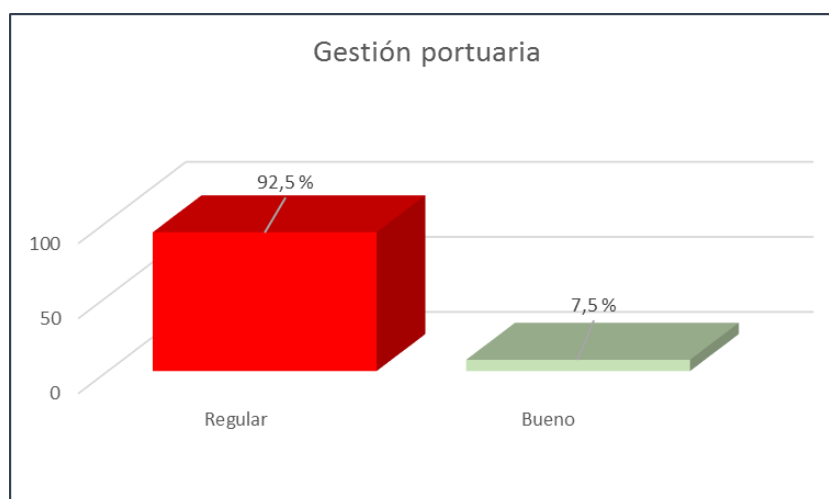


Figura 3.1. Nivel de gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.1., se muestra las frecuencias para la variable gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 92,5% (74) de los usuarios perciben un nivel regular en la variable y el 7,5% (6) un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en la variable gestión portuaria.

Tabla 3.2. Nivel de planificación muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Planificación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	68	85	85,0 %	85,0
	Bueno	12	15	7,5 %	100,0
	Total	80	100	100%	

Fuente: Base de datos.

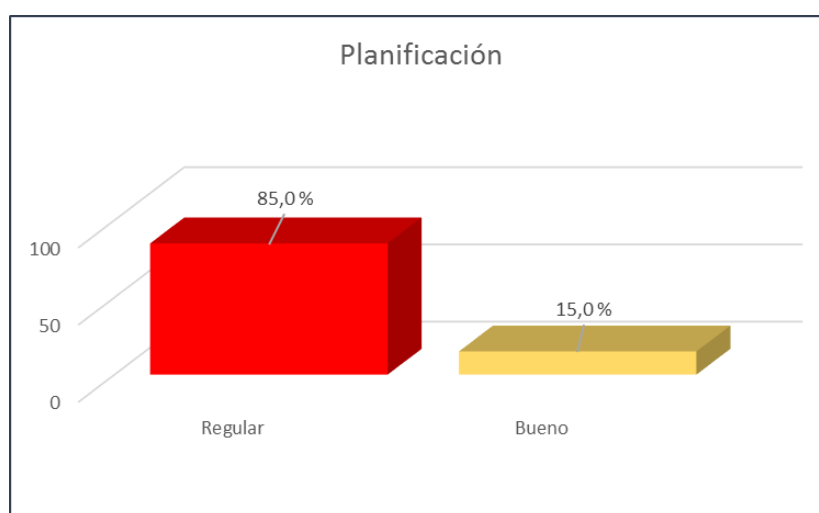


Figura 3.2. Nivel de planificación en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.2., se muestra las frecuencias para la planificación de la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 85,0 % (68) de los usuarios perciben un nivel regular y el 15,0 % (12) un nivel bueno.

Tabla 3.3. Nivel de organización en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	52	65	65,0 %	65
	Bueno	28	35	35,0 %	100.0
	Total	80	100	100%	

Fuente: Base de datos.

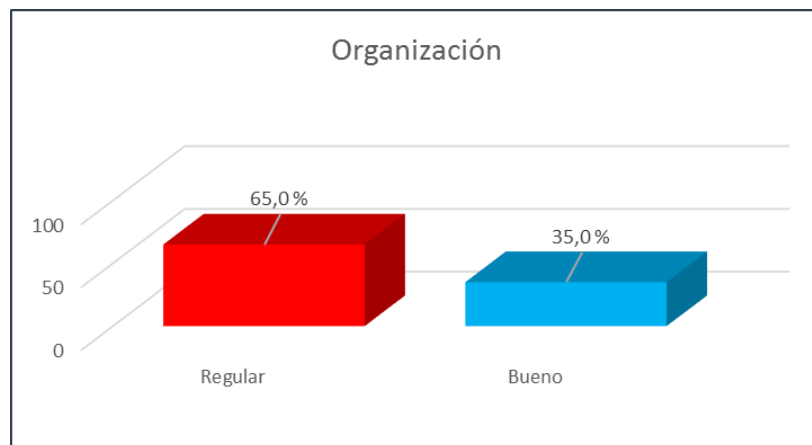


Figura 3.3. Nivel de organización en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.3., se muestra las frecuencias de la organización en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 65,0 % (52) de los usuarios perciben un nivel regular y el 35,0 % (28) un nivel bueno.

Tabla 3.4. Nivel de dirección en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	63	78.75	78,75 %	78,75
	Bueno	17	21.25	21,25 %	100.0
	Total	80	100	100%	

Fuente: Base de datos.

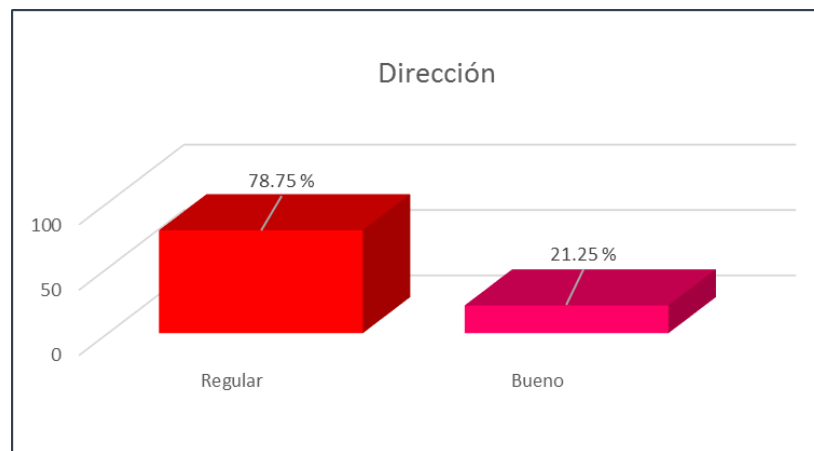


Figura 3.4. Nivel de dirección en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.4., se muestra las frecuencias de la dirección en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 78,75 % (63) de los usuarios perciben un nivel regular y el 21,25 % (17) un nivel bueno.

Tabla 3.5. Nivel de control en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	74	92.5	92,5 %	92,5
	Bueno	6	7.5	7,5 %	100.0
	Total	80	100	100%	

Fuente : Base de datos.

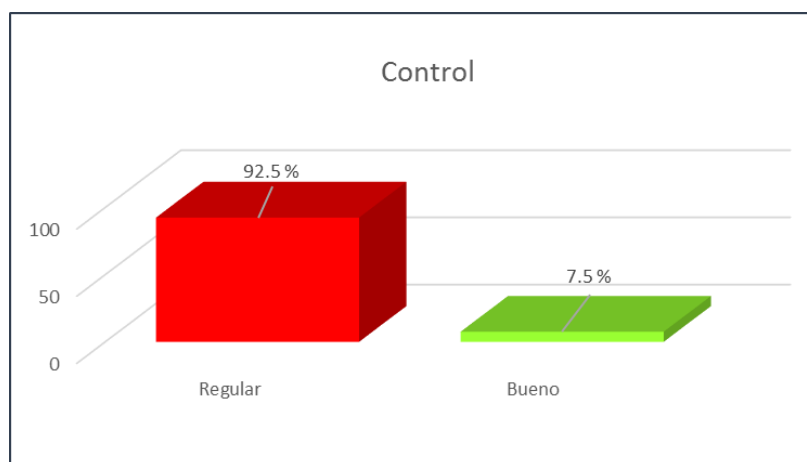


Figura 3.5. Nivel de control en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.5., se muestra las frecuencias del control en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 92,5 % (74) de los usuarios perciben un nivel regular y el 7,5 % (06) un nivel bueno.

3.2.2 Análisis descriptivo de la satisfacción del usuario.

Tabla 3.6. Nivel de satisfacción del usuario del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Satisfacción del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mediamente satisfecho	75	93.75	93,75 %	93,75
	Satisfecho	5	6.25	6,25 %	100.0
	Total	80	100	100%	

Fuente : Base de datos.

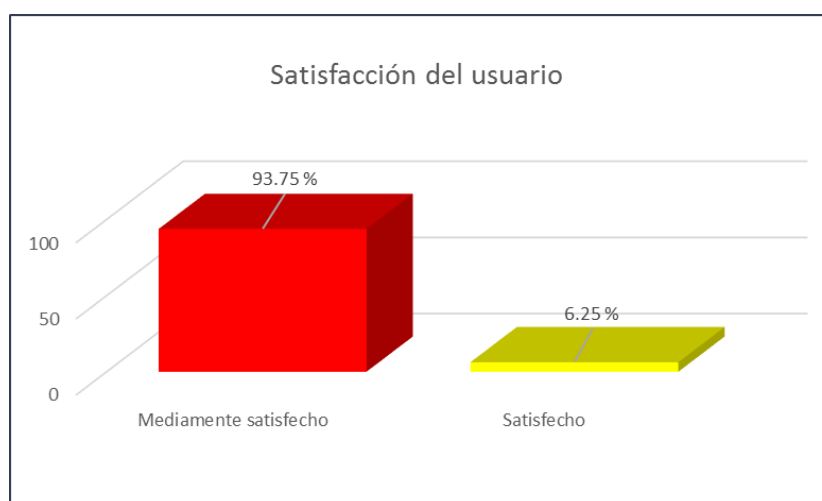


Figura 3.6. Nivel de satisfacción del usuario del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.6., se muestra las frecuencias de la satisfacción del usuario del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 93,75 % (75) de los usuarios perciben un nivel mediamente satisfecho y el 6,25 % (05) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la variable satisfacción al usuario.

Tabla 3.7. Nivel de acceso a la atención del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Acceso a la atención			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mediamente satisfecho	75	93.75	93,75 %	93,75
	Satisfecho	5	6.25	6,25 %	100.0
	Total	80	100	100%	

Fuente : Base de datos.

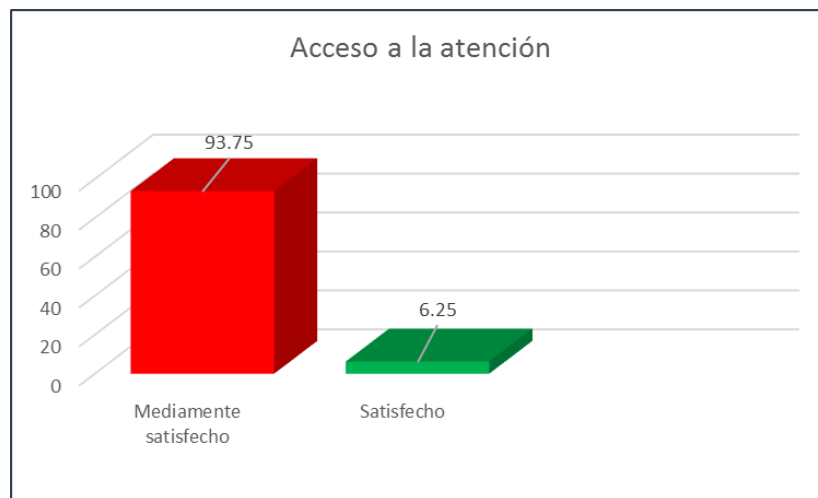


Figura 3.7. Nivel de acceso a la atención de la variable satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.7., se muestra las frecuencias del acceso a la atención en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 93,75 % (75) de los usuarios perciben un mediamente satisfecho y el 6,25 % (05) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la dimensión acceso a la atención.

Tabla 3.8. Nivel de trato al usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Trato al usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mediamente satisfecho	74	92.5	92,5 %	92,5
	Satisfecho	6	7.5	7,5 %	100.0
	Total	80	100	100%	

Fuente : Base de datos.

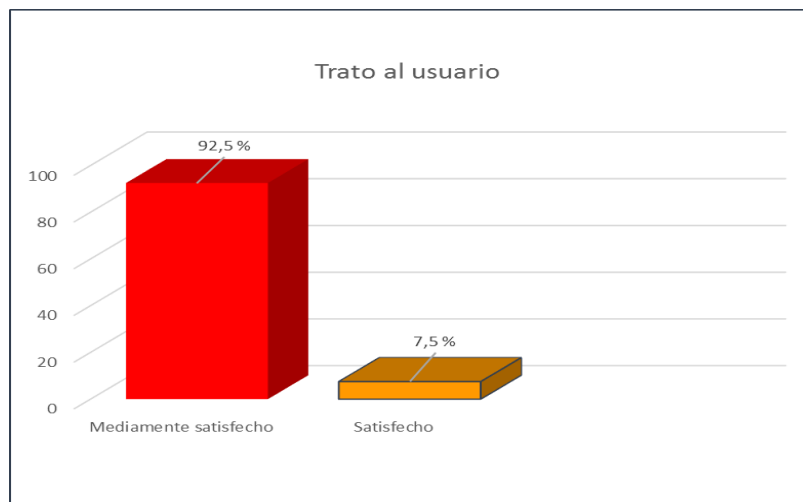


Figura 3.8. Nivel de trato al usuario de la variable satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.8., se muestra las frecuencias de trato al usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 92,5 % (74) de los usuarios perciben un nivel mediamente satisfecho y el 7,5 % (06) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la dimensión trato al usuario.

Tabla 3.9. Nivel de recomendación del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Recomendación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	12	15	15,0 %	15,0
	Mediamente satisfecho	63	78,75	78,75 %	78,75
	Satisfecho	5	6,25	6,25 %	100,0
	Total	80	100	100%	

Fuente : Base de datos.

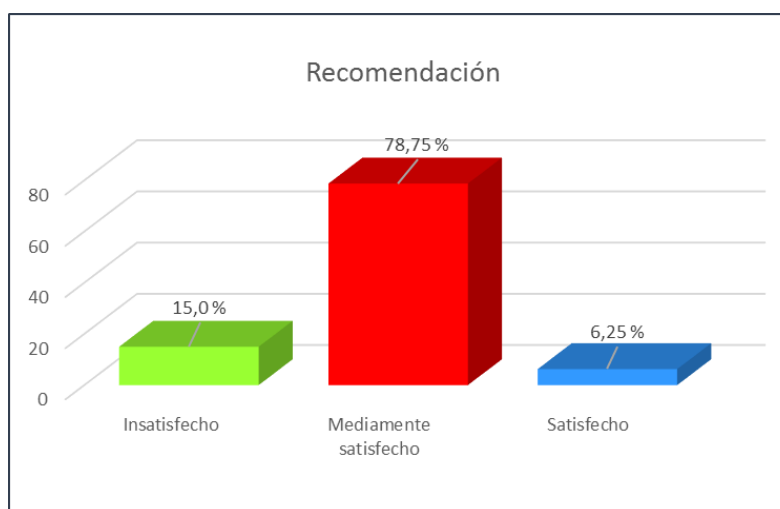


Figura 3.9. Nivel de recomendación de la variable satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.9., se muestra las frecuencias de recomendación en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 15,0 % (12) de los usuarios perciben un nivel mediamente insatisfecho, un 78,75 % (63) perciben un nivel mediamente satisfecho y el 6,25 % (05) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la dimensión recomendación.

Tabla 3.10. Nivel de expectativas del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Expectativas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mediamente satisfecho	53	66.25	66,25 %	66,25
	Satisfecho	27	33.75	33,75 %	100,0
Total		80	100	100%	

Fuente : Base de datos.

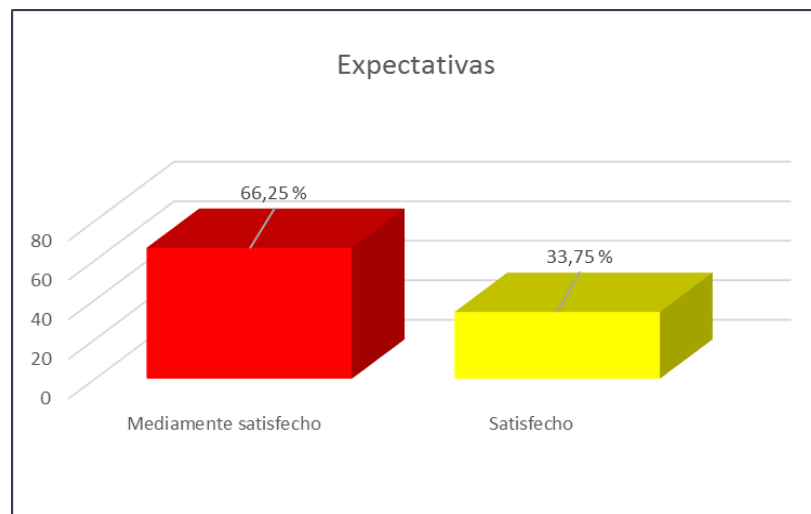


Figura 3.10. Nivel de expectativas de la variable satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.10., se muestra las frecuencias de expectativas en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 66,25 % (53) de los usuarios perciben un nivel mediamente satisfecho, y el 33,75 % (27) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la dimensión expectativas.

Tabla 3.11. Nivel de satisfacción global del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

		Satisfacción global			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	11	13.75	13,75 %	13,75
	Mediamente satisfecho	64	80.00	80,0 %	80,0
	Satisfecho	5	6.25	6,5 %	100,0
	Total	80	100	100%	

Fuente : Base de datos.

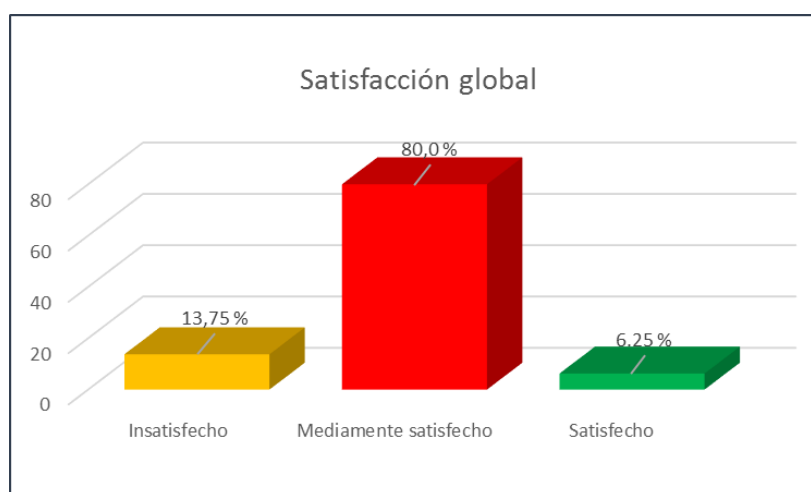


Figura 3.11. Nivel de satisfacción global de la variable satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, año 2019.

Interpretación. De acuerdo con la figura 3.11., se muestra las frecuencias de satisfacción global en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 13,75 % (11) de los usuarios perciben un nivel insatisfecho, el 80,0 % (64) muestran un nivel mediamente satisfecho y el 6,5 % (05) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la dimensión satisfacción global.

3.3 Comprobación de la Hipótesis.

3.3.1 Análisis ligado a la hipótesis

Tabla 3.12. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de los puntajes de gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, 2019.

		Planificación	Organización	Dirección	Control	Gestión portuaria	Acceso a la atención	Trato al usuario	Recomendación	Expectativas	Satisfacción global	Satisfacción al usuario
N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Parámetros normales ^{ab}	Media	31.83	34.46	22.04	27.90	116.23	27.20	28.98	16.74	22.80	16.81	112.53
	Desviación estándar	2.854	2.444	2.241	2.583	8.275	1.905	2.475	1.888	1.932	1.836	8.028
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.139	0.218	0.143	0.231	0.174	0.200	0.148	0.136	0.121	0.183	0.135
	Positivo	0.139	0.218	0.143	0.231	0.174	0.200	0.139	0.089	0.121	0.183	0.135
	Negativo	-0.090	-0.150	-0.111	-0.131	-0.137	-0.114	-0.148	-0.136	-0.104	-0.141	-0.071
Estadístico de prueba		0.139	0.218	0.143	0.231	0.174	0.200	0.148	0.136	0.121	0.183	0.135
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,005 ^c	,000 ^c	,001 ^c

Interpretación. De acuerdo con la tabla 3.12, se observa un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) menor a 0.05 en los puntajes de las dimensiones planificación, organización, dirección, control, acceso a la atención, trato al usuario, recomendación, expectativas y satisfacción global, se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia al 5%), por lo que se utilizará Rho de Spearman.

3.3.2 Análisis correlacional y prueba de hipótesis.

3.3.2.1 Gestión portuaria y satisfacción del usuario

Hipótesis general.

H_1 = La gestión portuaria se relaciona la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

H_0 = La gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Tabla 3.13. *Coefficiente de correlación entre gestión portuaria y satisfacción del usuario.*

		Gestión portuaria	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión portuaria	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
	Satisfacción al usuario	Coefficiente de correlación	,307**
		Sig. (bilateral)	0.006
		N	80

Fuente: Base de datos.

Interpretación estadística. El coeficiente de correlación Rho de Spearman indica una relación significativa ($r= 0,307$) entre gestión portuaria y satisfacción del usuario del muelle marítimo N°3 de SiderPerú año 2019; así mismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, SI existe relación entre la gestión portuaria y la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú.

3.3.2.2. Planificación y satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 1

He₁= La planificación de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Ho₁= La planificación de la gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Tabla 3.14. *Coefficiente de correlación entre planificación y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, 2019.*

			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	80	80
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,737**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	80	80

Fuente: Base de datos.

Interpretación estadística. El coeficiente de correlación Rho de Spearman indica una relación significativa ($r= 0,737$) entre planificación y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú año 2019; así mismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.3.2.3. Organización y satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 2

He₁= La organización de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Ho₁= La organización de la gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Tabla 3.15. *Coefficiente de correlación entre organización y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, 2019.*

			Organización	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	,285*
		Sig. (bilateral)	.	0.010
		N	80	80
	Satisfacción al usuario	Coefficiente de correlación	,285*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.010	.
		N	80	80

Fuente: Base de datos.

Interpretación estadística. El coeficiente de correlación Rho de Spearman indica una relación significativa ($r= 0,285$) entre organización y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú año 2019; así mismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.3.2.4. Dirección y satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 3

He₁= La dirección de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Ho₁= La dirección de la gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Tabla 3.16. *Coefficiente de correlación entre dirección y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, 2019.*

		Satisfacción al	
		Dirección	usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,265*
		N	80
Satisfacción al usuario		Coefficiente de correlación	,265*
		Sig. (bilateral)	0.017
		N	80

Interpretación estadística. El coeficiente de correlación Rho de Spearman indica una relación significativa ($r= 0,265$) entre dirección y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú año 2019; así mismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.3.2.5. Control y satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 4

He₁= El control de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Ho₁= El control de la gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.

Tabla 3.17. *Coefficiente de correlación entre control y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, 2019.*

			Control	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente	1.000	,374**
		Sig.		0.001
		N	80	80
	Satisfacción al usuario	Coefficiente	,374**	1.000
		Sig.	0.001	
		N	80	80

Fuente: Base de datos.

Interpretación estadística. El coeficiente de correlación Rho de Spearman indica una relación significativa ($r= 0,374$) entre control y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú año 2019; así mismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

4.1 A nivel descriptivo.

En la tabla 3.1, se muestra las frecuencias para la variable gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 92,5% (74) de los usuarios perciben un nivel regular en la variable y el 7,5% (6) un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en la variable gestión portuaria. En su tesis, Gómez (2015) “Diagnóstico de gestión portuaria, y satisfacción del usuario en Colombia”, señala que la gestión portuaria resulta relevante tanto para el usuario como para el buen funcionamiento de la empresa en el logro de sus metas.

En la tabla 3.2, se muestra las frecuencias para la planificación de la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 85,0 % (68) de los usuarios perciben un nivel regular y el 15,0 % (12) un nivel bueno. Pinilla (2009) señala que la planificación portuaria debe orientarse hacia la consecución de los objetivos de la planificación de coordinación de y estrategias.

En la tabla 3.3, se muestra las frecuencias de la organización en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 65,0 % (52) de los usuarios perciben un nivel regular y el 35,0 % (28) un nivel bueno.

En la tabla 3.4, se muestra las frecuencias de la dirección en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 78,75 % (63) de los usuarios perciben un nivel regular y el 21,25 % (17) un nivel bueno. La dirección, es la encargada de ejecutar planes, de tener una comunicación fluida y motivación con el fin de alcanzar los objetivos y metas que tenga la organización (Gestiopolis).

En la tabla 3.5, se muestra las frecuencias del control en la gestión portuaria del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 92,5 % (74) de los usuarios perciben un nivel regular y el 7,5 % (06) un nivel bueno. Robbins y De Cenzo (2013) indican que el control es: “Un proceso mediante el cual podemos vigilar las actividades con la finalidad de asegurar la realización del plan acorde a los requerimientos sin ningún tipo de desviación. Los gerentes no pueden saber si la

organización funciona mientras no realicen para ese fin un análisis de sus actividades y hagan una comparación entre el funcionamiento real y el deseado, de esta manera se lograr el objetivo planteado” (p. 356).

En la tabla 3.6, se muestra las frecuencias de la satisfacción del usuario del muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 93,75 % (75) de los usuarios perciben un nivel mediamente satisfecho y el 6,25 % (05) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la variable satisfacción al usuario. Estos resultados coinciden con Koontz y Weihrich (2013) quienes señalan que La satisfacción comprende una respuesta de las emociones (p. 56).

En la tabla 3.7, se muestra las frecuencias del acceso a la atención en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 93,75 % (75) de los usuarios perciben un mediamente satisfecho y 6,25 % (05) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el sobresaliente en la dimensión acceso a la atención. Nos indica el buen uso y según programación de los servicios del Puerto Marítimo de SiderPerú para una buena gestión. Tal como indica Thompson y Col (1995) Debe brindar garantías de respuesta en la atención erigiéndose la accesibilidad en un componente crítico de la calidad (p. 25).

En la tabla 3.8, se muestra las frecuencias de trato al usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 92,5 % (74) de los usuarios perciben un nivel mediamente satisfecho y el 7,5 % (06) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la dimensión trato al usuario. El trato al Usuario. Se debe considerar tres factores primordiales que permita atender y tener acceso de forma adecuada a los usuarios y clientes porteños. Agilidad en la atención, basado en todos los procedimientos, atención Efectiva, facilitando la necesidad de los usuarios y sin restarle importancia, la atención Amable tal como corresponde.

En la tabla 3.9, se muestra las frecuencias de recomendación en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 15,0 % (12) de los usuarios perciben un nivel mediamente insatisfecho, un 78,75 % (63) perciben un nivel mediamente satisfecho

y el 6,25 % (05) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la dimensión recomendación. La Recomendación. Existe una línea estrecha que la satisfacción del usuario y la recomendación, por ello se desarrolla un seguimiento periódicamente para medir el sistema de calidad con el propósito de establecer acciones de mejoras que se consideren oportunas.

En la tabla 3.10, se muestra las frecuencias de expectativas en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 66,25 % (53) de los usuarios perciben un nivel mediamente satisfecho, y el 33,75 % (27) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la dimensión expectativas. Las expectativas del cliente funcionan como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga su desempeño (Valerie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner).

En la tabla 3.11, se muestra las frecuencias de satisfacción global en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, el 13,75 % (11) de los usuarios perciben un nivel insatisfecho, el 80,0 % (64) muestran un nivel mediamente satisfecho y el 6,5 % (05) un nivel satisfecho, siendo el nivel mediamente satisfecho el predominante en la dimensión satisfacción global. La satisfacción global es un aspecto fundamental de la calidad de información que se tiene sobre las expectativas y la percepción de los usuarios. La valoración de la satisfacción hace posible la evaluación de la calidad de atención que se recibe y permite la detección de áreas para mejorar las prácticas asistenciales. (Thompson y Col, 1995, p. 27).

4.2 A nivel inferencial.

En la tabla 3.13, se corroboró que a través de **p_valor < 0.05** que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe una relación significativa ($r = 0,307$) entre gestión portuaria y satisfacción del usuario del muelle marítimo N°3 de SiderPerú año 2019. Este dato coincide con lo encontrado por Gómez (2015) en su investigación titulada: “Diagnóstico sobre gestión portuaria y satisfacción del usuario en Colombia”, después de aplicar la correlación de Spearman (ρ), se determinó que existe una correlación significativa entre la gestión portuaria y la satisfacción del usuario.

V. CONCLUSIONES

- Se logró determinar que SI existe relación positiva y significativa entre la gestión portuaria y la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, la significación aproximada (p_valor) es menor a 0.05. Así también se obtuvo un valor Rho Spearman de 0.307.
- Se logró establecer la relación positiva y significativa, entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, la significación aproximada (p_valor) es menor a 0.05. Así también se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.737.
- El estudio muestra que, en la segunda hipótesis específica se logró establecer la relación positiva y significativa, entre la dimensión organización y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, 2019, la significación aproximada (p_valor) es menor a 0.05. Así también se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.285.
- Se logró establecer la relación positiva y significativa entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, 2019, la significación aproximada (p_valor) es menor a 0.05. Así también se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.265.
- Finalmente, se logró establecer la relación positiva y significativa, entre la dimensión control y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de SiderPerú, 2019, la significación aproximada (p_valor) es menor a 0.05. Así también se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.374.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa coordinar con el jefe de Logística Operaciones Portuarias programar capacitaciones a mediano plazo para reforzar la importancia de la planificación, organización, dirección, control y optimizar la gestión portuaria, de manera que progresivamente se vea reflejado en la satisfacción del usuario a través de los resultados de encuestas internas.
- Se recomienda realizar un plan estratégico con el fin de mejorar la atención al usuario llevando el control y supervisión (mediante instrumentos de control y gestión) de las distintas áreas en la cadena logística, con el propósito de mejorar los puntos que desfavorecen el buen funcionamiento y satisfacción al usuario interno.
- Adicionalmente, si la empresa desea brindar servicios portuarios a usuarios externos, se recomienda realizar un plan de mejora en el muelle marítimo N°3 con el fin de reducir problemas de infraestructura en el puerto (mala estructura en el muelle), oferta de servicios portuarios, calidad, tecnologías de la información, medio ambiente y protección y seguridad, a fin de reducir elevados costos portuarios que generan problemas de competitividad en el país.

REFERENCIAS

- Aguilera (2012) *Sistema de Gestión de SiderPerú*. Modelo de Excelencia con sencillez. Recuperado de:http://www.cdi.org.pe/pdf/Reconocimientos/Experiencias_2012/SIDERPERU-Exp.pdf
- Amador, M. (2003) *Gestión administrativa*. (2a. ed). Buenos Aires: Ateneo
- Ander-Egg (1991) *Introducción a la planificación*. Madrid – España.
- Andrade (2015) *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del Callao* (Tesis para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- APAM (2018) *El 43% de usuarios de puertos concesionados está insatisfecho*. Lima-Perú. Recuperado de: <https://www.apam-peru.com/web/el-43-de-usuarios-de-puertos-concesionados-esta-insatisfecho/>
- Argyris (1957) *La organización*. Recuperado de: <http://www.coachlatinoamerica.com/blog/7-definiciones-de-organizacion-objetivos-negocios-organizacion-laboral/>
- Arias (2006) *El proyecto de investigación*. Introducción a la metodología científica 5ta. Edición. Caracas – Venezuela.
- Ayala (1996) *Gestión Empresarial*. Tarapoto: Editorial Castillo.
- Ayala (2005) *Gerencia educativa en el Perú*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gerencia-educativa-en-el-peru/>
- Baiz, M y García, F (2016). *Gestión portuaria, en Venezuela* (Tesis de Maestría) caracas, Venezuela,
- Banguera (2017) *Análisis de los procesos de operaciones portuarias al arribo de las naves en Autoridad Portuaria de Esmeraldas*. (Tesis de maestría). Ecuador.
- Bedoya, Munera y Saldarriaga (2016) *La tecnología y estructura logística que se deben tener en cuenta para el desarrollo del puerto de Urabá* (Puerto Antioquia) para ser competitivo. Bello – Colombia.
- Boyle (2009) *Programa Nacional de Puertos*. VIII Foro Internacional de Puertos. Lima – Perú.

- Campos (2015) *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del Callao*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Campos y La Torre (2017) *Impacto económico social del proyecto Terminal Marítimo de Puerto Eten en la Región Lambayeque*. (Tesis Ingeniero Economista). Pimentel – Perú.
- Cantú, D. H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Editorial McGraw Hill. México.
- Carbajal M. y Chang, V. (2009). *Medición de productividad y eficiencia de los Puertos región ales del Perú: un enfoque no paramétrico*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Carrasco (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- CEPAL, *Los fletes marítimos en el comercio exterior de América Latina*, Programa de Transporte OEA-CEPAL, E/CN.12/812; UP/OEA / SER.C.17/2, diciembre de 1986.
- Chiavenato (2012). *Administración de empresas*. (2ª Ed.) México: Limusa.
- Choo (1993) *Port performance indicators. Transportation, wáter and urban development department*, The Wold Bank.
- Civera (2016). *Análisis de la relación de la calidad del servicio portuario y satisfacción del cliente, Alicante España* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España.
- CCCOA (2016) *Que es un puerto marítimo, sus tipos y características*. Recuperado de: <https://ccocoa.com/que-es-un-puerto-maritimo-sus-tipos-y-caracterisiticas/>
- Córdova, A. y Echevarría, F. (2015). *La gestión portuaria del Callao y calidad de servicio brindado por el terminal portuario del Callao*. (Tesis maestría) Universidad Nacional del Callao.
- Cruzado (2015) *Infraestructura Portuaria y su efecto en el Comercio Internacional, en el puerto de Salaverry - Trujillo*. Periodo 2011 – 2015. Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú.

- Del Salto, C. (2014). *Evaluación De La Calidad del servicio portuario y Satisfacción del usuario de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Díaz (2000). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Echevarría (2015). *Gestión portuaria y calidad del servicio en el terminal marítimo Puerto Eten, Lambayeque* (Tesis Maestría). Universidad Señor de Sipan, Lambayeque.
- Encinas Valenzuela, J. E. (2017). *La evolución de los Puertos Marítimos*. Instituto de investigaciones estratégicas de la armada de México. Recuperado de http://www.cesnav.edu.mx/ININVESTAM/docs/docs_analisis/da_65-17.pdf.
- Estepa (2013). *La educación patrimonial en la escuela y el museo: investigación y experiencias*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Fayol (2011). *Gestión administrativa México: Pearson*.
- Fernández e Iglesias (2015) *Infraestructuras portuarias: gestión y logística*. Universidad de la Laguna. España.
- García (2013). *Satisfacción del usuario*. Universidad Mayor de San Marcos.
- García (2016). *Gestión del terminal portuario de Salaverry y su contribución en el desarrollo socio económico del distrito de salaverry-2014*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad.
- Gómez (2015). *Diagnóstico de gestión portuaria, y satisfacción del usuario en Colombia*. (Tesis Maestría), Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela.
- Gox (2015) *Evaluación de la satisfacción y percepción del cliente*. Recuperado de: <https://www.puertoensenada.com.mx/esps/0000529/evaluacion-de-la-satisfaccion-y-percepcion-del-cliente>
- Guerra (2016) *La eficiencia de la infraestructura portuaria y el desarrollo del cabotaje marítimo según los transportistas de carga del puerto de Callao, año 2014*.
- Guerra (2017) *Perú: Inversión Privada y Desarrollo Portuario*. Palestra. Perú.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huisa (2013). *Gestión administrativa*. (6ª ed.). Madrid: Morata.

- James (2014). *Gestión administrativa*. México: Pearson
- Kerlinger (1983). *Investigación del Comportamiento*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013) *Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación*. (8va ed.). México: McGrawHill/Interamericana editores.
- Latorre, Rincón y Arnal (2003): *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa*. Experiencia S.L., Barcelona.
- Louffat (2012). *Planificación administrativa*. (4ª ed.). México: Limusa.
- Maggi (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Ecuador: Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Magnusson (1969) *Teoría de los Test*. 1 ed, México D.F.: Trillas
- Martínez (2005). *Optimización del talento en las organizaciones: Gestión por expectativas*. México: Armentia
- Mayntz (1976) *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza
- Menendez (2002) *Validez, confiabilidad y utilidad*. Disponible en <http://www.gobierno.pr/nr/rdonlyres/5cf112bb-5811-4a9a-8d1e-1ba213c5eef7/0/14validez.pdf>, octubre 2016.
- Montero (2012). *Gestión portuaria*. (4ª ed.). Madrid: Morata.
- Muñiz (2003). *Gestión administrativa*. México: Interamericana Editores
- Murcia (2004). *Gestión portuaria*. México: Mc Graw Hill.
- Ouazani (2013) *Estudio y análisis de la normativa del reciclaje de buques y su aplicación para una actividad sostenible*. Lima – Perú.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 12-40
- Parra (2003) *Guía de Muestreo*. Maracaibo – Venezuela.
- Patricio, H. (2009). *Gestión administrativa* (3ª ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Pinilla (2009) *Gestión portuaria y logística*. Universidad Internacional de Andalucía. España.

- Porter, L. W.; Lawler, E. E y Hackman, J. R. (1975). *Behavior in Organization*. New York: McGraw Hill Book.
- Prosertek (2016) *Los puertos y su clasificación*. Recuperado de: <https://prosertek.com/es/blog/clasificacion-puertos/>
- Quesada (2005). *Análisis de eficiencia en logística portuaria mediante DEA*. (Tesis Doctoral Inédita). Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Rassa (2018) *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza, agencia Chimbote 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Nuevo Chimbote – Perú.
- Robbins, G. y De Cenzo, H. (2013). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós
- Rodríguez, A. (2016). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del terminal Portuario de Chimbote* (Tesis Maestría). Universidad Nacional de la Santa.
- Ríos (2018) *Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani – Arequipa, 2018*.
- Robbins, S., Cenzo, D. (2013). *Fundamentos de Administración, México*, (8va edición) Editorial Pearson Educación.
- Rúa (2006) *Los puertos en el transporte marítimo*. EOLI: Ingeniería de Organización y Logística Industrial. Catalunya – España.
- Salama (2016) *Elaboración de un modelo analítico que permita relacionar el transporte marítimo, la globalización y el desarrollo económico*. Casos de estudio: Venezuela, Colombia, Perú y Brasil. Tesis doctoral. Catalunya – España.
- Salkind, A. (1998). *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Paidós
- Sánchez, et al. (2003). *Eficiencia portuaria*. México: Interamericana Editores
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport
- Sepúlveda Whittle, Tomás, *Fomento de la marina mercante en los países de la ALADI*, en Revista de Marina, Año IC, N a 5/83, septiembre-octubre de 1983.
- SiderPerú. *Memorias anuales*. Recuperado de: <https://www.siderperu.com.pe/>

- Sotomayor, C. (2014). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente del terminal portuario de Chimbote, Ancash* (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Terry, T. (2005). *Gestión administrativa*. Madrid: Thomson Thompson J. y Col, K. (1995). Satisfacción global. Barcelona: Paidós
- Tiba (2015) *Glosario de términos marítimos portuarios*. Blogs logística y transporte. Recuperado de: <https://www.tibagroup.com/mx/glosario-de-terminos-maritimos-portuarios>.
- Thompson, A.G.H. and Sunol, R. *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence*. International Journal for Quality in Health Care 7(2): 127-141. 1995.
- Thompson y Col (1995). *Satisfacción global*. Barcelona: Paidós
- UNCTAD (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo) (2017) *Informe sobre el transporte marítimo 2017*. Recuperad de: <https://unctad.org/es/Paginas/PressRelease.aspx?OriginalVersionID=433>.
- Valarie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. (2002). *Marketing de Servicios, Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2ª ed). México: McGraw Hill.
- Varela, H. (2010) *Gestión portuaria*. México: Interamericana Editores
- Zamora Torres, A. I., y Pedraza Rendón, O. H. (2013). *El transporte internacional como factor de competitividad en el comercio exterior*. Surco: Journal of Economics, Finance and Administrative Science, Universidad ESAN-Perú.

ANEXOS

Anexo 1 - Instrumento de recolección de datos.

Anexo 1.1. Cuestionario sobre Gestión Portuaria.

Estimados Señores:

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos a la gestión portuaria en el Puerto Marítimo Muelle N°03 de SiderPerú, 2019. La respuesta es anónima, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems con la mayor sinceridad posible

La siguiente escala solo sirve para propósitos de codificación:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Respuesta				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
DIMENSIÓN 1: Planificación.						
1	¿Considera que el puerto marítimo de SiderPerú (PMS), brinda servicios de calidad a sus usuarios en la gestión administrativa portuaria?					
2	¿Considera que con un adecuado Plan Estratégico Institucional la PMS puede mejorar la calidad de servicios a sus usuarios?					
3	¿Cree que el funcionario responsable del Planeamiento Estratégico Institucional (PEI) del PMS, cumplirá con lograr sus objetivos?					
4	¿Tiene conocimiento de los objetivos del planeamiento estratégico para cumplimiento de buena gestión PMS?					
5	¿El personal del PMS tiene conocimiento del logro de los objetivos estratégicos en la gestión portuaria?					

6	¿El PMS establece objetivos estratégicos considerando las metas a ser alcanzados?					
7	¿Los objetivos estratégicos contienen las intenciones y actividades para lograr los resultados esperados?					
8	¿Los Planes y Proyectos del PMS fueron ejecutados según el criterio del presupuesto por resultado?					
9	¿Los Planes y Proyectos de desarrollo institucional son elaborados y presentados oportunamente al responsable del Pliego?					
DIMENSIÓN 2: Organización.						
10	¿En el PMS, se organiza y prioriza la atención al usuario, para lograr un buen servicio?					
11	¿Recurso humano del PMS, se encuentra organizados y capacitados en temas de orientación y atención al usuario?					
12	¿El PMS propicia capacitaciones por especialidades al personal para atención al público y orientación de los usuarios?					
13	¿Considera que el PMS promueva un ambiente de desarrollo organizacional que permita al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña?					
14	¿Con la gestión portuaria se promueve la socialización en forma conjunta al personal a desarrollar las actividades de trabajo en equipo?					
15	¿El PMS, fomenta las relaciones públicas entre el administrado y la administración portuaria?					
16	¿La gestión portuaria, permite cumplir con las funciones y fines a desempeñar con éxito de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) anual?					
17	¿Considera que el PMS, administra correctamente su presupuesto para desarrollar y ejecutar los Proyectos de Inversión Privada?					

18	¿Los Proyectos de Inversión están orientados a resolver los problemas de las políticas privadas de la gestión portuaria?					
DIMENSIÓN 3: Dirección.						
19	¿La dirección administrativa en el PMS, transmite e informa sus derechos y obligaciones a los administrados?					
20	¿Los servidores del PMS entenderán que el buen trato a los administrados es parte de la gestión portuaria?					
21	¿El desarrollo institucional es promovido por la dirección del PMS, con la finalidad de fomentar la realización de trabajos en equipo para dar el resultado en la gestión portuaria?					
22	¿El personal del PMS participa en el desarrollo institucional para el logro de los objetivos estratégicos de la gestión portuaria?					
23	¿Considera que el PMS dirige y motiva a sus administrados para que cumplan con sus obligaciones?					
24	¿Considera que los servidores y funcionarios del PMS están motivados por dirección de recursos humanos de la Gestión portuaria?					
DIMENSIÓN 4: Control.						
25	¿Considera que las gerencias y subgerencias del PMS realizan la labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para verificar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas?					
26	¿Considera que el PMS efectúa el control de servicios y su monitoreo se registra y es sustentado a través de algún documento administrativo de la gestión portuaria?					
27	¿Considera que el PMS monitorea si su prestación de servicios satisface a los administrados?					
28	¿Considera que PMS realiza evaluaciones permanentes para establecer si el personal cumple					

	con la función y tareas asignadas para prestar servicios de calidad?					
29	¿Considera que la gestión portuaria da a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?					
30	¿Considera que el PMS da a conocer las evaluaciones administrativas realizadas con la finalidad de mejorar la gestión portuaria?					
31	¿Considera que el PMS realiza evaluación periódica para dar a conocer el avance de la gestión portuaria?					
32	¿Considera que PMS evalúa la ejecución presupuestal para cumplir con los objetivos estratégicos donde se determine con Plan Operativo Institucional (POI)?					

Ficha técnica del cuestionario de gestión portuaria.

Características	Descripción
1.Nombre del instrumento	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario de gestión portuaria.
2. Dimensiones que mide	<ul style="list-style-type: none">• Planificación.• Organización.• Dirección.• Control.
3. Total de indicadores	<ul style="list-style-type: none">• 15
4.Tipo de puntuación	<ul style="list-style-type: none">• Numérica
5. Valoración total de la prueba	<ul style="list-style-type: none">• Puntaje mínimo (32)• Puntaje máximo (160)
6.Tipo de administración	<ul style="list-style-type: none">• Directa, en grupo y con apoyo
7.Tiempo de administración	<ul style="list-style-type: none">• 20 minutos
8. Constructo que evalúa	<ul style="list-style-type: none">• Gestión portuaria
9. Área de aplicación	<ul style="list-style-type: none">• Muelle marítimo N°3 SiderPerú
10. Soporte	<ul style="list-style-type: none">• Lapicero, papel, corrector
11.Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none">• 2018
12. Autor	<ul style="list-style-type: none">• Javier Brindis Ríos González
13. Validez	<ul style="list-style-type: none">• Juicio de experto

Escala valorativa de gestión portuaria.

Gestión portuaria				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Gestión Portuaria	32	160	32 – 63	Mala
			64 – 95	Mediamente mala
			96 – 127	Regular
			128 - 160	Bueno
Dimensiones de gestión portuaria				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Planificación	9	45	9 -17	Mala
			18 -26	Mediamente mala
			27 -35	Regular
			36 – 45	Bueno
Organización	9	45	9 -17	Mala
			18 -26	Mediamente mala
			27 -35	Regular
			36 – 45	Bueno
Dirección	6	30	6 -11	Mala
			12 – 17	Mediamente mala
			18 – 23	Regular
			24 -30	Bueno
Control	8	40	8 – 15	Mala
			16 – 23	Mediamente mala
			24 – 31	Regular
			32 -40	Bueno

Análisis de confiabilidad del instrumento

“Cuestionario sobre gestión portuaria”

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario sobre gestión portuaria” a una muestra probabilística por de 15 usuarios del muelle marítimo N°3 e SiderPerú, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 32 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cinco dimensiones del “Cuestionario sobre gestión portuaria” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 0.20; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del instrumento es de 0.818, en promedio y de sus dimensiones (0.818 identificación de una pregunta o problema, 0.820 en formulación de hipótesis, 0.818 en recolección de datos, 0.810 en evaluación de hipótesis y 0.826 en generalización) e ítem (oscilaron entre 0.799 y 0.830). Por lo que se considera que la “Cuestionario sobre gestión portuaria” es confiable.

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

	Identificación de una pregunta o problema	Formulación de Hipótesis	Recolección de datos	Evaluación de hipótesis	Generalización
Ítems1	.811				
Ítems2	.799				
Ítems3	.817				
Ítems4	.830				
Ítems5	.811				
Ítems6	.807				
Ítems7		.830			
Ítems8		.821			
Ítems9		.800			
Ítems10		.816			
Ítems11		.819			
Ítems12		.807			
Ítems13			.809		
Ítems14			.819		
Ítems15			.824		
Ítems16			.808		
Ítems17			.800		
Ítems18			.820		
Ítems19				.811	
Ítems20				.811	
Ítems21				.809	
Ítems22				.809	

Ítems23				.809	
Ítems24				.812	
Ítems25					.823
Ítems26					.808
Ítems27					.800
Ítems28					.820
Ítems29					.811
Ítems30					.820
Ítems31					.814
Ítems32					.800
Correlación por dimensiones	.818	.820	.818	.810	.826
Correlación total	.818				

Coeficiente de correlación corregido ítem-total

	Identificación de una pregunta o problema	Formulación de Hipótesis	Recolección de datos	Evaluación de hipótesis	Generalización	
Ítems1	.360					
Ítems2	.628					
Ítems3	.221					
Ítems4	.205					
Ítems5	.364					
Ítems6	.521					
Ítems7	.219					
Ítems8		.210				
Ítems9		.680				
Ítems10		.223				
Ítems11		.229				
Ítems12		.460				
Ítems13		.415				
Ítems14			.243			
Ítems15			.293			
Ítems16			.513			
Ítems17			.680			
Ítems18			.277			
Ítems19			.363			
Ítems20				.441		
Ítems21				.415		
Ítems22				.422		
Ítems23				.415		
Ítems24				.335		
Ítems25				.222		
Ítems26					.513	
Ítems27					.680	
Ítems28					.277	
Ítems29					.363	
Ítems30					.227	
Ítems31					.292	
Ítems32					.680	
Correlación por dimensiones	.359	.369	.361	.375	.433	
Correlación total						.379

Anexo 1.2: Cuestionario de satisfacción del usuario.

Estimados Señores:

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos a la satisfacción del usuario en el Puerto Marítimo Muelle N°03 de SiderPerú, 2019. La respuesta es anónima, por lo que le agradeceremos marque con una “X” todos los ítems con la mayor sinceridad posible. La siguiente escala solo sirve para propósitos de codificación:

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

N°	Ítems	Respuesta				
		Nunca	La mayoría de las veces no	Unas a veces sí, otras veces no	La mayoría de veces sí	Siempre
DIMENSIÓN 1: Acceso a la atención.						
1	Es fácil contactar por teléfono en el Muelle N°3.					
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Gerente portuario.					
3	Las citas con los funcionarios son con puntualidad.					
4	Las citas son oportunamente entregadas.					
5	La gerencia realiza la labor esperada.					
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					
7	El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.					
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?					
DIMENSIÓN 2: Trato al usuario.						
9	El trato por parte de los funcionarios es de amabilidad y respeto.					

10	El trato por parte del personal de recepción es de amabilidad y respeto.					
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su gestión.					
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos.					
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.					
14	Cuando acudo emergencia sé que encontraré las mejores soluciones.					
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el muelle N°3 de SiderPerú.					
16	Durante la consulta se respetó su privacidad.					
DIMENSIÓN 3: Recomendación.						
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al muelle marítimo de SiderPerú?					
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del muelle marítimo de SiderPerú cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
19	He podido comprobar que el personal muelle marítimo de SiderPerú dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.					
20	He podido comprobar que el personal del Puerto Marítimo de SiderPerú dispone de medios adecuados de comunicación para facilitar su labor.					
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.					
DIMENSIÓN 4: Expectativas.						
22	La atención que ha recibido en el Puerto Marítimo de SiderPerú ha sido muy buena.					

23	Cuando acudo al Puerto Marítimo de SiderPerú, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas.					
24	El servicio brindado los usuarios por el personal del Puerto Marítimo de SiderPerú es buena.					
25	La atención da respuesta rápida a las necesidades y problemas del Puerto Marítimo de SiderPerú.					
26	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?					
27	Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió el servicio ofrecido.					
DIMENSIÓN 5: Satisfacción global.						
28	El personal da una imagen de honestidad y confianza.					
29	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.					
30	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas.					
31	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo han tratado el personal del Puerto Marítimo de SiderPerú.					
32	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el Puerto Marítimo de SiderPerú es buena.					

Ficha técnica del cuestionario de satisfacción del usuario.

Características	Descripción
1.Nombre del instrumento	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de satisfacción del usuario.
2. Dimensiones que mide	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la atención. • Trato al usuario. • Recomendación. • Expectativas. • Satisfacción global.
3. Total de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • 15
4.Tipo de puntuación	<ul style="list-style-type: none"> • Numérica
5. Valoración total de la prueba	<ul style="list-style-type: none"> • Puntaje mínimo (32) • Puntaje máximo (160)
6.Tipo de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Individual.
7.Tiempo de administración	<ul style="list-style-type: none"> • 20 minutos
8. Constructo que evalúa	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del usuario
9. Área de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Muelle marítimo N°3 SiderPerú
10. Soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Lapicero, papel, corrector
11.Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none"> • 2019
12. Autor	<ul style="list-style-type: none"> • Thonson I y Cooll H.
13. Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Juicio de experto

Escala valorativa de satisfacción al usuario.

Satisfacción al usuario				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción al usuario	32	160	32 – 63	Muy insatisfecho
			64 -95	Insatisfecho
			96 - 127	Mediamente satisfecho
			128 - 160	Satisfecho
Dimensiones de satisfacción al usuario				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Acceso a la atención	8	40	8 – 15	Muy insatisfecho
			16 – 23	Insatisfecho
			24 – 31	Mediamente satisfecho
			32 - 40	Satisfecho
Trato al usuario	8	40	8 – 15	Muy insatisfecho
			16 – 23	Insatisfecho
			24 – 31	Mediamente satisfecho
			32 - 40	Satisfecho
Recomendación	5	25	5 – 9	Muy insatisfecho
			10 – 14	Insatisfecho
			15 – 19	Mediamente satisfecho
			20 – 25	Satisfecho
Expectativas	6	30	5 – 10	Muy insatisfecho
			11 – 16	Insatisfecho
			17 – 23	Mediamente satisfecho
			24 – 30	Satisfecho
Satisfacción global	5	25	5 – 9	Muy insatisfecho
			10 – 14	Insatisfecho
			15 – 19	Mediamente satisfecho
			20 – 25	Satisfecho

Análisis de confiabilidad del instrumento
“Cuestionario sobre satisfacción del usuario”

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario sobre satisfacción del usuario” a una muestra probabilística por de 15 usuarios del muelle marítimo N°3 e SiderPerú, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 32 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cinco dimensiones del “Cuestionario sobre satisfacción del usuario” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 0.20; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del instrumento es de 0.820, en promedio y de sus dimensiones (0.835 identificación de una pregunta o problema, 0.822 en formulación de hipótesis, 0.815 en recolección de datos, 0.819 en evaluación de hipótesis y 0.809 en generalización) e ítem (oscilaron entre 0.806 y 0.849). Por lo que se considera que la “Cuestionario sobre satisfacción del usuario” es confiable.

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

	Identificación de una pregunta o problema	Formulación de hipótesis	Recolección de datos	Evaluación de hipótesis	Generalización
Ítems1	.824				
Ítems2	.849				
Ítems3	.831				
Ítems4	.825				
Ítems5	.838				
Ítems6	.844				
Ítems7		.839			
Ítems8		.835			
Ítems9		.809			
Ítems10		.824			
Ítems11		.813			
Ítems12		.812			
Ítems13			.813		
Ítems14			.819		
Ítems15			.811		
Ítems16			.831		
Ítems17			.813		
Ítems18			.812		
Ítems19			.806		
Ítems20				.821	
Ítems21				.815	
Ítems22				.818	
Ítems23				.823	
Ítems24				.815	

Ítems25				.827		
Ítems26					.814	
Ítems27					.801	
Ítems28					.815	
Ítems29					.811	
Ítems30					.809	
Ítems31					.815	
Ítems32					.801	
Correlación por dimensiones	.835	.822	.815	.819	.809	
Correlación total						.820

Coeficiente de correlación corregido ítem-total

	Identificación de una pregunta o problema	Formulación de hipótesis	Recolección de datos	Evaluación de hipótesis	Generalización	
Ítems1	.385					
Ítems2	.499					
Ítems3	.265					
Ítems4	.337					
Ítems5	.264					
Ítems6	.391					
Ítems7		.234				
Ítems8		.243				
Ítems9		.494				
Ítems10		.265				
Ítems11		.395				
Ítems12		.424				
Ítems13			.387			
Ítems14			.262			
Ítems15			.440			
Ítems16			.274			
Ítems17			.402			
Ítems18			.420			
Ítems19				.541		
Ítems20				.265		
Ítems21				.337		
Ítems22				.264		
Ítems23				.235		
Ítems24				.337		
Ítems25				.298		
Ítems26					.385	
Ítems27					.743	
Ítems28					.371	
Ítems29					.430	
Ítems30					.500	
Ítems31					.377	
Ítems32					.743	
Correlación por dimensiones	.356	.342	.364	.325	.507	
Correlación total						.379

ANEXO 2: Matriz de consistencia.

Título: Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Población y Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumentos	Prueba de Contraste
<p>¿De qué manera la Gestión Portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿De qué manera la Planificación de la Gestión Portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?</p> <p>¿De qué manera la Organización de la Gestión Portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?</p>	<p>V₁: Gestión portuaria.</p> <p>V₂: Satisfacción del usuario.</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la planificación de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H₁: La gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p> <p>H₀: La gestión portuaria no se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: La planificación de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p>	<p>V₁:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación. - Organización. - Dirección. - Control. <p>V₂:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso. - Trato al usuario. - Recomendación. - Expectativa. - Satisfacción global. 	<p>Población:</p> <p>La población estuvo constituida por los usuarios en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019 que hacen un total de 80.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se ha utilizado la muestra censal de 80 usuarios del muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú.</p> <p>Muestreo:</p> <p>No probabilístico.</p>	<p>Método:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio:</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño:</p> <p>Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Dónde M: muestra O₁: Obs. De la V₁ O₂: Obs. De la V₂ r: Relac. entre las variables</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de gestión portuaria. (Ríos, 2018) Cuestionario de satisfacción del usuario. (Thomsom y Col., 1995)</p>	<p>Prueba de correlación de Spearman.</p>

<p>¿De qué manera la Dirección de la Gestión Portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?</p> <p>¿De qué manera el Control de la Gestión Portuaria se relaciona con la Satisfacción del Usuario en el Muelle Marítimo N°3 de la Empresa SiderPerú – 2019?</p>		<p>Determinar la relación entre la organización de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el control de la gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p>	<p>H2: La organización de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p> <p>H3: La dirección de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p> <p>H4: El control de la gestión portuaria se relaciona con la satisfacción del usuario en el muelle marítimo N°3 de la empresa SiderPerú – 2019.</p>					
---	--	---	---	--	--	--	--	--

ANEXO 3. Registro de base de datos.

Anexo 3.1. Registro de datos de las dimensiones de los resultados del cuestionario de Gestión Portuaria.

N°	Planificación	Organización	Dirección	Control	Gestión portuaria
1	29	31	20	26	106
2	31	32	19	26	108
3	36	37	26	25	124
4	33	34	22	29	118
5	30	37	23	29	119
6	31	35	23	30	119
7	28	32	19	26	105
8	38	39	26	34	137
9	29	32	22	27	110
10	29	37	21	30	117
11	32	36	22	30	120
12	33	34	24	26	117
13	33	35	20	25	113
14	32	32	20	25	109
15	34	32	23	30	119
16	29	31	20	26	106
17	31	32	19	26	108
18	36	37	26	25	124
19	34	34	22	29	119
20	30	37	23	29	119
21	31	35	23	30	119
22	28	32	19	26	105
23	38	39	26	34	137
24	29	32	22	27	110
25	29	37	21	30	117
26	32	36	22	30	120
27	33	34	24	26	117
28	33	35	20	25	113
29	32	32	20	25	109
30	34	32	23	30	119
31	29	31	20	26	106
32	31	32	19	26	108
33	36	37	26	25	124
34	34	34	22	29	119
35	31	37	23	29	120
36	31	35	23	30	119
37	28	32	19	26	105
38	38	39	26	34	137
39	29	32	22	27	110
40	29	37	21	30	117

N°	Planificación	Organización	Dirección	Control	Gestión portuaria
41	29	31	20	26	106
42	31	32	19	26	108
43	36	37	26	25	124
44	34	34	22	29	119
45	30	37	23	29	119
46	31	35	23	30	119
47	28	32	19	26	105
48	38	39	26	34	137
49	29	32	22	27	110
50	29	37	21	30	117
51	29	31	20	26	106
52	31	32	19	26	108
53	36	37	26	25	124
54	34	34	22	29	119
55	30	37	23	29	119
56	31	35	23	30	119
57	28	32	19	26	105
58	38	39	26	34	137
59	29	32	22	27	110
60	29	37	21	30	117
61	32	36	22	30	120
62	33	34	24	26	117
63	33	35	20	25	113
64	32	32	20	25	109
65	34	32	23	30	119
66	29	31	20	26	106
67	31	32	19	26	108
68	36	37	26	25	124
69	34	34	22	29	119
70	30	37	23	29	119
71	31	35	23	30	119
72	28	32	19	26	105
73	38	39	26	34	137
74	29	32	22	27	110
75	29	37	21	30	117
76	32	36	22	30	120
77	33	34	24	26	117
78	33	35	20	25	113
79	33	35	20	25	113
80	33	34	24	26	117

Anexo 3.2. Registro de datos de las dimensiones de los resultados del cuestionario de Satisfacción del Usuario.

Nº	Acceso a la atención	Trato al usuario	Recomendación	Expectativas	Satisfacción global	Satisfacción del Usuario
1	26	30	16	21	16	109
2	28	30	17	20	16	111
3	24	30	13	25	14	106
4	27	31	18	22	18	116
5	29	30	19	24	18	120
6	25	31	17	24	18	115
7	27	27	16	20	16	106
8	33	35	20	27	21	136
9	28	27	16	23	16	110
10	26	28	16	25	17	112
11	28	30	17	23	18	116
12	28	27	18	23	16	112
13	27	26	15	21	15	104
14	26	24	14	22	14	100
15	26	29	19	23	19	116
16	25	29	16	20	16	106
17	27	30	17	20	16	110
18	26	30	13	25	14	108
19	27	31	18	22	18	116
20	28	29	19	24	18	118
21	25	30	17	24	18	114
22	27	27	16	20	16	106
23	33	35	20	27	21	136
24	28	27	16	23	16	110
25	27	28	16	25	17	113
26	28	30	17	23	18	116
27	27	27	18	23	16	111
28	25	26	15	21	16	103
29	25	24	14	22	14	99
30	27	28	18	22	19	114
31	26	31	16	21	17	111
32	28	30	17	20	16	111
33	26	30	13	25	14	108
34	27	31	18	22	18	116
35	28	29	19	24	18	118
36	24	30	17	24	18	113
37	27	27	16	20	16	106
38	32	35	20	27	21	135
39	28	27	16	23	16	110
40	27	28	16	25	17	113

Nº	Acceso a la atención	Trato al usuario	Recomendación	Expectativas	Satisfacción global	Satisfacción del Usuario
41	29	30	18	22	17	116
42	26	27	17	23	16	109
43	26	26	15	21	15	103
44	25	24	14	22	14	99
45	27	29	19	23	19	117
46	26	27	14	20	16	103
47	27	29	18	20	15	109
48	24	30	13	25	14	106
49	27	31	18	22	18	116
50	28	30	19	24	18	119
51	26	30	17	24	18	115
52	28	27	16	20	16	107
53	32	35	20	27	21	135
54	28	27	16	23	16	110
55	27	28	16	25	17	113
56	28	30	17	23	18	116
57	30	27	18	23	16	114
58	26	26	15	21	15	103
59	25	25	14	22	14	100
60	28	29	19	23	19	118
61	26	31	17	21	16	111
62	28	30	17	20	16	111
63	26	30	13	25	14	108
64	27	31	18	22	18	116
65	28	30	19	24	18	119
66	24	31	17	24	18	114
67	27	27	16	20	16	106
68	33	35	20	27	21	136
69	27	27	16	23	16	109
70	27	28	16	25	17	113
71	29	30	17	23	18	117
72	29	27	18	23	16	113
73	26	26	15	21	15	103
74	25	24	14	22	14	99
75	28	29	19	23	19	118
76	28	32	18	22	18	118
77	27	30	17	20	16	110
78	26	30	13	25	14	108
79	27	31	18	22	18	116
80	29	28	19	24	19	119

ANEXO 4. Constancias emitidas.

Anexo 4.1. Constancia prueba piloto.



EL ADMINISTRADOR DE LOGÍSTICA PORTUARIA DE LA EMPRESA "SIDERÚRGICA DEL PERÚ S.A.A." UBICADA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE (RASSA ZÚÑIGA JESÚS ALEJANDRO), ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, APLICARON LA PRUEBA PILOTO DE LOS INSTRUMENTOS: "GESTIÓN PORTUARIA" Y "SATISFACCIÓN DEL USUARIO" DE SU TESIS TITULADA: "GESTIÓN PORTUARIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL MUELLE MARÍTIMO N°3 DE SIDERPERÚ - 2019". LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO SE REALIZÓ DURANTE EL DÍA 06 DEL MES DE MAYO A LOS USUARIOS DEL MUELLE MARÍTIMO N°3 DE SIDERPERÚ, QUIENES SON PARTE DE SU MUESTRA DE ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

CHIMBOTE, 06 DE MAYO DEL 2019.



FIRMA DEL ADMINISTRADOR
LOGISTICA PORTUARIA

Anexo 4.2. Constancia de aplicación de instrumentos.



EL ADMINISTRADOR DE LOGÍSTICA PORTUARIA DE LA EMPRESA "SIDERÚRGICA DEL PERÚ S.A.A." UBICADA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, (RASSA ZÚÑIGA JESÚS ALEJANDRO), ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, APLICARON LOS INSTRUMENTOS: "GESTIÓN PORTUARIA" Y "SATISFACCIÓN DEL USUARIO" DE SU TESIS TITULADA: "GESTIÓN PORTUARIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL MUELLE MARÍTIMO N°3 DE SIDERPERÚ - 2019". LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS SE REALIZÓ DURANTE EL DÍA 11 DEL MES DE OCTUBRE A LOS USUARIOS DEL MUELLE MARÍTIMO N°3 DE SIDERPERÚ, QUIENES SON PARTE DE SU MUESTRA DE ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

CHIMBOTE, 11 DE OCTUBRE DEL 2019.



FIRMA DEL ADMINISTRADOR
LOGÍSTICA PORTUARIA