



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El Comportamiento Ético y los niveles de Satisfacción de los usuarios en la  
Superintendencia Nacional de Migraciones Trujillo – 2017.

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Hernández Hernández, Jaime Manuel

**ASESORA METODÓLOGA**

Dra. Espinoza Rodriguez Olenka Ana Catherine

**ASESOR ESPECIALISTA**

Mg. Del Castillo Miranda Victor Manuel

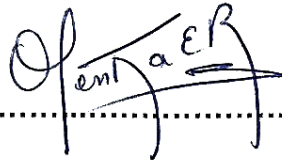
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing

**TRUJILLO - PERÚ**

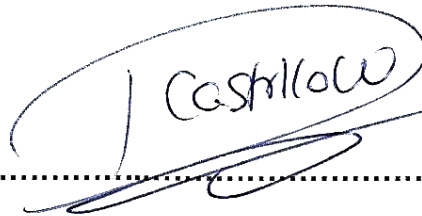
2017

**Página Del Jurado**



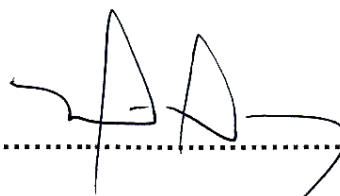
---

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine  
(Presidente)



---

Mg. Del Castillo Miranda, Víctor Manuel  
(Secretario)



---

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

Este trabajo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

### **A Mi Familia:**

A mi madre Adelfa y mi padre Sebastián Alindor, por los ejemplos de perseverancia que los caracteriza, por el valor mostrado para Salir adelante, siendo los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo en cada momento, por sus consejos, sus valores, la motivación contante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A Leiver Noebel y Eduar por todo su apoyo mis hermanos.

A mis abuelos Celso, Filomena y Acela por sus buenos consejos, que día a día me brindaron para mantenerme firme y culminar mi carrera profesional

A mis tíos Edgar, Euler, Gilson, Graviela, Ydelsa, Aida, quienes fueron mi soporte emocional y me enseñaron a nunca rendirme por más difícil que sea la situación.

El Autor

## **Agradecimiento**

A Dios por su infinita bondad; por haberme permitido superar todos los inconvenientes que tuve en el camino para lograr culminar con la elaboración y aplicación de mi tesis.

A mis Asesores Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka y Mg. Del Castillo Miranda Víctor Manuel, por brindarme sus conocimientos y dedicar parte de su tiempo para guiarme en el desarrollo de la presente tesis. Así mismo por brindarme su optimismo para continuar y terminar con este trabajo de investigación.

A todos los profesores de la universidad César Vallejo por haberme enseñado en esta experiencia de aprendizaje.

**El Autor.**

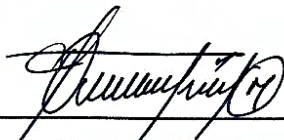
## Declaratoria De Autenticidad

Yo, Hernández Hernández, Jaime Manuel con DNI N° 71215823, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2017



---

Hernández Hernández, Jaime Manuel

DNI N° 71215823

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones Trujillo- 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

**El Autor**

## Índice

Página Del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria De Autenticidad .....	v
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	xi
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	17
1.3.1 Comportamiento ético.....	17
1.3.2 Ética.....	17
1.3.3 Responsabilidad social empresarial .....	18
1.3.4 Ética en la empresa. ....	19
1.3.5 La ética social establecimiento de normas que rige la conducta de individuo en la sociedad.....	19
1.3.6 Trato equitativo y comportamiento ético.....	20
1.3.7 Valores .....	20
1.3.8 Objetividad.....	20
1.3.9 Confidencialidad .....	21
1.3.10 Principios que promueven el pacto global.....	21
1.3.11 Nivel de satisfacción del usuario.....	22
1.3.12 Cliente .....	23
1.3.13 Medición de la satisfacción del usuario. ....	23
1.3.14 Modelos y dimensiones de la satisfacción del usuario.....	24
1.3.15 Modelo Servqual.....	24
1.3.16 Expectativas y percepciones del cliente. ....	25
1.3.17 Orientación ética hacia la satisfacción de necesidades de los clientes.....	25
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	26
1.6 Hipótesis .....	27
1.7 Objetivos .....	27

II.	MÉTODO.....	28
2.1	Diseño de la investigación. ....	29
2.2	Variables, operacionalización.....	30
2.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	31
2.4	Población y muestra.....	33
2.5	Criterios de selección.....	34
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	34
2.7	Métodos de análisis de datos.....	35
2.8	Relación entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción del usuario	36
2.9	Aspectos éticos.....	37
III.	RESULTADOS.....	38
IV.	DISCUSIÓN .....	47
V.	CONCLUSIONES .....	51
VI.	RECOMENDACIONES .....	54
VII.	REFERENCIAS.....	56
VIII.	ANEXOS.....	59
	Anexos	



## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones Trujillo - 2017, siendo una investigación descriptiva correlacional de diseño no experimental de Corte Trasversal, el cual cuenta con una muestra de 384 usuarios que asistieron a la Superintendencia Nacional de Migraciones, se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos y como instrumento el cuestionario, para las variables de estudio el comportamiento ético y la variable nivel de satisfacción del usuario, luego de la recolección de datos se utilizó el programa estadístico SPSS v.20 para el respectivo análisis y poder encontrar la correlación entre ambas variables de estudio. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación de rho de spearman =, 101, donde presenta una correlación positiva debil según tabla N° 3.6 con un nivel de significancia de 0,05, por lo tanto, existe relación entre ambas variables ( $p = 0.000 < 0.05$ ). El cual contrasta con la prueba de hipótesis obteniendo, la Prueba t calculada se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula; por ello se decide aceptar la hipótesis de investigación  $H_1$ , los resultados demuestran que el comportamiento ético existe una relación significativa con los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Palabras claves:

Comportamiento, ética, satisfacción, usuario, correlacional, Trasversal.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between ethical behavior and user satisfaction levels of the National Migration Superintendency Trujillo - 2017, being a descriptive correlational investigation of the non-experimental design of Corte Traversal, which has a sample of 384 users who attended the National Migration Superintendence, the survey technique was used for data collection and as a tool the questionnaire, for the variables of study the ethical behavior and the variable level of user satisfaction, after the collection of data the statistical program SPSS v.20 was used for the respective analysis and to find the correlation between both study variables. The results obtained revealed a correlation coefficient of rho of spearman =, 101, where it presents a weak positive correlation according to table N ° 3.6 with a level of significance of 0.05, therefore, there is a relationship between both variables ( $p = 0.000 < 0.05$ ). Which contrasts with the hypothesis test obtained, the calculated t test is located in the rejection region of the null hypothesis; for that reason it is decided to accept the  $H_1$  research hypothesis, the results show that the ethical behavior exists a significant relation with the levels of satisfaction of the users of the National Superintendency of Migrations.

Keywords:

Behavior, ethics, satisfaction, user, correlation, Traversal.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## I. Introducción.

### 1.1 Realidad Problemática

El comportamiento ético es el estudio del comportamiento de las personas en la realización de sus actos, de tal modo será aplicada en los diversos ámbitos, la ética es de vital importancia dentro de nuestra sociedad, los valores y el comportamiento éticos son la base fundamental en una empresa para el cumplimiento de sus objetivos.

La ética en las organizaciones genera gran interés, por ello la elaboración de la presente investigación, revelando los problemas que se generan por la falta de valores éticos y los cumplimientos de deberes que deben cumplir los ejecutivos con los usuarios al momento de ser atendidos en su centro de labores. La gran mayoría de los ejecutivos no toman en cuenta a los usuarios, haciendo que se encuentran insatisfechos, puesto que al momento de realizar un trámite el servidor no muestra una actitud agradable, ética, responsable y cordial.

El comportamiento ético en las organizaciones se está dejando de lado ya que los ejecutivos de las organizaciones públicas y privadas no realizan sus funciones con responsabilidad, cumpliendo con valores propios y los establecidos por las entidades públicas, las organizaciones confían en sus ejecutivos de turno, pero no todos toman conciencia de sus actos, de tal forma causa problema a los usuarios quienes son los que están insatisfechos por los servicios que brindan estas organizaciones.

Por esta razón se ha creído conveniente realizar una investigación denominada “El comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones Trujillo – 2017”. En este estudio se utilizó como referencia a información recopilada del Diario Gestión (2017).

La nueva ley de migraciones según lo indicado por Paola Felipa (31 de mayo del 2017). Nueva ley de Migraciones. ¿Qué falencias y aciertos tiene?, menciono que: “el principal problema es el conocimiento de normas tanto migratorias como

laborales por los funcionarios, esto debido a la alta rotación de personal, de tal manera conllevando a que el personal no este sumamente capacitado”. Gestión, p.7.

Así mismo en las organizaciones públicas como la Superintendencia Nacional de Migraciones no se preocupan por el bienestar personal, son raras veces que se enfocan en las acciones que deben realizar y tener como base fundamental los valores y normas. Las conductas éticas de las organizaciones no simplemente ser enfocada a beneficio personal, también deben preocuparse por la atención de las necesidades de los usuarios, que a su vez las organizaciones puedan ser progresivas y exitosas.

Frente a esta problemática, para este estudio se llegó a formular las siguientes interrogantes:

1. ¿Cómo es el comportamiento ético que existe dentro de la Superintendencia Nacional de Migraciones?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?
3. ¿Cuál es la relación entre el comportamiento ético y las dimensiones del nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones?

## 1.2 Trabajos previos.

Para tener que desarrollar esta investigación he tenido como ejemplo otros proyectos ya desarrollados que tiene mucha similitud. Posteriormente detallaré unos estudios que ya han sido investigados.

Martínez y Gonzales, et al. (2010). en su artículo:

El comportamiento ético (CE) y los niveles de satisfacción (NS) de los clientes, un caso de estudio”, “Cuyo objetivo es evaluar la incidencia del comportamiento ético de los trabajadores de la gestión de información en seis instituciones de la ciudad de Holguín sobre los niveles de satisfacción de los usuarios”, utilizando un método teóricos descriptivos, utilizando una población de 100 elementos seleccionados de forma probabilísticas. Concluye que: Obtuvo resultados reveladores que demuestran una fuerte correlación entre uno y otro elemento evaluado, obteniendo un valor de coeficiente de correlación lineal de 0.80, finalmente pudo demostrar la necesidad de que en las instituciones de información estudiada se enseñe y distribuyan organismos, talleres y cursos que abordan las temáticas vinculadas a la ética del profesional de la información sus códigos y la mandato total de la calidad en la producción de los productos y servicios de investigación entre otras.

Romero (2006) en su estudio:

Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente”. Publicado por la universidad del Zulia (Luz) Venezuela. “Cuyo objetivo optimizar el comportamiento ético del personal que labora en las instituciones financieras con relación a los procesos de atención al cliente para garantizar al usuario la máxima calidad de servicio”. Con su estudio de tipo descriptivo, utilizando una población conformada por tres

grupos, la primera, por doce gerentes de las agencias principales correspondientes a las organizaciones bancarias en el municipio de Zulia, la segunda integrada por ciento nueve trabajadores aproximadamente, la tercera por treinta y ocho mil cuatrocientos cincuenta usuarios. Concluyendo: Todo el personal de servicio debe de conservar y fomentar una imagen pública positiva, debiendo conocer, respetar, cumplir y hacer cumplir el código ético de la conducta laboral, para regir la prestación de los servicios bancarios, y alcanzar la buena atención al cliente.

Morocho (2016) en su tesis:

Análisis ético sobre la confidencia de información privilegiada de los ejecutivos en sus puestos de trabajo”. Publicada por la universidad técnica de Machala. Cuyo objetivo fue analizar los comportamientos no éticos de los ejecutivos en sus trabajos, y los problemas que surgen a la falta de los valores éticos tanto empresariales como de las personas. Con su estudio de tipo descriptivo. Concluyo: Durante el análisis de los problemas éticos que pueden surgir en las empresas, podemos dar a conocer que la adaptación de códigos de ética en la empresa ayuda a presentar a sus empleados los valores y principios éticos que la empresa necesita en ellos.

Vallejos (2014). en su artículo:

Ética profesional y comportamiento organizacional de los contadores públicos. Publicada por la universidad peruana unión. Cuyo objetivo fue determinar, científicamente, si existe relación significativa entre las variables ética profesional del contador público y compromiso organizacional de contador público. Utilizando un

estudio correlacional con una población de 182 contadores públicos. Concluyendo que: el comportamiento organizacional y el compromiso organizacional se encontró relación significativa débil, siendo que los ejecutivos que reportan mayor nivel de competencia generándose un vínculo empleado-empresa que permanece en el tiempo, siendo reforzado cuando la institución genere los recursos para que el trabajador se capacite.

Santana (2010). en su artículo:

Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio al cliente en referencia de las instituciones de información. Publicada por la universidad autónoma del estado de México. Cuyo objetivo fue la reflexión sobre la ética en el uso de la información desde la perspectiva del servicio de referencia, así como también analizar el comportamiento y desempeño del profesional referencista, su relación con el usuario y como aplica los principios éticos en la toma de decisiones y acciones. Con su estudio de tipo descriptivo. Llego a la conclusión: la conciencia social, los valores de la personalidad y la formación ético-profesional son los elementos indispensables que permiten al ejecutivo desempeñarse con idoneidad los diferentes papeles que las sociedades le asignan .



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

#### **1.3.1 Comportamiento ético.**

En el artículo de Valenzuela (2010) detalla que “una empresas con éticas y con prácticas empresariales de responsabilidad social demuestran tener mejores rendimientos en términos de las utilidades así como con la relación con los clientes” (p.6).

De la Torre (2000, citado por Almengor, 2010) detalla que “el comportamiento ético en una organización pretende orientar a la acción humana, no siendo el mismo un catálogo de soluciones que permitan afrontar problemas” (p.24).

Respecto a lo mencionado por los autores que definen el comportamiento ético. En todas las organizaciones los ejecutivos deben prevalecer los valores y aplicarlos de la mejor manera, pues así se tendrá mejores resultados manteniendo satisfechos a los clientes o usuarios.

#### **1.3.2 Ética.**

Seijo y Villalobos (2011, citado por Morocho, 2016) define que:

La ética estudia la condición moral y de qué forma se va adapta en las personas permitiendo una relación favorable, es decir no existe una acción desfavorable entre la persona y la sociedad, que cada individuo debe juzgar las acciones buenas o malas de los seres humanos. La ética en si es de mucha importancia para las personas o seres humanos, ya que esta guía a las personas y tenga que desarrollar conductas correctas ante la sociedad para tener que demostrar los valores que se han inculcado (p.9).

Para el cumplimiento de las normas las empresas deben desarrollar pensamientos éticos y ejercer la práctica de los valores morales entre sus

colaboradores. Fundamentalmente entre aquellos que tienen la responsabilidad de tomar decisiones, de llevar a la organización hacia, la productividad y el éxito.

### **1.3.3 Responsabilidad social empresarial**

Seijo y Villalobos (2011) define que “En la actualidad la responsabilidad social empresarial, debe ser entendida y practicada, pudiendo ser un instrumento muy útil de auténtica certificación para las empresas y ser reconocidas” (p.49).

Según lo explicado por Bañon, Guillen y Ramos (2011, citado por Morocho, 2016) señala:

La ética en las empresas se observa desde diferentes puntos de vista, puesto que hoy en día en las empresas la ética juega un papel de mucha importancia, ya que existen conductas mal vistas al momento de tomar decisiones , las cuales hace se juzguen como malas acciones (p.10).

Alburquerque (2016) indico que:

la responsabilidad social empresarial, se considera dos elementos necesarios como la ética y calidad de servicio a los clientes y trabajadores dentro de la empresas, para tener que aplicar en las empresas, en la ética lleva hacia los valores como ser respetuoso, responsable, digno tanto interno como externo, en lo que se refiere a calidad de servicio es la manera de como se trata al cliente y al trabajador debido que brinda sus servicios en la empresa, asumiendo los derechos laborales siendo justo con la equidad de género (p.29).

En referencia a lo mencionado dentro de la responsabilidad social las organizaciones deben de cumplir las buenas prácticas a partir de una consideración ética en beneficio de la sociedad. Si una empresa responsable y ética es una empresa productiva.

#### **1.3.4 Ética en la empresa.**

La ética empresarial se basa en buscar el comportamiento de los segmentos de una organización que va comprendida no solo el análisis de normas y valores morales, sin embargo también se ve involucrado en las distintas actividades y procedimientos de una organización.

Según Velásquez y Trejos (2016) expresa que: “La ética profesional es un estudio de normas morales y de cómo serán aplicadas a las organizaciones a través de las cuales las sociedades modernas producen y distribuyen bienes y servicios, también a las personas que laboran dentro de las empresas” (p.23).

Por lo anterior se puede señalar que las empresas deben tener en cuenta la ética ya que es esencial para investigar el modo correcto de desarrollar la vida de las organizaciones, para tomar decisiones claras y justas ante todos los demás. Si esto se cumple la empresa permanecerá más tiempo y será exitosa.

#### **1.3.5 La ética social establecimiento de normas que rige la conducta de individuo en la sociedad**

Según Capella (2008, citado por Seijo y Villalobos, 2011) señala que: “La ética pública o social trata de las acciones de una persona, cuyos efectos directos recaen sobre la propiedad ajena frente a lo demás, abarcando los comportamiento y normas de convivencia” (p.2).

Por otro Seijo y Villalobos (2011) “explica que la rama de la ética es el establecimiento de las normas cuyo objetivo es la conducta del individuo dentro de la sociedad, tanto la relación con otras personas como con las instituciones” (p.3).

Relacionado a lo anterior la ética social implica que toda la sociedad en su conjunto, deben cumplir con las normas y valores sociales dentro de las empresas para de esta manera enfrentar los malos hábitos y poder lograr el éxito.

### **1.3.6 Trato equitativo y comportamiento ético**

El trato equitativo con el comportamiento ético en términos generales ayuda a juzgar tanto las acciones correctas, justas y buenas que los seres humanos hacen. Desde la perspectiva del grupo social que encierra al individuo que está desempeñando una acción y ser aceptadas en la sociedad.

### **1.3.7 Valores**

Según Almengor (2010) sostiene que:

Los valores son principios, cualidades o normas importantes que están estrechamente relacionados con el comportamiento ético. De tal manera son muestras e ideas sobre lo correcto o incorrecto, lo aceptable e inaceptable, el bien y el mal. Las cuales son adquiridas en el transcurso que pasa el tiempo de formación que son reflejados en los seres humanos, la familia, la escuela, la religión, los amigos, y los diferentes medios donde practican los valores éticos (p.21).

Con respecto a lo anterior, de la ética se desprenden un conjunto de Valores, que sirven para la mejora dentro de una organización, siendo un factor clave para poder dar un buen servicio al usuario, de la misma forma mejorar el control de los mismos ejecutivos que laboran en una empresa.

### **1.3.8 Objetividad**

Vallejos (2014) detalla que:

La objetividad es un principio que obliga a todo trabajador a no comprometer su juicio profesional o empresarial causándoles prejuicios, conflictos de influencia indebida de terceros o de intereses. De tal manera que el profesional estará expuesto a situaciones que podrían afectar a la objetividad. Si un profesional que se encuentra laborando en una organización, no presta un servicio profesional, influirá y afectará a su imparcialidad

debidamente en su juicio profesional con respecto a los servicios prestados (p.2).

Está relacionado con las reglas y normas que son propias dentro de la empresa o el centro de trabajo donde se encuentran laborando los ejecutivos, esto ayudara a ah cumplir con objetivos con la buena toma de decisiones.

### **1.3.9 Confidencialidad**

En la actualidad la confidencialidad es muy importe en las organizaciones, si se habla de confidencialidad es hablar de la protección de información por parte de una persona, la mayoría confía mucho en sus ejecutivos para la toma de decisiones, la confidencialidad tiene relación directa con la ética es por ello que las organizaciones tienden a realizar contratos de trabajos con condiciones determinadas sobre la información que tengan durante sus actividades.

Expresado por Demestre(2009, citado por Morocho, 2016) detalla que: “La confidencialidad es una cualidad de información revelada en confianza a cualquier persona sometida a ella, mientras que el secreto profesional es un deber o un derecho en los seres humanos o personas con un determinado perfil profesional” (p.12).

Los trabajadores o los ejecutivos en su centro de labor son los obligados a respetar la confidencialidad en las empresas tanto públicas o privadas. Así mismo es un deber de permanecer la confidencialidad aun después que ya haya sido atendido el usuario o cliente con el profesional encargado en el área de labores.

### **1.3.10 Principios que promueven el pacto global**

Estos principios ayudan a las organizaciones eviten a acoger, apoyar y estatuir entre sus esferas de atribución, para lograr cambios con una continuación de valores en el área de derechos humanos, esquemas profesionales y medio ambiente para lograr cambios efectivos relevantes en las operaciones.

Almengor (2010) menciona que: “los principios que se basados en el impacto global invitan a las organizaciones a adoptar, apoyar dentro de sus esferas de

influencia, una serie de valores para poder lograr cambios positivos en las empresas” (p.23).

El primer principio las organizaciones deben apoyar y respetar los derechos humanos promulgados internacionalmente, asegurarse de no convertirse en coautores de injusticias de los derechos humanos. **Estándares laborales.** Las organizaciones deben aprobar la libertad y la declaración efectivo del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio, la eliminación del trabajo infantil, la eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación. **Medio ambiente.** Los diferentes rubros de organizaciones deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas, efectuar iniciativas para suscitar mayor compromiso ambiental, promoviendo el progreso y expansión de tecnologías amigables al medio ambiente. **Corrupción.** Las organizaciones deben combatir la corrupción en todas sus conveniencias, conteniendo perjuicio y soborno .

Lo importante es que llevando a la práctica estos principios en el pacto mundial sobre la responsabilidad social se lograra transmitir a nivel mundial, de esta manera se podrá lograr mejores resultados con eficiencia y poder tener mejor ámbito empresarial.

### 1.3.11 Nivel de satisfacción del usuario

Ninamango (2014) detalla que:

La satisfacción de los usuarios no solo depende de las perspectivas sino también de la calidad de los servicios, los clientes y usuarios están satisfechos cuando cubren y exceden las expectativas en los servicios que ofrece una organización, si las expectativas de los usuarios son de bajo nivel, hará que estén insatisfechos con recibir un servicio deficiente (p.11).

Según Kotler (2011, citado por moreno, 2012) define que:

La satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Dicho de otra forma, “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado” (p.27).

En los niveles de satisfacción se rescata lo elemental dentro de las empresas porque permitirá permanecer en el tiempo, siendo una fuente de crecimiento hacia el futuro. Por ello las compañías y la sociedad en su conjunto tienen que cumplir con lo que propone, logrando tener consumidores satisfechos.

### **1.3.12 Cliente**

Mendoza (2012) expresa que: “Es la persona que recibe el producto o servicio resultante de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee” (p.19).

Respecto a lo mencionado anteriormente los clientes son la parte principal para una organización ya que ellos son los que crean la buena imagen todo dependiendo del buen trato que reciben de un gerente o empleado en las empresas.

### **1.3.13 Medición de la satisfacción del usuario.**

Petracci (1988, citado por Cano, 2015) expresa que: “la medición de la satisfacción del usuario principalmente está basada en las expectativas de una persona que está ligada a perspectivas individuales que conforman la adquisición de un servicio de manera positiva, si mejor se maneja el servicio se produce satisfacción”

### 1.3.14 Modelos y dimensiones de la satisfacción del usuario

Para Petracci (1988, citado por Cano, 2015) señala que: “para tener que evaluar la calidad del servicio, la medición se basa en paradigmas confirmación/des confirmación de expectativas que son principalmente referidos a la satisfacción del usuario” (p.15)

En los modelos más utilizados formula que la calidad se aprecia de un servicio que son contrastadas de las expectativas de un individuo y las formas de servicio son: El modelo Servqual, Olsen, Sasser, Wyckoff y el modelo Grönross.

### 1.3.15 Modelo Servqual

León y Pitalua (2011) define: “la calidad de servicio como la diferencia entre las conocimientos reales por parte de los clientes del servicio y los bienes que sobre este se habían formado previamente, de esta manera el usuario valora negativamente o positivamente la calidad de un servicio en que los conocimientos que se ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía” (p.33).

Por otro el mismo autor León y Pitalua (2011) indica que: “Para poder desarrollar este estudio de investigación, está encuadrado dentro de los lineamientos presentados por el modelo SERVQUAL, las dimensiones resultantes son”:

**Elementos tangibles.** En referencia a instalaciones físicas, equipos y a la apariencia del personal, **Fiabilidad.** Evalúa capacidad para ejecutar el servicio prometido (tiempo y objetivo establecido) y creando sin errores, **Capacidad de respuesta.** Mide la voluntad y disposición de ayuda a los usuarios y proporcionar la agilidad y rapidez del servicio, **Seguridad.** Se refiere conocimiento y atención mostrada por los empleados mostrando seguridad y confianza a los usuarios en el servicio que realiza, finalmente la **Empatía.** Mide la atención individualizada que ofrecen las empresas a los clientes, capacidad de escuchar y proporcionar completa información por atender y conocer las necesidades.



Un buen servicio al cliente es básicamente enfocarse en la empatía, ya que esto significa “Ponerse en los zapatos del cliente”. El cliente es el que percibe el servicio brindado al momento de recibir el producto o servicio.

### **1.3.16 Expectativas y percepciones del cliente.**

Lovelock (2009, citado por Paredes, 2015) afirma que: “Las expectativas de las personas sobre los servicios están influenciados por varios aspectos: Sus experiencias previas como clientes, comentarios de otros clientes, necesidades personales, sector que presta el servicio, entre otros”. “En forma parecida, señala que las perspectivas son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va suceder”.

Las expectativas que tiene el cliente son cambiantes, es por eso una organización tiene que dar un buen servicio, de tal manera hacerles sentir satisfechos. Esto significa que los procesos deben mantenerse de forma continua, dando soluciones a los usuarios, mostrando interés en que el cliente es primero.

### **1.3.17 Orientación ética hacia la satisfacción de necesidades de los clientes**

Blanco y Gutiérrez (2008) señala que “La gestión de calidad es la base principal hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios, para poder lograr fidelizar y cuidar al cliente es creando el valor máximo posible y puedan tomar decisiones de tal manera puedan satisfacer sus necesidades” (p.14).

Para una empresa el cliente es muy importante, porque de esa manera podrá comprobar cómo se está manteniendo en el mundo emprendedor. Así mismo también es fundamental mantener la comunicación entre empresa y los clientes.

## 1.4 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el comportamiento ético de los trabajadores y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017?

## 1.5 Justificación del estudio

Según Hernández, et. Al (2014), “formula criterios para ajustar la importancia de una investigación propuesta” (pp. 40-41), considerando los siguientes:

- a) **Conveniencia:** porque con los antecedentes estudiados en esta investigación, permitirá determinar cuáles son los comportamientos éticos y los niveles de satisfacción en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones Trujillo - 2017.
- b) **Relevancia social:** El resultado de esta investigación es significativo para la colectividad, ya que en la actualidad las organizaciones públicas y privadas les beneficiara y de esa manera fomentar la mejora en la atención al cliente con el buen trato ético, siendo más efectivos y lograr cumplir con sus objetivos, si analizamos el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios / clientes, se tendrá un claro panorama de las expectativas de los usuarios con los servicios acogidos.
- c) **Justificación práctica:** Es importante para la organización, la investigación busca localizar soluciones, a la vez determinar si los clientes están satisfechos con la atención brindada.
- d) **Utilidad metodológica:** Gracias a la presente investigación se podrá utilizar como referencia a empresarios y profesionales e investigadores que realicen estudios sobre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción, y tengan una idea como se puede medir las variables de estudio, y buscar mejorar los servicios que el usuario sea satisfecho, así como el personal de atención al cliente sea más competitivo.

## 1.6 Hipótesis

### 1.6.1 Hipótesis de Investigación

**Hi:** Existe una relación directa entre comportamiento ético de los trabajadores y los niveles de satisfacción en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo - 2017.

### 1.6.2 Hipótesis Nula

**H0:** No existe relación entre el comportamiento ético de los trabajadores y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.

## 1.7 Objetivos

### Objetivo General

Determinar la relación entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo - 2017.

### Objetivos Específicos.

- O1 Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión elementos tangibles en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo - 2017.
- O2 Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión Confiabilidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.
- O3 Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión capacidad de respuesta en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.
- O4 Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión seguridad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.
- O5 Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión de empatía en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.

## **II. MÉTODO**

## II. Método

### 2.1 Diseño de la investigación.

#### **No experimental:**

Hernández, et al (2014) Indico que “son estudios que se ejecutan sin la manipulación de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Porque no se manipulara ninguna de las variables a investigar.

#### **Transversal:**

Hernández, et al (2014) detalla que “se recogen datos en un solo momento y su intención es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un solo momento” (p. 154).

Se detallará y se comparara el comportamiento ético y los niveles de satisfacción del cliente en la Superintendencia Nacional de migraciones Trujillo, año 2017.

En esta investigación el recojo de información se ejecutaran en una sola ocasión, por lo que no existen tiempos de alcance.

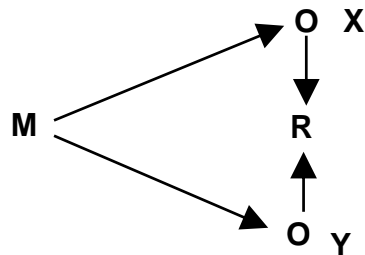
#### **Correlacional:**

Hernández, et al (2014) Indican que “estos diseños describirán la relación entre dos o más variables en un momento determinado” (p. 157).

En el estudio se midió la relación entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

### Esquema de diseño:

Este diseño presenta el esquema siguiente:



Donde:

**M**= Es la muestra constituida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones

**OX**= Observación en la Variable 1

**OY**= Observación en la Variable 2

**R** = Relación de causalidad de las variables

### 2.2 Variables, operacionalización.

**Variable 1:** Comportamiento ético, esta variable es la que tiene como propiedad el fenómeno, la cual es asignada o seleccionada y no puede ser modificada (Consecuencia)

**Variable 2:** Nivel de Satisfacción del usuario, esta variable es la que sufre los cambios y puede ser manipulada por el investigador (causa)

### 2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA 2.1: VARIABLE 1 COMPORTAMIENTO ÉTICO

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comportamiento ético	Según Izaova (2010), detalla que “El comportamiento ético es el actuar de las personas, respecto a las acciones realizadas en la ejecución de sus actos vivenciales, sean estos de cualquier naturaleza” (p.1).	Esta variable se medirá a través de ocho indicadores. Los cuales son: la confianza, discreción, honradez, solidaridad, actuar responsable, cortesía, legalidad y objetividad. Esta medición se realizara a través de una encuesta validada por expertos a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la ciudad de Trujillo. Se utilizara una escala con opciones de respuesta de. Muy de acuerdo, de acuerdo, neutro, en desacuerdo, muy en desacuerdo	Valores	<p>Sentimiento de confianza al recibir el servicio</p> <hr/> <p>Discreción manifiesta</p> <hr/> <p>honradez</p> <hr/> <p>Actuar solidario</p> <hr/> <p>Sentido de la responsabilidad</p> <hr/> <p>Trato cortés</p> <hr/> <p>Legalidad explicita en el acceso de información</p> <hr/> <p>objetividad</p>	Ordinal

**TABLA 2.2: VARIABLE 2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	“Escala de medición
Nivel de Satisfacción del usuario	Según Kotler (2006) citado por moreno (2012), satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.27).	Para medir la variable nivel de satisfacción del cliente/usuario se utilizara el modelo de servqual, realizando una encuesta validada por expertos a los usuarios que utilizan los servicios en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Muy satisfecho, satisfecho, aceptable, Insatisfecho, Muy insatisfecho.	Elementos tangibles	Apariencia de instalaciones Capacidad de equipo y materiales empleados	Ordinal
			Confiabilidad	Orden y mantenimiento	
			Capacidad de respuesta	Horarios de atención Valores Eficiencia	
			Seguridad	Resguardo interno y externo Sistema de seguridad	
			Empatía	Atención	
				Comprensión Interés	

Nota: las dimensiones de comportamiento ético de Martínez y Gonzales, et al. (2010), León y Pitalua (2011) y las dimensiones de modelo servqual para medir el nivel de satisfacción del usuario.



## 2.4 Población y muestra

**Población:** Población infinita.

**Muestra:** Usuarios que utilizan los servicios en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Para la realización del cálculo de la muestra a extraer de la población se utilizara la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * PQ}{e^2}$$

**Dónde:**

**n** = Población (Infinita)

**Z** = Nivel de confianza (1.96)

**p** = Probabilidad de éxito

**q** = probabilidad de fracaso (1-p)

**e** = Margen de error (5%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

**n = 384 usuarios**

La muestra está representada por 384 clientes/usuarios que utilizan los servicios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en la ciudad de Trujillo.

**Muestreo:** El muestreo que se aplicado es el muestreo aleatorio simple.- porque permitió elegir a los usuarios que han sido encuestados, de modo que todos tuvieron la misma probabilidad de aparecer, hasta poder alcanzar el tamaño muestral deseado .

**Unidad de análisis:** está conformado por todo los usuarios que asisten a utilizar los servicios en la Superintendencia Nacional de Migraciones de la ciudad de Trujillo.

## **2.5 Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:** Usuarios que asisten a la Superintendencia Nacional de Migraciones de la ciudad de Trujillo que desean participar de manera voluntaria.

**Criterios de exclusión:** Usuarios que no desean participar de carácter voluntaria en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

## **2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **3.7.1 Técnica:**

Se utilizó la técnica de la encuesta para la muestra a los clientes/ usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

### **3.7.2 Instrumento:**

Se aplicó el cuestionario a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, en la cual permitirá determinar el comportamiento ético y los niveles de satisfacción del usuario. Para el comportamiento ético el cuestionario está vinculado por una dimensión y 8 indicadores, con las opciones de respuesta de Muy de acuerdo, de acuerdo, neutro, en desacuerdo, muy en desacuerdo. Para los niveles de satisfacción se utilizó 5 dimensiones, Las respuestas a los ítems se basaron en la escala de Likert, de 5 alternativas.

### **3.7.3 Validación del instrumento**

El instrumento fue validado por criterio de tres especialistas de la materia. Los que determinan su validez del instrumento que se utilizara en la presente investigación. Los especialistas que validaron el cuestionario fueron por dos especialistas y un metodólogo.

### **3.7.4 Confiabilidad del instrumento**

Hernández, et al. (2014), afirma que “toda confiabilidad de un instrumento de medición es referente al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se utilizó el método de recolección de datos (encuesta) de la presente investigación, donde se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach debido a que la encuesta se elaboró mediante escalas, se encuestó a 30 usuarios que asistieron a la Superintendencia Nacional de Migraciones. Teniendo como resultado lo siguiente:

En cuanto a la rúbrica que fue realizado para la variable del comportamiento ético de los trabajadores, su análisis de fiabilidad y validez mediante el coeficiente de alfa Cronbach se obtuvo un resultado de 0.80, con la información de 30 personas encuestadas.

Así mismo para en la variable nivel de satisfacción se realizó la prueba piloto a 30 usuarios, obteniendo un resultado en el coeficiente de alfa de Cronbach un 0.804.

Los resultados nos indican que existe confiabilidad en el instrumento de recolección de datos.

### **2.7 Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos en ambas variables de estudio se codificó en una base de datos en Excel 2013, seguidamente los datos se establecieron de acuerdo a los indicadores de cada variable. Posteriormente se empleó la estadística descriptiva, básicamente distribución de frecuencias.

También se realizó la elaboración de tablas estadísticas que faciliten el análisis e interpretación de los resultados, y de ese modo poder alcanzar los objetivos de la investigación.

Los programas para obtener los cálculos fue principalmente Microsoft Excel, SPSS v.20.

### **a) Análisis Inferencial.**

Permite poder correlacionar el comportamiento de cada una de las variables, con la utilización de la estadística descriptiva mostrando resultados verdaderos, con respecto a la posición intelectual, la religión y las normas morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; preservar la identidad de los personas que participan en el estudio; honestidad, etc.

Para tener que contrastar la hipótesis, se utilizó el estadístico Inferencial Rho de Spearman, tomado en consideración las variables de medición.

### **2.8 Relación entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción del usuario**

Para poder comprobar cómo se relaciona el comportamiento ético y los niveles de satisfacción del usuario se aplicará la correlación de Rho de spearman mediante el programa SPSS v 20, tomado como valores entre 1 y -1. El 0 demuestra que no existe ninguna tipo de correlación, del mismo modo los valores que se encuentran en cerca de 1 quiere decir que hay una correlación muy buena y los que están cerca al 0 tienen una correlación nula en la cual se muestra en la Siguiete tabla .

Teniendo en cuenta el análisis de correlación entre variables por (Hernández & Fernández, 2010).

Tabla 2.3

*Escala de correlación de Spearman*

Valor	Interpretación
-0,70 a -0,99	“Correlación negativa alta”
-0,4 a -0,69	“correlación negativa moderada”
-0,2 a -0,39	“correlación negativa baja”
-0,1 a -0,19	“correlación negativa muy baja”
0	“correlación nula”
0,01 a 0,19	“correlación positiva muy baja”
0,02 a 0,39	“correlación positiva baja”
0,4 a 0,69	“correlación positiva moderada”
0,70 a 0,99	“correlación positiva alta”

Nota: interpretación del coeficiente de correlación

## 2.9 Aspectos éticos

Como investigador, declaro que el presente estudio de investigación está realizado bajo mi autoría, teniendo en cuenta la autenticidad de los resultados considerándose como investigación sin riesgo y se desarrollara acorde a los criterios siguientes: el respeto por la propiedad intelectual; respeto por las ideologías políticas, morales y religiosas; la biodiversidad, responsabilidad social, protegiendo la identificación de los individuos que participan la investigación, etc.

# **III. RESULTADOS**

### III. Resultados

O1: Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión elementos tangibles de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.

Tabla 3.1:

*Relación entre el comportamiento Ético y la dimensión Elementos tangibles de la variable Nivel de satisfacción de los usuarios.*

		Correlaciones		
			Comportamiento ético	Dimensión Elementos tangibles
Rho de Spearman	Comportamiento ético	Coeficiente de correlación	1,000	,701
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	384	384
	Dimensión Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,701	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	384	384

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, utilizando la prueba estadística de rho de spearman, obteniendo una correlación significativa en el nivel de 0,05 (2 colas) . Salida del programa estadístico SPSS V.20.

Según la tabla 3.1, se presenta la correlación de rho de spearman del Comportamiento ético (CE) y la dimensión elementos tangibles de la variable Niveles de satisfacción (NS). En la cual se aprecia el coeficiente de correlación de ,701\*, lo que se indica correlación positiva alta entre la variable comportamiento ético y la dimensión elementos tangibles, es decir a mayor comportamiento ético mejor será la satisfacción del usuario. Debido a que los usuarios al momento de ser atendidos perciben un servicio regular con respecto a la infraestructura y la atención recibida por parte de los ejecutivos de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

O2: Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión fiabilidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 3.2:

*Relación entre el comportamiento Ético y la dimensión fiabilidad de la variable Nivel de satisfacción de los usuarios.*

Correlaciones				
			Comporta miento ético	Dimensión Confiabilidad
Rho de Spearman	Comportamiento ético	Coeficiente de correlación	1,000	,111*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	384	384
	Dimensión Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,111*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	384	384

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, utilizando la prueba estadística de rho de spearman, obteniendo una correlación significativa en el nivel de 0,05 (2 colas) . Salido del programa estadístico SPSS V.20.

Según la tabla 3.2 se presenta la correlación de rho de spearman de Comportamiento ético (CE) y la dimensión confiabilidad de la variable Niveles de satisfacción (NS). En la cual se aprecia el coeficiente de correlación de 111\*, lo que se indica correlación positiva baja entre ambas variables, es decir a mayor comportamiento ético mejor será la satisfacción del usuario con respecto al servicio confiable. Dado que los usuarios están poco de acuerdo con el servicio brindado y el cumplimiento prometido en la solución de algún problema por el personal de trabajo .



O3: Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión capacidad de respuesta en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 3.3:

*Relación entre el comportamiento Ético y la dimensión Capacidad de respuesta de la variable Nivel de satisfacción de los usuarios.*

Correlaciones				
			Comporta miento ético	Dimensión Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Comportamiento ético	Coeficiente de correlación	1,000	,130
		Sig. (bilateral)	.	,029
			N	384
	Dimensión Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,130	1,000
Sig. (bilateral)		,029		
		N	384	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, utilizando la prueba estadística de rho de spearman, obteniendo una correlación significativa en el nivel de 0,05 (2 colas) . Salido del programa estadístico SPSS V.20 .

Según la tabla 3.3, se presenta la correlación de rho de spearman de Comportamiento ético (CE) y la dimensión capacidad de respuesta de la variable Niveles de satisfacción (NS). En la cual se aprecia el coeficiente de correlación de ,130\*, lo que se indica correlación positiva baja entre la variable comportamiento ético y la dimensión capacidad de respuesta, es decir a mayor comportamiento ético mejor será la satisfacción de los usuarios. Debido a que los usuarios si están poco acuerdo con la atención puntual y con el tiempo de solución de alguna duda que se presentó al momento de ser atendidos.

O4: Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión seguridad en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 3.4:

*Relación entre el comportamiento Ético y la dimensión seguridad de la variable Nivel de satisfacción de los usuarios.*

Correlaciones				
			Comportam iento ético	Dimensión seguridad
Rho de Spearman	Comportamiento ético	Coefficiente de correlación	1,000	,128*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	384	384
	Dimensión seguridad	Coefficiente de correlación	,128*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	384	384

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, utilizando la prueba estadística de rho de spearman, obteniendo una correlación significativa en el nivel de 0,05 (2 colas) . Salido del programa estadístico SPSS V.20 .

Según la tabla 3.4, se presenta la correlación de rho de spearman de Comportamiento ético (CE) y los Niveles de satisfacción (NS) de la dimensión seguridad. Correlación positiva de ,128 en el coeficiente de correlación positiva baja. Esto se debe a que los usuarios al momento de hacer algún tramite están poco satisfechos con la seguridad y vigilancia dentro y fuera de la organización.

O5: Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión empatía en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 3.5:

*Relación entre el comportamiento Ético y la dimensión empatía de la variable Nivel de satisfacción de los usuarios.*

		Correlaciones		
			Comportam iento ético	Dimensión Empatía
Rho de Spearman	Comportamiento ético	Coeficiente de correlación	1,000	,142*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	384	384
	Dimensión Empatía	Coeficiente de correlación	,142*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	384	384

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, utilizando la prueba estadística de rho de spearman, obteniendo una correlación significativa en el nivel de 0,05 (2 colas) . Salido del programa estadístico SPSS V.20.

Según la tabla 3.5, se presenta la correlación de rho de spearman de Comportamiento ético (CE) y los Niveles de satisfacción (NS) en la dimensión empatía. Obteniendo un resultado de Correlación positiva de, 142 \*. En el coeficiente de correlación positiva baja. Dado que en la superintendencia los ejecutivos no dan un buen trato a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Objetivo General Determinar la relación entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo, 2017.

Tabla 3. 6:

*Correlación de rho de spearman entre Comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios*

		Correlaciones		
			Comportami ento ético	Niveles de satisfacción
Rho de Spearman	Comportamiento ético	Coeficiente de correlación	1,000	,101*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	384	384
	Niveles de satisfacción	Coeficiente de correlación	,101*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	384	384

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, utilizando la prueba estadística de rho de spearman, obteniendo una correlación significativa en el nivel de 0,05 (2 colas) . Salido del programa estadístico SPSS V.20.

En la tabla 3.6, se presenta la correlación de rho de spearman de Comportamiento ético (CE) y los Niveles de satisfacción (NS). Correlación positiva baja de ,101\*, entre ambas variables, hay una correlación significativa al nivel de 0.05 (2 colas). Es decir a mayor comportamiento ético mejor será el nivel de satisfacción del usuario. Debido que el comportamiento ético está en un nivel bajo ya que las personas que atienden suelen decir mentiras con la intención de beneficiarse, así mismo el grupo humano que atiende no es honesto.

## Contrastación de prueba de Hipótesis para la correlación

**Hi P≠0:** Existe una correlación directa entre comportamiento ético de los trabajadores y los niveles de satisfacción en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.

**Ho P= 0:** No existe relación directa entre el comportamiento ético de los trabajadores y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad (gl):**  $384 - 2 = 382$

**Estadístico de las variables calculadas.**

$$tc = \frac{r}{\sqrt{\frac{(1-r^2)}{(n-2)}}}$$

$$tc = \frac{0.02033254}{\sqrt{\frac{(1-0.02033254^2)}{(384-2)}}} = 2.82$$

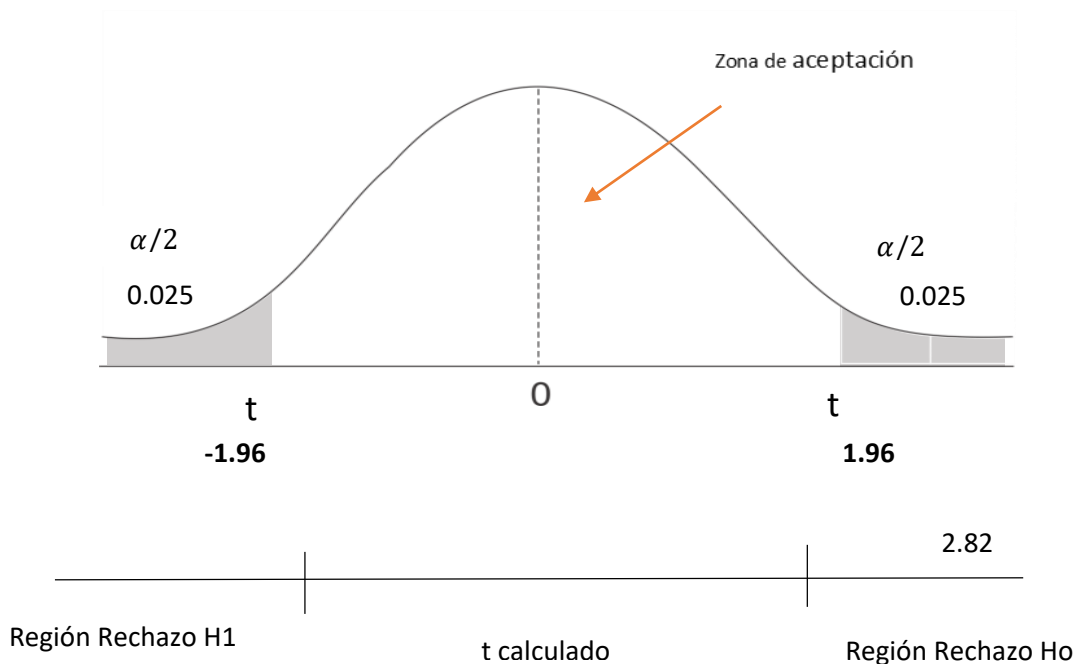
Donde:

T= Valor de prueba de t student

r= ajuste del modelo

n= muestra

## Regiones



El valor hallado  $t = 2.82$ , es mayor al valor tabular  $1.96$ , es decir el valor rechaza la región  $H_0$ , por lo que se concluye que existe relación significativa y positiva en entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones Trujillo- 2017 . Aceptándose la hipótesis de la investigación.

## **IV. DISCUSIÓN**

#### **IV. Discusión de resultados.**

En la actualidad las normas morales en las organizaciones públicas se ven tentadas al incumplimiento por la falta de ética, sin preservar las normas y conductas que tiene cada organización, por ende los usuarios son los que se encuentran insatisfechos con el incumplimiento formal de la calidad de servicio, mediante una buena atención a los clientes/usuarios. Por ello se llegó a realizar la presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017. Con el principal propósito de fomentar a las organizaciones un buen comportamiento ético y responsable.

El primer objetivo fue determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión elementos tangibles en la Superintendencia Nacional de Migraciones, obteniendo como resultado que evidencia una correlación alta de 0,701, Tabla 3.1, donde se realizó la correlación de rho de spearman para poder determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión elementos tangibles. Lo cual se corrobora con los resultados de Vallejos (2014), quien concluye que el comportamiento organizacional y el compromiso organizacional se encontró relación significativa débil, siendo que los ejecutivos que reportan mayor nivel de competencia generándose un vínculo empleado- empresa que permanece en el tiempo, siendo reforzado cuando la institución genere los recurso para que el trabajador se capacite.

Así mismo el segundo objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión confiabilidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, se aplicó el método de correlación de rho de spearman, hallándose como resultado una correlación baja de 0,111, tabla 3.2, y un nivel de significancia de 0,30, lo cual indica que es significativo debido a que el valor ( $p < 0.1$ ), entre comportamiento ético y la dimensión confiabilidad. se puede comparar con los resultados de Vallejos (2014), quien concluye que el comportamiento organizacional y el compromiso organizacional se encontró relación significativa débil, siendo que los ejecutivos que reportan mayor nivel de



competencia generándose un vínculo empleado- empresa que permanece en el tiempo, siendo reforzado cuando la institución genere los recurso para que el trabajador se capacite .

Por otro lado el tercer objetivo específico fue determinar la relación del comportamiento ético y la dimensioe capacidad de respuesta en la Superintendencia Nacional de Migraciones, se obtuvo como resultados que evidenciaron una correlación positiva baja. Tabla 3.3. Donde se realizó la correlación de rho de spearman para poder determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión capacidad de respuesta. Lo manifestado anteriormente se corrobora con los resultados de Vallejos (2014), quien concluye que el comportamiento organizacional y el compromiso organizacional se encontró relación significativa débil, siendo que los ejecutivos que reportan mayor nivel de competencia generándose un vínculo empleado- empresa que permanece en el tiempo, siendo reforzado cuando la institución genere los recurso para que el trabajador se capacite .

El cuarto objetivo fue determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión de seguridad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, por lo que se obtuvo como resultado como resultado una correlación de rho de spearman positiva baja de 0,128, tabla 3.4. Lo mencionado anteriormente se corrobora con los resultados de Romero (2006) cuyo objetivo fue optimizar el comportamiento ético del personal que labora en las instituciones financieras con relación a los procesos de atención al cliente, concluyendo que todo personal de servicio debe de conservar y fomentar la imagen pública positiva.

Así mismo el quinto objetivo fue determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión empatía, utilizando el método de correlación de rho de spearman, se halló un como resultado una correlación baja de 0,142 y un nivel de significancia de 0,29, indicando que es significativo dado que el valor ( $p < 1$ ), entre la variable comportamiento ético y la dimensión empatía. Esta investigación se corrobora con el estudio de Santana (2010) teniendo como objetivo reflexión sobre la ética en el uso de información desde la perspectiva del uso de referencia, concluyendo que los valores y la conciencia social, los valores de la

personalidad y la formación ético - profesional son los elementos indispensables que permite al ejecutivo desempeñarse con idoneidad las diferentes actividades que realiza .

Finalmente para poder determinar el objetivo general el cual fue determinar la relación entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia nacional de Migraciones se realizó el método de correlación de rho de spearman para poder determinar la correlación de ambas variables, teniendo como resultado una correlación positiva baja con un coeficiente de correlación de 0,101 y un nivel de significancia de ,048 lo cual indica que es significativa debido a que el valor ( $p < 0,05$ ). Permitiendo decir que al tener mayor comportamiento ético, mayor nivel de satisfacción de los usuarios. Esta investigación se puede corroborar con la afirmación de Martínez y Gonzales, et al. (2010), Donde su estudio realizado tuvo como objetivo evaluar la incidencia del comportamiento ético de los trabajadores de la gestión de información en Holguín sobre los niveles de satisfacción de los usuarios, donde llego al resultado que existe una correlación fuerte entre uno y otro elemento evaluado, donde los resultados obteniendo del coeficiente de correlación lineal fue de 0.80, lo cual indica que las variables se relacionan . Del mismo modo comparto una posición similar a mi investigación.

Finalmente de los datos obtenidos de la presente investigación basada en la realidad de la Superintendencia Nacional de Migraciones, será beneficiosa y servirá a otras organizaciones utilizando como referencia los resultados obtenidos y a través de ello buscar las mejoras de servicio al usuario.

## **V. CONCLUSIONES**

## V. Conclusiones

- 5.1 Se llegó a determinar que existe relación de grado positiva alta con una correlación de rho de spearman de ,701\* entre el comportamiento ético con la dimensión de elementos tangibles de la variable nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, es decir que si existe una relación entre la dimensión y la variable comportamiento ético. Esto se debe a que la percepción de los usuarios es buena con respecto a la infraestructura de las oficinas de atención en la Superintendencia Nacional de migraciones (Tabla 3.1).
- 5.2 Al relacionar el comportamiento ético y la dimensión confiabilidad de la variable nivel de satisfacción en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones; se obtuvo como resultado una correlación positiva baja con un coeficiente de ,111\*, lo cual indica que existe relación entre el comportamiento ético y la dimensión fiabilidad. Se debe a que los usuarios están insatisfechos con el servicio brindado y la solución de problemas al momento de ser atendidos por parte de los trabajadores en su centro de labores (Tabla 3.2).
- 5.3 Se determinó que existe relación positiva baja entre el comportamiento ético y la dimensión capacidad de respuesta de la variable nivel de satisfacción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017. En la cual se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de ,130\*, lo cual indica que si existe relación entre comportamiento ético y la dimensión capacidad de respuesta. puesto que a los usuarios al momento de ser atendidos han recibido una atención puntual buena por parte del personal de trabajo dando solución a de alguna duda que se presentó (Tabla 3.3).
- 5.4 Al relacionar el comportamiento ético y la dimensión seguridad de la variable nivel de satisfacción del usuario; se obtuvo un coeficiente de rho de spearman baja de ,128\*, es decir que si existe relación entre el comportamiento ético y la dimensión seguridad. Dado que los usuarios de

la Superintendencia Nacional de Migraciones. Dado que los usuarios están poco satisfechos con la vigilancia dentro y fuera de la Superintendencia Nacional de Migraciones (Tabla3.4)

- 5.5 Se determinó que existe relación positiva moderada entre el comportamiento ético y la dimensión empatía de la variable nivel de satisfacción; lo cual se obtuvo como resultado en el coeficiente de correlación de rho de spearman de ,142\*. esto indica que si hay relación entre comportamiento ético y la dimensión empatía. Dado que los usuarios al momento de ser atendidos los trabajadores no muestran amabilidad y buen trato (Tabla 3.5).
- 5.6 De los resultados se concluye que se llegó a determinar que existe relación positiva de grado positiva bajo, con una correlación de rho de spearman de ,101 Entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, lo que quiere decir que a más comportamiento ético mejor satisfacción de los usuarios. Se debe a que el comportamiento ético está en un promedio bajo ya que las personas que atienden suelen decir mentiras con la intención de beneficiarse, así mismo el grupo humano que atiende no es honesto (Tabla 3.6).

## **VI. RECOMENDACIONES**

## **VI. Recomendaciones**

Al gerente de recursos Humanos se recomienda

- 6.1 Desarrollar charlas con la finalidad de contribuir con el tema del buen comportamiento ético, ya que este problema afecta la satisfacción de los usuarios al momento de ser atendidos dentro de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Es decir el personal debe recibir capacitaciones frecuentemente, de tal manera brindar un buen servicio al cliente/usuario.
- 6.2 Realizar una encuesta a los ejecutivos de la organización para poder fortalecer el comportamiento ético y el servicio confiable, la responsabilidad, la honestidad, la solución de problemas que tienen los usuarios y el cumplimiento prometido por parte del personal, debido a que no solo beneficiara a los usuarios, sino a la organización.
- 6.3 Establecer capacitaciones al personal de atención al usuario para de esa manera tener la capacidad de dar respuesta inmediata, al momento de entregar el servicio, teniendo la conservación personal por la ética al momento de llevar a cabo el proceso de atención al cliente/usuario.
- 6.4 Ejecutar planes de capacitación y mantener la mejora de los sistemas de seguridad, mantener la vigilancia interna y externa para mejorar la satisfacción de los usuarios, asíéndoles sentirse que están siendo vigilados al momento de realizar su trámite.
- 6.5 Todos los ejecutivos de la organización deben conocer, respetar y hacer cumplir las normas, para regir la prestación de los servicios de tal manera poder alcanzar una mayor calidad de atención al cliente.

A futuros investigadores, se recomienda:

- 6.6 Realizar estudios correlacionales donde investiguen el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios, a fin de conocer la problemática en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

## **VII. REFERENCIAS**



## VII. Referencias bibliográficas.

- Albuquerque, D. (2016). *Responsabilidad social empresarial en la percepción del cliente de la empresa ferremundo s.a. de la ciudad de Machala, Ecuador.*
- Almengor, A. (2010). *Comportamiento ético dentro de las empresas con responsabilidad social empresarial, Chile.*
- Bañón, A. Guillen, M. Ramos, N. (2011). *La empresa ética y responsable, España*
- Blanco, M. Gutiérrez, S. (2008). *Un modelo de gobierno corporativo que permite un comportamiento ético, el caso mercadona.*
- Cano, N. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario con las obras públicas de Víctor Larco herrera 2015, Trujillo.*
- Capella, F. (2008), *ética individual y social, Ecuador.*
- Díaz, R. (11 de mayo del 2017). *Nueva ley de Migraciones: ¿Qué falencias y aciertos tiene?* Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/nueva-ley-migraciones-que-falencias-y-aciertos-tiene-2191197>
- Hernández (2014). *Metodología de la investigación, México.*
- Kotler, P. (2006) .*Dirección de mercadotecnia, México. p.40*
- León, J. Pitalua, E. (2011). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, España.*
- Lovelock, C (2015). *Expectativas y percepción del cliente, Mexico: Pearson educación.*
- Martín, p. Román, S & Fernández, E. (2011). *Influencia de los comportamientos relacionales del vendedor individual sobre la satisfacción, confianza y Lealtad del comprador en un contexto de Pymes industriales, Murcia España.*

- Martínez, Gonzales y Cruz (2010). *El comportamiento ético (CE) y los niveles de satisfacción (NS) de los clientes, un caso de estudio*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704550>
- Morocho, A. (2016). *Análisis éticos sobre la confidencialidad de información privilegiada de los ejecutivos en sus puestos de trabajo*, Machala Ecuador.
- Ninamango (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*, Lima
- Petracci, (1988). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Buenos aires (argentina).
- Romero, G. (2006). *Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente*, Venezuela.
- Santana, S; (2010). *Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información*. Ciencias de la Información, 41() 3-10. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421569001>
- Seijo, C. Villalobos, K. (2011). *La ética social y la dignificación de la vida humana: un alcance epistémico en la sociedad*, Clío américa EE.UU.
- Trejos, M. (2016). *Comportamientos éticos de los empleados colombianos*, Colombia.
- Valenzuela, L. (2010). *Marketing orientado al cliente y ética empresarial: efectos sobre el valor de la cartera*, Chile.
- Vallejos, C. (2014). *Ética profesional y compromiso organizacional de los contadores públicos*. Recuperado de: [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/331/339](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/331/339)

## **VIII. ANEXOS**

## VIII. Anexos.

### Anexo 1

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPORTAMIENTO

Buenos días/ tardes, la presente encuesta tiene como principal objetivo obtener información sobre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción del usuario acerca de los servicios que brindados en la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Ciudad de Trujillo. Pidiendo a usted por favor sus respuestas sean objetivas de tal forma me pueda generar información exacta. Gracias por su tiempo. , por favor marcar con un aspa (X)

**Escala:**

Muy de acuerdo = 5    De acuerdo = 4    Neutro = 3    En desacuerdo = 2    Muy en desacuerdo = 1

<b>CONFIANZA</b>					
Ítem	5	4	3	2	1
1. Cuan de acuerdo esta Ud. Con la honestidad del grupo humano que atiende en la Superintendencia Nacional de Migraciones.					
2. Cuan de acuerdo esta Ud. Con las personas que le atienden y suelen decir mentiras con la intención de beneficiarse.					
3. Cuan de acuerdo esta Ud. Con la confianza brindada para la realización de algún trámite.					
<b>DISCRECIÓN</b>					
4. Cuan de acuerdo esta Ud. Con la información que ofrecen los ejecutivos en las actividades de la organización.					
5. Considera Ud. Que los trabajadores, respetan las diferencias sociales y culturales tanto de su grupo de trabajo como de los usuarios.					
6. Considera Ud. que los trabajadores dan un trato amable y respetuoso a todas las personas.					
<b>HONRADEZ</b>					
7. Considera Ud. Que los ejecutivos usurpan cargos o funciones según sus propias conveniencias.					
8. Considera Ud. Que los ejecutivos de la Superintendencia Nacional de Migraciones se adueñan de los bienes de la organización					
9. Cuan de acuerdo esta Ud. Con los trabajadores que reciben dinero a cambio de facilitar trámites administrativos.					
<b>HONESTIDAD</b>					
10. Cuan de acuerdo esta Ud. con la honestidad de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.					
11. Cuan de acuerdo esta Ud. Con los trabajadores que buscan un bien común al realizar un tramite					
12. Cuan de acuerdo esta Ud. Con su leal competencia de los trabajadores en su puesto de trabajo.					
<b>RESPONSABILIDAD</b>					
13. Cuan de acuerdo esta Ud. con la responsabilidad de los ejecutivos en sus actividades del día a día.					
14. Considera Ud. que los ejecutivos no se ausenta de su puesto hasta no terminar su horario de trabajo.					
15. Considera Ud. Que el personal asume la responsabilidad por las fallas que comete.					
<b>CORTESÍA</b>					
16. Cuan de acuerdo esta Ud. Con el saludo de bienvenida antes de ser atendido.					
17. Cuan de acuerdo esta Ud. Con la amabilidad y el respeto de los ejecutivos hacia los usuarios.					
<b>LEGALIDAD</b>					
18. Cuan de acuerdo esta Ud. Con la normatividad y el servicio brindado.					
19. Cuan de acuerdo esta Ud. Con la honestidad de los trabajadores y la atención dentro del plazo establecido					
<b>OBJETIVIDAD</b>					
20. Cuan de acuerdo esta Ud. Con los trabajadores que cumplen sus funciones de acuerdo a la normatividad que tiene la organización.					
21. Cuan de acuerdo esta Ud. Con la eficiencia y el cumplimiento de los trabajadores dentro de la organización.					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Escala:**

Muy satisfecho = 5   Satisfecho = 4   Aceptable = 3   Insatisfecho = 2   Muy Insatisfecho = 1

Ítem	5	4	3	2	1
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1. Cuan satisfecho esta Ud. Con el servicio brindado y el mantenimiento de la Superintendencia Nacional de Migraciones.					
2. Cuan satisfecho esta Ud. Con el equipamiento que tiene la Superintendencia Nacional de Migraciones.					
3. Cuan satisfecho esta Ud. Con la infraestructura de las oficinas de atención al cliente.					
<b>CONFIABILIDAD</b>					
4. Cuan satisfecho esta Ud. Con el servicio brindado.					
5. Cuan satisfecho esta Ud. Con la solución de sus problemas atendidos por el personal					
6. Cuan satisfecho esta Ud. Con el cumplimiento prometido por el personal de trabajo.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
7. Cuan satisfecho esta Ud. Con la atención puntual que el personal le ofrece.					
8. Cuan satisfecho esta Ud. Con la disponibilidad del personal para ser atendido.					
9. Cuan satisfecho esta Ud. Con el tiempo de solución de alguna duda que se presentó					
<b>SEGURIDAD</b>					
10. Cuan satisfecho esta Ud. con la vigilancia dentro y fuera de la Superintendencia Nacional de Migraciones.					
11. Cuan satisfecho esta Ud. Con el sistema de seguridad para los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones.					
12. En términos generales está satisfecho con la seguridad existente en la Superintendencia Nacional de Migraciones.					
<b>EMPATÍA</b>					
13. Cuan satisfecho esta Ud. Con la amabilidad y buen trato del personal de trabajo					
14. Cuan satisfecho esta Ud. Con la atención individualizada que la organización le ofrece					
15. Cuan satisfecho esta Ud. Con los horarios que ofrece la organización.					
16. En términos generales está satisfecho con los servicios que ofrece la Superintendencia Nacional de Migraciones.					

Anexo 2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

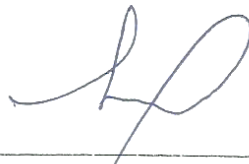
Yo, Luz Ballodano Nontel, titular  
del DNI. Nº 40573161, de profesión  
Directora de Investigación, ejerciendo  
actualmente como Docente, en la  
Institución U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al  
personal que labora en  
Superintendencia Nacional de Migraciones

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las  
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Trujillo, a los 11 días del mes de Julio del  
2017.



Firma

Luz Ballodano Nontel

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

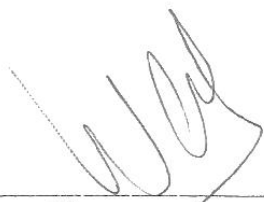
Yo, Waldo Caballero Mujica, titular del DNI. N° 4105 8760, de profesión Mg. Marketing, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Superintendencia Nacional de Migraciones

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 11 días del mes de Julio del 2017

  
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

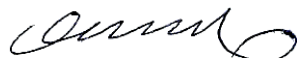
Yo, Quir. Maguina Rivas, titular  
del DNI. N° 17821620, de profesión  
Administrador, ejerciendo  
actualmente como Docente, en la  
Institución U.C.U.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al  
personal que labora en  
Superintendencia Nacional de Migraciones.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las  
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Trujillo, a los 19 días del mes de Junio del  
2017.



Firma



OBSERVACIONES

1. *Alisar los preguntos en tercera persona.*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FECHA: *20, 06, 17*

*[Handwritten Signature]*

Firma y sello del experto

### Anexo 3

Tabla: 7.1

Distribución de la media y desviación típica de la variable comportamiento ético en la Superintendencia Nacional de Migraciones Trujillo - 2017.

Indicadores	ÍTEMS	Media	desviación estándar
Confianza	Cuan de acuerdo esta Ud. Con la honestidad del grupo humano que atiende en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	3.81	0.74
	Cuan de acuerdo esta Ud. Con las personas que le atienden y suelen decir mentiras con la intención de beneficiarse.	2.80	1.26
	Cuan de acuerdo esta Ud. Con la confianza brindada para la realización de algún trámite.	4.07	0.74
	<b>Total</b>	<b>3.56</b>	<b>1.58</b>
Discreción	Cuan de acuerdo esta Ud. Con la información de los ejecutivos que ofrecen las actividades de la organización.	3.91	0.85
	Considera Ud. Que los trabajadores, respetan las diferencias sociales y culturales tanto de su grupo de trabajo como de los usuarios.	4.07	0.76
	Considera Ud. que los trabajadores dan un trato amable y respetuoso a todas las personas.	4.09	0.77
	<b>Total</b>	<b>4.02</b>	<b>0.80</b>
HONRADEZ	Considera Ud. Que los ejecutivos usurpan cargos o funciones según sus propias conveniencias.	3.77	0.88
	Considera Ud. Que los ejecutivos de la Superintendencia Nacional de Migraciones se adueñan de los bienes de la organización	3.25	1.28
	Cuan de acuerdo esta Ud. Con los trabajadores que reciben dinero a cambio de facilitar trámites administrativos.	3.24	1.27
	<b>Total</b>	<b>3.42</b>	<b>1.18</b>
HONESTIDAD	Cuan de acuerdo esta Ud. con la honestidad de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades	3.95	0.88
	Cuan de acuerdo esta Ud. Con los trabajadores que buscan un bien común al realizar un tramite	3.38	1.16
	Cuan de acuerdo esta Ud. Con su leal competencia de los trabajadores en su puesto de trabajo.	4.00	0.80
	<b>Total</b>	<b>3.8</b>	<b>1.0</b>
RESPONSABILIDAD	Cuan de acuerdo esta Ud. con la responsabilidad de los ejecutivos en sus actividades del día a día.	3.99	0.79

	Considera Ud. que los ejecutivos no se ausenta de su puesto hasta no terminar su horario de trabajo.	3.29	1.20
	Considera Ud. Que el personal asume la responsabilidad por las fallas que comete.	3.71	0.88
	<b>Total</b>	<b>3.66</b>	<b>1.01</b>
CORTESÍA	Cuan de acuerdo esta Ud. Con el saludo de bienvenida antes de ser atendido.	4.15	0.73
	Cuan de acuerdo esta Ud. Con la amabilidad y el respeto de los ejecutivos hacia los usuarios.	3.96	0.87
	<b>Total</b>	<b>4.06</b>	<b>0.71</b>
LEGALIDAD	Cuan de acuerdo esta Ud. Con la normatividad y el servicio brindado.	3.81	0.82
	Cuan de acuerdo esta Ud. Con la honestidad de los trabajadores y la atención dentro del plazo establecido	3.99	0.84
	<b>Total</b>	<b>3.90</b>	<b>0.83</b>
OBJETIVIDAD	Cuan de acuerdo esta Ud. Con los trabajadores que cumplen sus funciones de acuerdo a la normatividad que tiene la organización.	3.93	0.80
	Cuan de acuerdo esta Ud. Con la eficiencia y el cumplimiento de los trabajadores dentro de la organización.	3.92	0.82
	<b>Total</b>	<b>3.93</b>	<b>0.81</b>
<b>Comportamiento ético</b>	<b>Total</b>	<b>3.79</b>	<b>0.28</b>

Nota: la tabla 7.1 nos muestra un promedio de los indicadores de cada dimensión de la variable comportamiento ético el cual se obtuvo mayor puntuación la cortesía con un promedio de 4.06, así mismo la discreción con una media de 4.02, luego la objetividad con una media de 3.93, legalidad 3.90, honestidad con una media de 3.8, responsabilidad 3.66, confianza con 3.56 y finalmente la honradez con una media de 3.56.

Dado así la variable comportamiento ético, se ha obtenido una media de 3.79 con una desviación estándar de 0.28.

1	2	3	4	5
Muy desacuerdo	desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo

Tabla: 7.2

Distribución de la media y desviación típica de la variable Nivel de satisfacción en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones Trujillo - 2017.

Dimensiones	Ítems	Media	Desviación estándar
ELEMENTOS TANGIBLES	Cuan satisfecho esta Ud. Con el servicio brindado y el mantenimiento de la Superintendencia Nacional de Migraciones.	3.97	0.79

	Cuan satisfecho esta Ud. Con el equipamiento que tiene la Superintendencia Nacional de Migraciones.	4.14	0.70
	Cuan satisfecho esta Ud. Con la infraestructura de las oficinas de atención al cliente.	4.03	0.80
	<b>Total</b>	<b>4.05</b>	<b>0.77</b>
CONFIABILIDAD	Cuan satisfecho esta Ud. Con el servicio brindado.	3.797	0.911
	Cuan satisfecho esta Ud. Con la solución de sus problemas atendidos por el personal	3.732	1.034
	Cuan satisfecho esta Ud. Con el cumplimiento prometido por el personal de trabajo.	3.729	0.846
	<b>Total</b>	<b>3.753</b>	<b>0.933</b>
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cuan satisfecho esta Ud. Con la atención puntual que el personal le ofrece.	3.83	0.92
	Cuan satisfecho esta Ud. Con la disponibilidad del personal para ser atendido.	3.95	0.89
	Cuan satisfecho esta Ud. Con el tiempo de solución de alguna duda que se presentó	3.84	1.02
	<b>Total</b>	<b>3.87</b>	<b>0.95</b>
SEGURIDAD	Cuan satisfecho esta Ud. con la vigilancia dentro y fuera de la Superintendencia Nacional de Migraciones.	3.63	0.99
	Cuan satisfecho esta Ud. Con el sistema de seguridad para los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	3.95	0.87
	En términos generales está satisfecho con la seguridad existente en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	3.97	0.81
	<b>Total</b>	<b>3.85</b>	<b>0.90</b>
EMPATÍA	Cuan satisfecho esta Ud. Con la amabilidad y buen trato del personal de trabajo	3.95	0.93
	Cuan satisfecho esta Ud. Con la atención individualizada que la organización le ofrece	3.60	1.24
	Cuan satisfecho esta Ud. Con los horarios que ofrece la organización.	3.87	1.02
	En términos generales está satisfecho con los servicios que ofrece la Superintendencia Nacional de Migraciones.	3.86	1.03
	<b>Total</b>	<b>3.82</b>	<b>1.07</b>
<b>Nivel de satisfacción del usuario</b>	<b>Total</b>	<b>3.87</b>	<b>0.11</b>

Nota: la tabla 7.2 se observa el promedio de los indicadores de cada dimensión de la variable nivel de satisfacción el cual se obtuvo mayor puntuación en medias es los elementos tangibles con 4.05, así mismo la capacidad de respuesta con una media de 3.87, luego la seguridad con una media de 3.85, empatía 3.82 y finalmente confiabilidad con una media de 3.75.

Dado así en la variable nivel de satisfacción del usuario, se ha obtenido una media de 3.87 con una desviación estándar de 0.11

**Anexo 4**  
**Matriz de consistencia**

Titulo	Problema	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
El Comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.	¿Cuál es la relación entre el comportamiento ético de los trabajadores y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión elementos tangibles en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017</p> <p>Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión confiabilidad en la superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo - 2017</p>	Comportamiento ético	Según Valenzuela (2010), detalla que “Una empresas con éticas y con prácticas empresariales de responsabilidad social demuestran tener mejores rendimientos en términos de las utilidades así como con la relación con los clientes” (p.6).	Esta variable se medirá a través de diez indicadores. Los cuales son: la confianza, discreción, honradez, solidaridad, actuar responsable, cortesía, legalidad, trato equitativo, objetividad y la percepción general. Esta medición se realizara a través de una encuesta a los ejecutivos de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la ciudad de Trujillo. Se utilizara una escala con opciones de respuesta de. Muy de acuerdo, de acuerdo, indeficiente, en desacuerdo, muy en desacuerdo	Valores	Sentimiento de confianza al recibir el servicio	1,2 y 3	Ordinal
							Discreción manifiesta honradez	4,5 y 6	
							Honestidad	7,8 y 9	
							Sentido de la responsabilidad	10,11 y 12	
							Trato cortés	13,14 y 15	
							Trato cortés	16 y 17	

Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión capacidad de respuesta en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.

Legalidad  
explícita en el  
acceso de  
información

18 y 19

Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión seguridad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.

objetividad

20 y 21

Determinar la relación entre el comportamiento ético y la dimensión empatía en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017.

	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Según Kotler, citado por moreno (2012), “La satisfacción del cliente como “el nivel	Para medir la variable nivel de satisfacción del cliente/usuario se utilizara el modelo de servqual, realizando una encuesta a los usuarios que utilizan	Elementos tangibles	Apariencias de instalaciones	1,2 y 3	Ordinal
Capacidad de equipo y materiales empleados							
Fiabilidad				Orden y mantenimiento	4, 5 y 6		

del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.27).

los servicios en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Muy satisfecho, satisfecho, aceptable, Insatisfecho, Muy insatisfecho

Capacidad de respuesta	Horarios de atención	7,8 y 9
	Valores	
Seguridad	Eficiencia	10, 11 y 12
	Resguardo interno y externo	
Empatía	Sistema de seguridad	13, 14, 15 y 16
	Atención	
	Comprensión	
	Interés	

Nota: las dimensiones de comportamiento ético de Martínez y Gonzales, et al. (2010), Leon y Pitalua (2011) y las dimensiones de modelo serqual para medir el nivel de satisfacción del usuario

Anexo 5:

Confiabilidad

calculo de alfa de cronbach – comportamiento ético

N° Encuestas Piloto	Preguntas																				Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	Sum fila (t)
1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	1	4	82
2	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	72
3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	86
4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	73
5	3	3	4	3	3	4	2	4	1	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	5	1	72
6	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	81
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	72
8	3	4	4	4	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	1	82
9	4	3	2	3	2	4	2	4	1	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	64
10	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	68
11	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	5	3	1	69
12	4	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	5	3	5	66
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	71
14	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	5	3	61
15	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	65
16	4	3	3	4	2	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	2	3	4	3	5	73
17	4	1	4	2	4	3	4	1	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	81
18	4	4	3	4	4	3	2	5	5	3	3	4	4	2	3	4	4	3	5	1	4	79
19	3	3	3	3	3	4	5	4	5	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	5	5	76
20	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	81
21	4	3	3	5	3	3	4	4	1	4	4	3	4	1	3	5	3	3	4	3	3	74
22	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	78
23	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	66
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	71
25	3	2	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	4	5	4	4	79
26	4	3	3	2	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	5	3	4	4	3	71
27	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
28	5	3	3	4	3	3	2	5	1	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	74
29	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	1	4	4	3	2	2	5	4	5	5	84
30	1	3	2	3	3	4	4	2	4	5	4	5	3	3	4	3	3	2	4	5	4	78
PROMEDIO columna (i)	3.53	3.13	3.17	3.57	3.40	3.43	3.07	3.80	3.60	3.57	3.70	3.53	3.53	3.13	3.17	3.57	3.40	3.43	4.07	3.90	4.13	Varianza Total
DESVEST columna Si	0.57	0.63	0.53	0.77	0.81	0.68	0.83	0.76	0.77	0.77	0.84	0.68	0.57	0.63	0.53	0.77	0.81	0.68	0.69	0.76	0.73	Columnas
VARIANZA por ítem	0.33	0.40	0.28	0.60	0.66	0.46	0.69	0.58	0.59	0.60	0.70	0.46	0.33	0.40	0.28	0.60	0.66	0.46	0.48	0.58	0.53	Varianzas total de ítems St²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si²	10.66																				43.04	



$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

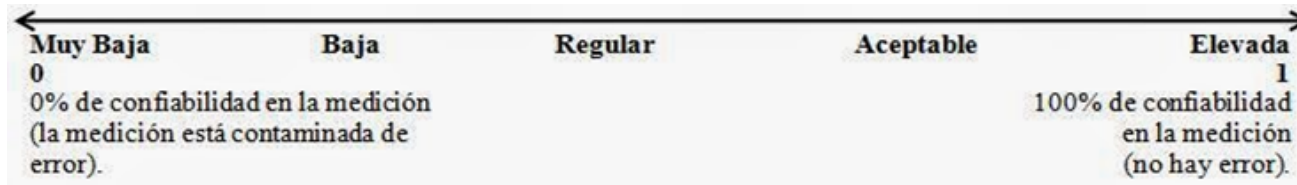
Numero de ítems : 21

Reemplazando:  $\alpha = (8/8-1) ( 1 - ( 2.65/5.70))$

$\alpha = 1.05 \cdot 0.7524$

$\alpha = 0.8$

Por lo tanto, la escala si es confiable, porque los valores del ítem de  $\alpha$  es  $\geq 0.7$



### CALCULO ALFA DE CRONBACH – NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

N° Encuestas Piloto	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	59
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	62
3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	67
5	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	4	58
6	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	68
7	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	69
8	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	75
9	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	70
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	61
11	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	67
12	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	57
13	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	59
14	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	3	5	4	5	4	66
15	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	62
16	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	55
17	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	75
18	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	62
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	65
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	67
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49
22	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	72
23	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	66
24	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	59
25	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	70
26	3	5	3	5	3	5	3	4	5	3	3	5	3	5	3	5	63
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
28	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	60
29	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	59

30	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	65
PROMEDIO columna (i)	3.97	3.93	4.00	4.17	3.97	3.93	4.00	3.90	3.93	3.97	3.97	3.93	4.00	4.17	3.97	4.13	Varianza Total
DESV EST columna Si	0.72	0.74	0.74	0.70	0.72	0.74	0.74	0.66	0.69	0.76	0.72	0.74	0.74	0.70	0.76	0.78	Columnas
VARIANZA por ítem	0.52	0.55	0.55	0.49	0.52	0.55	0.55	0.44	0.48	0.59	0.52	0.55	0.55	0.49	0.59	0.60	Varianzas total de ítems St <sup>2</sup>
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si <sup>2</sup>	8.51																34.55

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Numero de ítems : 16

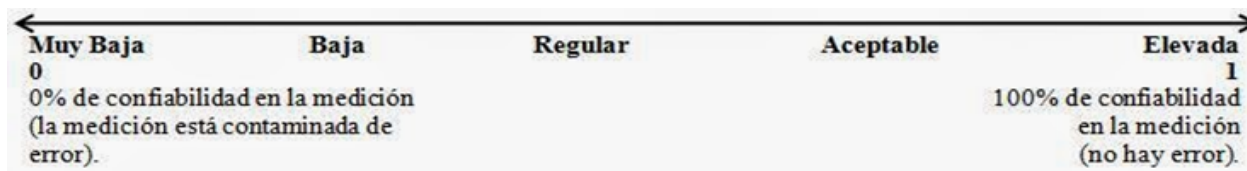
Reemplazando:

$$\alpha = (8/8-1) ( 1 - ( 2.65/5.70))$$

$$\alpha = \frac{1.06666}{7} = 0.7537$$

$$\alpha = 0.804$$

Por lo tanto, la escala si es confiable, porque los valore del ítem de  $\alpha$  es  $\geq 0.7$



## Anexo 6

Base de datos de las Variables Comportamiento ético y los niveles de satisfacción a los usuarios. Aplicado a 384 usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones

ENCUESTADOS	CONFIANZA				DISCRECIÓN				HONRRADEZ				HONESTIDAD				RESPONSABILIDAD				CORTESIA			LEGALIDAD			OBJETIVIDAD			SUMA
	P1	P2	P3	TOTAL	P4	P5	P6	TOTAL	P7	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	TOTAL	P16	P17	TOTAL	P18	P19	Total	P20	P21	TOTAL	
1	4	5	2	11	3	3	4	10	3	4	5	12	3	5	5	13	5	4	2	11	4	5	9	4	4	8	4	5	9	83
2	4	1	5	10	2	5	4	11	2	2	4	8	5	2	4	11	4	5	4	13	4	5	9	5	5	10	2	3	5	77
3	5	4	4	13	4	5	2	11	4	5	5	14	4	3	4	11	2	5	4	11	5	5	10	4	5	9	5	4	9	88
4	4	5	4	13	4	4	5	13	5	2	1	8	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	9	5	4	9	4	4	8	86
5	4	2	4	10	4	4	4	12	2	2	2	6	5	4	2	11	4	5	2	11	5	5	10	2	4	6	5	5	10	76
6	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	4	13	3	4	4	11	4	5	3	12	5	5	10	4	5	9	3	4	7	90
7	5	2	3	10	4	5	4	13	3	2	2	7	2	4	5	11	4	4	3	11	4	5	9	5	4	9	3	4	7	77
8	4	2	4	10	4	5	5	14	1	5	4	10	1	5	4	10	4	5	5	14	5	4	9	5	5	10	4	5	9	86
9	5	5	4	14	4	4	5	13	2	2	5	9	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	10	5	4	9	5	5	10	91
10	4	5	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	10	4	5	9	5	5	10	97
11	5	2	3	10	2	5	5	12	4	2	1	7	4	4	5	13	5	3	3	11	5	5	10	4	5	9	4	3	7	79
12	3	4	5	12	3	4	5	12	3	3	3	9	4	4	3	11	4	3	4	11	4	5	9	5	5	10	4	3	7	81
13	3	4	4	11	5	4	5	14	4	5	4	13	4	3	4	11	5	5	4	14	5	3	8	4	5	9	4	4	8	88
14	5	2	4	11	4	5	4	13	4	2	2	8	5	2	3	10	4	5	3	12	5	5	10	4	5	9	3	4	7	80
15	5	5	5	15	3	4	4	11	4	1	2	7	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	8	5	4	9	5	5	10	86
16	4	1	4	9	5	2	2	9	5	2	2	9	4	2	3	9	4	2	2	8	4	5	9	4	3	7	4	5	9	69
17	5	4	4	13	4	5	5	14	1	2	5	8	5	4	5	14	4	3	2	9	4	5	9	3	4	7	4	5	9	83
18	4	3	4	11	4	5	3	12	2	1	2	5	4	5	4	13	3	5	1	9	4	5	9	5	5	10	4	4	8	77
19	5	3	4	12	4	4	4	12	4	2	4	10	3	2	3	8	4	5	4	13	5	4	9	4	4	8	4	4	8	80
20	4	5	4	13	2	4	4	10	1	2	5	8	4	5	2	11	4	4	5	13	5	4	9	5	4	9	4	5	9	82
21	4	1	2	7	4	3	4	11	4	5	2	11	4	4	2	10	5	3	2	10	5	5	10	4	2	6	5	4	9	74
22	4	4	4	12	2	4	2	8	2	2	5	9	3	5	2	10	4	2	4	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	77
23	3	5	1	9	1	4	3	8	5	4	5	14	4	3	2	9	4	5	4	13	5	5	10	4	5	9	5	4	9	81
24	5	4	3	12	4	4	4	12	5	2	2	9	3	4	4	11	3	2	2	7	4	4	8	5	5	10	3	4	7	76
25	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	4	3	5	12	4	3	4	11	5	5	10	4	4	8	4	3	7	90
26	4	2	4	10	3	3	4	10	4	4	2	10	3	5	2	10	2	4	2	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	72

27	4	1	4	9	4	2	5	11	2	2	1	5	4	2	5	11	4	5	4	13	4	5	9	5	5	10	4	3	7	75
28	5	5	4	14	4	5	2	11	5	5	5	15	4	5	4	13	4	5	4	13	5	5	10	4	4	8	4	5	9	93
29	5	2	5	12	4	4	4	12	4	5	1	10	4	4	4	12	5	1	4	10	4	5	9	4	4	8	4	4	8	81
30	4	2	4	10	4	4	4	12	4	2	4	10	5	2	4	11	4	5	2	11	5	5	10	5	5	10	5	4	9	83
31	5	1	4	10	3	5	5	13	4	1	5	10	4	3	5	12	5	4	4	13	5	5	10	4	4	8	3	4	7	83
32	4	5	3	12	4	5	4	13	3	5	5	13	2	4	5	11	4	5	3	12	4	5	9	5	4	9	3	4	7	86
33	4	2	4	10	4	4	3	11	1	1	4	6	1	3	5	9	4	5	5	14	5	4	9	5	4	9	4	4	8	76
34	5	2	4	11	4	5	5	14	2	3	5	10	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	9	4	4	8	5	4	9	85
35	4	1	5	10	4	4	4	12	2	5	3	10	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	10	4	4	8	5	4	9	85
36	5	5	3	13	2	5	4	11	4	2	5	11	4	4	5	13	4	5	3	12	5	5	10	4	4	8	4	3	7	85
37	3	4	3	10	3	4	4	11	5	3	4	12	4	4	3	11	5	5	4	14	4	5	9	5	4	9	4	3	7	83
38	3	2	4	9	5	5	5	15	3	5	3	11	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	6	4	4	8	4	4	8	79
39	3	2	4	9	4	4	4	12	4	1	2	7	5	5	3	13	4	3	3	10	5	5	10	4	4	8	3	4	7	76
40	4	5	3	12	2	4	5	11	4	5	5	14	5	5	4	14	3	4	1	8	4	4	8	5	4	9	2	5	7	83
41	4	2	5	11	2	4	4	10	2	4	2	8	4	2	5	11	3	5	3	11	3	3	6	4	4	8	2	4	6	71
42	3	3	4	10	5	3	5	13	2	3	2	7	4	5	5	14	4	4	3	11	4	3	7	4	3	7	4	3	7	76
43	3	3	4	10	3	5	5	13	3	3	3	9	5	2	4	11	3	4	2	9	4	2	6	3	4	7	4	3	7	72
44	5	2	3	10	5	2	4	11	5	2	4	11	3	2	3	8	5	2	4	11	4	3	7	3	4	7	2	4	6	71
45	4	3	3	10	4	4	5	13	3	4	2	9	5	4	4	13	4	3	4	11	3	4	7	4	2	6	5	5	10	79
46	4	2	4	10	2	5	5	12	4	5	1	10	3	2	5	10	1	5	5	11	4	5	9	1	5	6	2	4	6	74
47	2	5	5	12	3	5	4	12	2	2	5	9	4	5	4	13	4	4	3	11	4	4	8	2	4	6	4	4	8	79
48	5	2	5	12	5	4	5	14	4	5	2	11	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	8	5	5	10	4	3	7	90
49	4	3	3	10	3	3	4	10	5	4	3	12	4	2	4	10	2	3	3	8	5	5	10	4	5	9	5	5	10	79
50	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	2	10	5	3	5	13	4	5	2	11	3	4	7	3	5	8	3	5	8	83
51	3	2	4	9	4	3	3	10	4	2	2	8	4	3	4	11	5	4	5	14	4	3	7	4	4	8	4	4	8	75
52	3	5	5	13	5	5	5	15	3	5	3	11	4	2	5	11	4	5	4	13	5	4	9	5	5	10	3	2	5	87
53	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	5	12	5	4	5	14	5	3	3	11	5	5	10	2	4	6	5	4	9	85
54	4	2	3	9	4	4	4	12	4	2	5	11	5	2	4	11	3	2	3	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	73
55	5	5	3	13	5	4	5	14	4	5	4	13	2	5	5	12	4	5	5	14	3	3	6	3	5	8	4	5	9	89
56	2	2	4	8	3	3	3	9	3	2	5	10	3	3	2	8	4	4	4	12	5	4	9	4	4	8	4	3	7	71
57	4	2	5	11	4	5	4	13	4	4	2	10	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	2	2	4	74
58	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	2	8	5	1	3	9	5	4	2	11	4	3	7	5	4	9	4	4	8	76
59	4	2	5	11	3	3	4	10	5	2	5	12	2	4	4	10	3	4	4	11	5	5	10	4	5	9	3	4	7	80
60	5	2	4	11	5	3	5	13	4	5	2	11	4	2	5	11	4	4	4	12	5	4	9	4	2	6	4	4	8	81
61	4	5	5	14	4	4	3	11	4	3	5	12	4	5	4	13	4	3	4	11	4	4	8	4	5	9	4	4	8	86
62	4	3	4	11	4	4	5	13	3	2	2	7	2	4	4	10	4	4	3	11	5	4	9	4	4	8	2	3	5	74
63	4	2	4	10	4	5	5	14	3	2	2	7	4	5	5	14	4	4	4	12	5	4	9	5	4	9	4	3	7	82
64	4	2	5	11	3	4	3	10	4	2	4	10	5	4	5	14	5	3	3	11	4	3	7	4	4	8	4	2	6	77
65	3	4	4	11	4	3	4	11	2	4	2	8	3	2	4	9	4	4	5	13	3	4	7	4	3	7	4	3	7	73

66	3	2	4	9	3	2	4	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	3	5	8	3	4	7	4	3	7	71
67	4	4	3	11	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	4	13	2	4	4	10	4	5	9	3	4	7	2	4	6	83
68	5	3	5	13	4	4	5	13	3	2	2	7	5	3	4	12	5	3	3	11	4	3	7	4	3	7	4	5	9	79
69	4	2	4	10	4	5	4	13	2	2	1	5	4	4	5	13	5	5	5	15	4	3	7	3	5	8	5	4	9	80
70	2	2	5	9	5	4	5	14	5	2	3	10	4	4	4	12	5	4	4	13	4	3	7	2	2	4	4	4	8	77
71	5	2	4	11	5	4	5	14	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	4	13	4	4	8	5	4	9	4	2	6	87
72	5	5	4	14	5	5	4	14	3	2	5	10	3	3	3	9	3	3	3	9	5	4	9	4	2	6	5	5	10	81
73	4	2	5	11	4	4	5	13	2	3	2	7	4	2	5	11	4	5	2	11	3	3	6	3	4	7	3	5	8	74
74	4	2	4	10	4	5	3	12	4	4	5	13	2	2	3	7	4	5	2	11	4	5	9	4	4	8	2	3	5	75
75	4	2	5	11	5	5	3	13	4	4	4	12	5	2	4	11	4	4	3	11	5	4	9	5	2	7	4	4	8	82
76	5	3	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	1	5	10	5	3	4	12	4	5	9	2	5	7	4	4	8	81
77	3	2	3	8	4	4	4	12	3	2	4	9	4	5	4	13	2	2	4	8	4	4	8	2	5	7	5	2	7	72
78	4	3	5	12	3	4	4	11	5	2	5	12	2	5	3	10	5	5	4	14	4	3	7	3	2	5	4	4	8	79
79	3	2	4	9	5	3	5	13	3	2	4	9	3	2	4	9	4	3	2	9	5	4	9	4	5	9	4	3	7	74
80	2	2	2	6	4	5	3	12	4	4	4	12	3	2	4	9	4	4	4	12	5	4	9	3	4	7	3	2	5	72
81	4	2	4	10	4	3	4	11	4	4	2	10	2	4	4	10	5	4	3	12	5	5	10	5	4	9	4	3	7	79
82	4	2	5	11	3	4	5	12	4	3	5	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	8	4	5	9	3	4	7	85
83	4	2	4	10	4	4	5	13	3	4	4	11	4	5	3	12	3	4	4	11	3	4	7	5	4	9	4	4	8	81
84	5	3	5	13	3	4	4	11	2	5	4	11	5	4	5	14	3	3	5	11	3	3	6	4	4	8	4	4	8	82
85	3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	2	9	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	7	4	3	7	4	3	7	74
86	3	3	4	10	3	4	5	12	2	2	5	9	5	3	2	10	3	4	3	10	4	3	7	2	3	5	5	4	9	72
87	4	2	3	9	3	3	5	11	4	2	4	10	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	8	3	4	7	4	4	8	75
88	4	3	5	12	4	4	3	11	4	2	2	8	4	2	5	11	3	4	3	10	3	5	8	4	3	7	4	5	9	76
89	4	2	4	10	4	5	5	14	5	4	1	10	4	4	3	11	5	5	5	15	5	5	10	3	5	8	5	4	9	87
90	4	4	5	13	3	4	2	9	2	3	3	8	5	4	5	14	4	4	4	12	5	4	9	2	4	6	4	4	8	79
91	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	2	9	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	9	5	5	10	4	3	7	86
92	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	4	13	5	3	5	13	3	3	3	9	4	5	9	4	5	9	4	5	9	81
93	3	2	4	9	4	4	5	13	3	4	2	9	5	4	4	13	4	5	2	11	4	4	8	3	3	6	4	4	8	77
94	3	2	5	10	4	3	5	12	2	2	2	6	4	5	4	13	4	4	5	13	4	2	6	4	4	8	5	3	8	76
95	4	4	5	13	5	5	5	15	4	5	5	14	3	2	5	10	4	4	4	12	5	4	9	5	2	7	3	4	7	87
96	3	3	4	10	4	5	4	13	4	3	5	12	2	4	5	11	5	3	3	11	1	5	6	2	4	6	2	4	6	75
97	4	2	5	11	4	5	3	12	4	2	2	8	4	2	4	10	4	3	4	11	4	4	8	4	4	8	4	4	8	76
98	4	5	5	14	4	4	3	11	4	5	2	11	4	4	2	10	3	5	5	13	4	5	9	3	5	8	5	4	9	85
99	5	1	4	10	3	4	4	11	5	2	4	11	3	5	5	13	4	3	5	12	5	4	9	4	3	7	5	5	10	83
100	3	2	5	10	2	3	5	10	3	3	5	11	4	3	4	11	5	2	4	11	4	4	8	4	4	8	4	3	7	76
101	4	5	3	12	4	5	3	12	4	5	2	11	5	2	4	11	4	5	4	13	4	3	7	4	4	8	4	4	8	82
102	4	3	4	11	5	4	5	14	4	1	3	8	3	5	5	13	4	2	4	10	4	4	8	3	5	8	2	5	7	79
103	3	2	4	9	4	4	4	12	4	2	5	11	2	2	4	8	5	4	3	12	5	3	8	4	5	9	4	4	8	77
104	4	5	3	12	2	4	4	10	5	2	2	9	4	4	4	12	3	2	4	9	4	4	8	3	3	6	4	5	9	75

105	5	1	5	11	3	4	5	12	5	1	2	8	3	2	4	9	4	3	5	12	5	4	9	4	3	7	5	4	9	77
106	3	2	5	10	3	3	5	11	3	4	4	11	5	4	3	12	5	2	3	10	4	4	8	4	5	9	4	3	7	78
107	4	5	3	12	5	5	4	14	4	3	5	12	3	2	5	10	4	5	4	13	4	3	7	4	4	8	4	5	9	85
108	4	3	4	11	3	4	4	11	4	3	2	9	4	5	4	13	4	2	4	10	4	4	8	3	4	7	4	3	7	76
109	3	2	4	9	4	4	3	11	4	4	4	12	4	2	4	10	5	4	4	13	5	3	8	4	5	9	3	4	7	79
110	4	2	5	11	4	5	5	14	3	3	2	8	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	8	4	4	8	4	5	9	80
111	4	5	4	13	4	4	4	12	4	2	1	7	4	2	4	10	3	2	3	8	4	5	9	3	5	8	4	4	8	75
112	5	1	4	10	3	4	4	11	5	2	2	9	3	5	5	13	4	1	4	9	5	2	7	4	3	7	5	4	9	75
113	3	2	5	10	2	5	3	10	3	4	4	11	5	3	4	12	5	2	4	11	4	4	8	4	4	8	4	3	7	77
114	4	2	3	9	4	4	4	12	4	1	3	8	3	4	4	11	4	2	5	11	4	4	8	4	4	8	4	4	8	75
115	4	2	4	10	3	4	4	11	4	2	4	10	4	3	4	11	4	2	4	10	5	4	9	3	4	7	4	3	7	75
116	5	5	4	14	4	4	5	13	4	5	4	13	5	5	3	13	5	4	3	12	3	3	6	4	5	9	3	4	7	87
117	4	1	3	8	2	4	4	10	5	2	3	10	3	3	4	10	3	2	3	8	4	4	8	3	3	6	4	5	9	69
118	4	5	4	13	3	5	4	12	5	1	4	10	3	5	4	12	4	5	4	13	5	4	9	4	5	9	5	4	9	87
119	3	1	5	9	5	5	3	13	5	3	4	12	5	4	5	14	5	2	4	11	4	2	6	4	4	8	4	3	7	80
120	4	2	3	9	5	5	4	14	4	4	3	11	3	4	2	9	4	2	4	10	4	3	7	4	4	8	4	4	8	76
121	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	4	13	4	5	3	12	4	4	8	5	4	9	4	4	8	90
122	4	2	4	10	3	4	3	10	4	2	4	10	5	2	5	12	5	4	4	13	5	3	8	4	5	9	3	4	7	79
123	5	1	3	9	3	4	4	11	3	3	4	10	3	2	4	9	3	2	4	9	4	5	9	3	3	6	4	5	9	72
124	4	2	4	10	5	4	4	13	4	2	3	9	4	5	3	12	4	4	3	11	4	5	9	5	4	9	4	4	8	81
125	4	2	5	11	4	3	5	12	4	2	4	10	5	2	4	11	3	3	3	9	3	3	6	4	4	8	4	4	8	75
126	3	3	4	10	4	5	4	13	3	4	2	9	4	5	4	13	4	3	4	11	4	3	7	4	5	9	4	3	7	79
127	3	2	4	9	3	4	5	12	3	2	3	8	5	2	4	11	3	2	4	9	3	2	5	3	3	6	2	2	4	64
128	3	2	3	8	3	4	4	11	4	2	4	10	4	2	4	10	3	1	3	7	4	3	7	3	4	7	4	4	8	68
129	4	3	3	10	4	4	5	13	3	3	2	8	3	3	4	10	4	3	2	9	3	4	7	4	3	7	4	5	9	73
130	4	2	4	10	4	5	3	12	5	5	1	11	4	3	3	10	5	2	5	12	4	5	9	3	5	8	4	4	8	80
131	2	4	5	11	3	5	5	13	5	4	2	11	4	5	4	13	4	2	4	10	4	4	8	2	4	6	4	4	8	80
132	4	2	4	10	5	4	2	11	5	4	2	11	5	4	5	14	5	2	4	11	4	4	8	5	5	10	2	3	5	80
133	3	3	3	9	4	4	5	13	4	3	1	8	3	2	3	8	3	2	3	8	5	5	10	4	5	9	4	5	9	74
134	4	2	4	10	4	5	4	13	3	2	2	7	5	4	4	13	4	2	2	8	4	4	8	3	3	6	5	4	9	74
135	4	2	4	10	4	4	4	12	2	2	3	7	4	3	3	10	5	1	5	11	3	3	6	4	4	8	4	3	7	71
136	3	2	5	10	5	3	4	12	4	2	3	9	4	2	4	10	4	1	4	9	4	4	8	5	3	8	4	4	8	74
137	4	3	4	11	2	4	4	10	4	5	5	14	5	5	5	15	5	3	3	11	4	5	9	2	4	6	5	4	9	85
138	4	5	3	12	5	5	5	15	4	2	2	8	5	2	5	12	4	2	5	11	4	2	6	4	4	8	3	4	7	79
139	4	3	4	11	3	4	5	12	3	4	2	9	2	4	4	10	4	2	4	10	5	5	10	4	4	8	2	3	5	75
140	3	2	4	9	4	4	4	12	4	2	5	11	3	2	3	8	5	4	3	12	3	2	5	5	5	10	4	5	9	76
141	4	1	3	8	2	4	5	11	4	3	4	11	3	4	4	11	3	2	4	9	4	4	8	5	3	8	4	3	7	73
142	5	5	4	14	3	4	3	10	2	5	2	9	5	3	4	12	4	5	3	12	5	4	9	4	3	7	5	2	7	80
143	3	2	5	10	5	5	4	14	5	3	4	12	4	4	5	13	5	2	4	11	5	4	9	4	4	8	4	2	6	83

144	4	2	3	9	4	5	5	14	5	2	2	9	3	2	4	9	4	2	4	10	4	3	7	5	4	9	4	5	9	76
145	4	3	4	11	3	4	4	11	3	5	3	11	3	4	4	11	4	2	5	11	3	4	7	3	4	7	3	4	7	76
146	3	5	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	9	4	5	9	4	4	8	91
147	4	1	5	10	2	4	3	9	5	4	3	12	5	3	4	12	3	2	3	8	4	2	6	3	3	6	3	5	8	71
148	5	2	4	11	4	4	4	12	4	4	2	10	5	4	4	13	4	4	3	11	4	3	7	5	4	9	4	4	8	81
149	4	5	5	14	5	5	4	14	5	3	2	10	5	4	5	14	3	5	3	11	5	4	9	4	4	8	4	5	9	89
150	3	3	4	10	4	4	5	13	4	2	2	8	4	4	4	12	3	4	2	9	3	3	6	5	4	9	3	3	6	73
151	4	2	5	11	3	4	4	11	4	4	4	12	5	4	5	14	3	3	3	9	3	3	6	4	4	8	3	4	7	78
152	3	3	4	10	4	3	4	11	4	3	5	12	4	3	3	10	4	4	3	11	4	3	7	4	3	7	4	3	7	75
153	3	3	5	11	3	2	3	8	3	3	3	9	5	2	4	11	3	4	2	9	4	2	6	3	4	7	4	3	7	68
154	2	2	3	7	3	3	4	10	5	2	4	11	3	2	3	8	3	4	4	11	4	3	7	3	4	7	3	4	7	68
155	4	3	3	10	5	4	2	11	3	4	2	9	4	2	4	10	4	3	4	11	3	4	7	4	2	6	5	5	10	74
156	4	2	4	10	4	5	5	14	4	5	1	10	5	2	3	10	2	5	5	12	4	5	9	3	5	8	5	4	9	82
157	2	2	5	9	3	4	4	11	4	2	4	10	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	8	2	4	6	4	4	8	74
158	5	2	4	11	5	4	5	14	4	3	2	9	5	2	5	12	4	4	4	12	4	4	8	5	5	10	4	3	7	83
159	4	3	3	10	3	3	4	10	5	4	3	12	5	4	4	13	2	3	3	8	5	5	10	4	5	9	5	5	10	82
160	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	2	10	5	5	4	14	4	5	2	11	3	4	7	3	3	6	3	4	7	80
161	3	2	4	9	4	3	3	10	4	2	2	8	4	3	4	11	4	4	5	13	4	3	7	4	4	8	4	4	8	74
162	3	3	5	11	5	5	3	13	3	5	3	11	4	2	3	9	5	4	4	13	5	4	9	5	3	8	3	2	5	79
163	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	5	13	5	3	3	11	5	5	10	2	4	6	5	4	9	83
164	4	2	5	11	4	4	4	12	4	2	2	8	5	2	4	11	3	2	3	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	72
165	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	3	11	2	1	3	6	4	3	2	9	3	3	6	3	2	5	4	4	8	64
166	2	2	4	8	3	5	3	11	3	2	5	10	3	3	4	10	4	4	4	12	5	4	9	4	4	8	4	3	7	75
167	4	2	2	8	4	2	4	10	4	4	4	12	4	2	2	8	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	2	2	4	68
168	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	2	8	2	1	5	8	5	4	2	11	4	3	7	5	4	9	4	4	8	75
169	4	2	5	11	5	3	4	12	5	5	5	15	5	4	4	13	3	4	4	11	5	5	10	4	5	9	3	4	7	88
170	5	2	4	11	4	3	4	11	4	2	2	8	4	2	4	10	4	4	4	12	5	4	9	4	2	6	4	4	8	75
171	4	3	5	12	4	4	3	11	4	3	1	8	4	2	4	10	4	3	4	11	4	4	8	4	5	9	4	4	8	77
172	4	3	4	11	4	4	5	13	3	2	2	7	2	1	2	5	4	4	3	11	5	4	9	4	4	8	2	3	5	69
173	4	2	4	10	4	4	5	13	3	2	2	7	4	5	3	12	4	4	4	12	5	4	9	5	4	9	4	3	7	79
174	5	2	5	12	3	5	3	11	4	2	5	11	5	4	5	14	3	5	3	11	4	3	7	4	4	8	4	5	9	83
175	3	5	5	13	4	3	4	11	4	4	2	10	3	4	4	11	4	4	2	10	3	4	7	5	3	8	4	5	9	79
176	3	2	5	10	3	5	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	3	5	8	3	4	7	4	3	7	76
177	4	4	3	11	3	5	4	12	4	2	4	10	4	4	5	13	2	4	4	10	4	5	9	3	4	7	2	4	6	78
178	4	3	5	12	4	5	2	11	3	5	2	10	4	5	4	13	5	3	5	13	4	3	7	4	3	7	4	5	9	82
179	4	2	4	10	4	5	4	13	2	2	5	9	4	4	3	11	4	5	5	14	4	3	7	3	5	8	5	4	9	81
180	2	2	5	9	4	4	5	13	5	2	3	10	4	4	4	12	5	4	4	13	4	3	7	2	2	4	4	4	8	76
181	5	2	4	11	5	4	5	14	2	5	2	9	5	4	5	14	5	4	4	13	4	4	8	5	4	9	4	2	6	84
182	5	3	5	13	5	4	4	13	4	2	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	5	4	9	4	2	6	5	5	10	78



183	4	2	5	11	4	4	5	13	2	3	2	7	4	2	4	10	4	5	2	11	3	3	6	3	4	7	3	4	7	72	
184	4	2	5	11	5	3	3	11	4	4	5	13	2	4	3	9	4	4	2	10	4	5	9	4	4	8	2	3	5	76	
185	4	2	5	11	4	5	3	12	4	4	2	10	5	2	4	11	4	4	3	11	5	4	9	5	2	7	4	4	8	79	
186	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	5	13	5	3	4	12	4	5	9	2	4	6	4	4	8	81	
187	3	5	3	11	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12	2	2	4	8	4	4	8	2	5	7	5	2	7	77	
188	4	3	3	10	3	4	5	12	2	2	5	9	2	2	3	7	5	3	4	12	4	3	7	3	2	5	4	4	8	70	
189	3	2	4	9	3	3	5	11	3	5	4	12	3	2	5	10	4	3	5	12	5	4	9	4	5	9	4	3	7	79	
190	2	5	2	9	4	5	3	12	4	5	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	9	3	4	7	5	2	7	84	
191	4	2	4	10	4	3	4	11	4	4	2	10	2	5	4	11	4	4	3	11	5	5	10	5	4	9	4	3	7	79	
192	4	5	5	14	3	5	5	13	4	4	2	10	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	8	4	5	9	3	4	7	85	
193	4	2	4	10	4	4	5	13	3	5	4	12	4	5	3	12	5	4	4	13	3	4	7	5	5	10	4	5	9	86	
194	5	3	5	13	3	4	4	11	2	3	4	9	5	4	5	14	3	3	5	11	3	3	6	4	4	8	4	4	8	80	
195	3	3	4	10	4	4	4	12	5	3	2	10	4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	7	4	3	7	4	3	7	76	
196	3	3	4	10	3	5	4	12	2	4	5	11	5	5	5	15	3	5	3	11	4	3	7	5	3	8	5	4	9	83	
197	4	2	3	9	3	3	5	11	2	2	4	8	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	8	3	4	7	4	4	8	73	
198	4	3	3	10	4	4	3	11	4	2	2	8	5	2	2	9	5	4	3	12	3	5	8	4	3	7	4	5	9	74	
199	4	2	4	10	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	98	
200	4	4	5	13	5	4	2	11	2	3	3	8	3	4	4	11	4	4	4	12	5	4	9	2	4	6	4	4	8	78	
377	4	2	5	11	5	5	4	14	2	5	5	12	2	4	5	11	4	2	2	8	4	5	9	4	5	9	5	4	9	83	
378	4	3	4	11	4	4	3	11	4	2	5	11	3	5	4	12	4	2	4	10	4	4	8	3	4	7	4	3	7	77	
379	5	2	4	11	4	5	5	14	3	5	2	10	5	3	4	12	4	5	3	12	5	4	9	4	5	9	3	5	8	85	
380	4	5	5	14	3	4	4	11	3	5	2	10	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	8	4	5	9	4	5	9	84	
381	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	2	12	4	4	8	4	5	9	5	5	10	92	
382	5	5	5	15	5	5	5	15	2	5	2	9	5	4	3	12	4	5	5	14	5	4	9	3	4	7	3	4	7	88	
383	4	2	5	11	5	5	5	15	4	2	5	11	4	4	4	12	5	4	4	13	5	3	8	4	5	9	5	3	8	87	
384	4	5	4	13	4	4	4	12	3	2	1	6	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	9	4	4	8	4	2	6	80	



VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN																						
Dimensiones	ELEMENTOS TANGIBLES				CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA					SUMA
	ENCUESTAD OS	P1	P2	P3	TOTAL	P4	P5	P6	TOTAL	P7	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	
1	5	4	5	14	4	4	5	13	5	5	4	14	5	4	5	14	5	4	5	4	18	73
2	4	4	5	13	5	4	3	12	4	5	5	14	2	5	5	12	5	4	2	5	16	67
3	5	4	5	14	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	5	19	76
4	4	4	5	13	5	5	5	15	3	5	5	13	5	3	5	13	5	5	3	5	18	72
5	4	5	4	13	5	3	5	13	4	2	2	8	3	2	5	10	4	5	5	3	17	61
6	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	3	5	5	13	4	5	5	5	19	76
7	4	5	5	14	4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	4	14	5	3	5	5	18	73
8	4	4	5	13	4	4	5	13	5	5	3	13	3	4	4	11	3	5	4	4	16	66
9	5	5	3	13	4	4	4	12	4	5	3	12	3	5	2	10	4	4	5	3	16	63
10	3	4	5	12	3	4	4	11	5	3	5	13	3	4	3	10	4	3	5	3	15	61
11	5	4	5	14	4	2	3	9	5	3	3	11	3	4	4	11	4	3	4	4	15	60
12	5	4	3	12	5	2	4	11	4	4	5	13	4	4	4	12	3	4	4	5	16	64
13	4	5	4	13	5	5	4	14	3	3	1	7	4	4	4	12	5	4	4	4	17	63
14	5	5	4	14	3	4	5	12	3	5	3	11	4	4	5	13	3	4	4	4	15	65
15	5	4	4	13	5	5	4	14	2	3	4	9	5	4	4	13	3	5	4	4	16	65
16	5	4	5	14	2	1	3	6	4	3	5	12	3	4	3	10	4	3	5	3	15	57
17	4	5	3	12	4	5	4	13	4	5	5	14	4	3	5	12	4	3	5	3	15	66
18	5	4	5	14	4	3	5	12	5	4	3	12	5	5	5	15	5	4	5	5	19	72
19	4	4	5	13	3	5	3	11	5	4	3	12	4	5	4	13	4	5	5	4	18	67
20	4	4	4	12	5	4	3	12	5	5	5	15	4	5	5	14	4	3	4	5	16	69
21	5	5	3	13	4	3	2	9	5	4	3	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	62
22	5	3	5	13	4	5	2	11	3	5	1	9	2	5	2	9	5	5	2	5	17	59
23	5	4	5	14	2	5	2	9	3	5	2	10	5	4	5	14	5	4	5	5	19	66
24	4	5	5	14	3	3	4	10	5	3	4	12	5	4	5	14	5	5	5	5	20	70
25	3	4	3	10	4	5	3	12	3	4	4	11	4	4	3	11	3	4	4	4	15	59
26	4	5	3	12	3	2	3	8	3	2	1	6	2	3	3	8	3	4	2	5	14	48
27	5	4	3	12	3	2	4	9	4	4	2	10	2	3	2	7	4	3	2	3	12	50
28	4	4	3	11	5	2	3	10	3	3	2	8	3	3	4	10	4	4	3	4	15	54
29	4	3	4	11	3	3	3	9	4	2	2	8	3	2	4	9	4	5	2	3	14	51
30	5	4	3	12	4	4	5	13	5	5	5	15	3	3	3	9	4	5	5	2	16	65
31	4	4	5	13	4	3	3	10	5	4	3	12	4	4	4	12	4	3	2	1	10	57
32	4	4	3	11	4	4	5	13	5	3	3	11	3	4	4	11	3	2	4	4	13	59
33	4	5	3	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	2	2	7	4	4	2	3	13	56
34	5	4	4	13	3	4	4	11	4	3	2	9	3	4	3	10	4	3	1	3	11	54
35	5	4	3	12	4	2	3	9	2	3	5	10	3	5	4	12	4	3	4	4	15	58
36	5	4	3	12	3	2	4	9	4	4	2	10	4	4	4	12	3	4	4	5	16	59
37	4	5	4	13	5	5	4	14	3	3	1	7	4	4	4	12	5	4	4	4	17	63
38	5	5	4	14	3	5	2	10	3	4	3	10	4	4	2	10	3	4	5	4	16	60
39	3	4	4	11	5	4	4	13	2	3	4	9	3	4	4	11	3	2	4	4	13	57
40	3	5	3	11	5	1	3	9	5	3	2	10	5	4	5	14	5	5	5	5	20	64
41	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	5	14	4	2	4	10	5	4	5	5	19	70
42	5	5	4	14	4	5	4	13	5	5	5	15	4	3	5	12	4	5	3	5	17	71
43	4	5	4	13	4	3	3	10	5	5	4	14	4	4	5	13	5	4	4	4	17	67
44	5	5	4	14	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11	5	5	4	5	19	65
45	5	4	3	12	5	4	5	14	3	5	5	13	5	5	4	14	5	5	5	5	20	73
46	5	3	3	11	5	4	5	14	5	5	3	13	4	5	4	13	4	4	5	5	18	69
47	3	3	4	10	4	4	4	12	5	2	4	11	4	4	5	13	4	4	5	5	18	64
48	4	4	4	12	4	2	2	8	2	4	4	10	5	4	3	12	3	3	2	2	10	52
49	5	4	3	12	4	2	2	8	4	4	5	13	5	4	4	13	4	1	2	4	11	57
50	4	4	5	13	2	3	2	7	5	2	3	10	4	5	4	13	4	4	4	2	14	57
51	3	4	5	12	5	4	4	13	4	4	4	12	2	5	2	9	4	2	4	3	13	59
52	3	3	4	10	3	5	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	3	5	4	4	16	64
53	4	5	4	13	4	4	4	12	2	2	3	7	2	4	5	11	4	1	4	4	13	56
54	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	3	5	17	72
55	5	4	4	13	5	2	4	11	5	3	5	13	4	5	4	13	5	3	5	2	15	65
56	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	3	12	4	5	4	13	5	4	4	4	17	67



## Anexo 7

### Estadístico de las variables calculadas

Resumen

---

*Estadísticas de la regresión*

---

Coeficiente de correlación múltiple	0.142592215
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.02033254
R <sup>2</sup> ajustado	0.017767965
Error típico	5.495919493
Observaciones	384

---

#### ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	239.4732647	239.4732647	7.928231271	0.005119224
Residuos	382	11538.36007	30.20513107		
Total	383	11777.83333			

---

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95.0%</i>	<i>Superior 95.0%</i>
Intercepción	68.53000169	3.765873122	18.19763955	9.81711E-54	61.12556641	75.934437	61.1255664	75.934437
Variable X 1	0.170996351	0.060729358	2.815711504	0.005119224	0.051590682	0.29040202	0.05159068	0.29040202

---

## Anexo 8:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		VAR00001	VAR00002
N		384	384
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	78,8516	61,8385
	Desviación estándar	5,27434	4,62426
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,085	,077
	Positivo	,085	,077
	Negativo	-,048	-,043
Estadístico de prueba		,085	,077
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

## **Anexo 9.**

### **Ficha técnica**

**Nombre original:** cuestionario sobre el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Trujillo – 2017

**Autor:** Hernández Hernández, Jaime Manuel, adaptado de Martínez y Gonzales, et al. (2010), León y Pitalua (2011), modelo servqual para medir el nivel de satisfacción del usuario.

**Procedencia:** Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú

**Versión:** Original en Idioma Español

**Administración:** Colectiva e individual

**Duración:** Aproximadamente 5 a 10 minutos

**Aplicación:** Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones

**Objetivo:** Medir el comportamiento ético y los niveles de satisfacción de los usuarios.

### **Variable y dimensiones:**

- Comportamiento ético.
  - Valores
- Niveles de satisfacción de los usuarios
  - Elementos tangibles
  - Fiabilidad
  - Capacidad de respuesta
  - Seguridad
  - Empatía