



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el
complejo fronterizo Santa Rosa de
Tacna, año 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. CORTEZ GUTIERREZ, Yesenia Lizbeth

Br. RUMICHE CASAS Emilio Alberto

ASESORA:

Dra. ALVAREZ BECERRA, Rina María

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2018

Dedicatoria

A nuestros padres por apoyarnos siempre para seguir adelante en nuestra preparación profesional.

Agradecimientos

A Dios: por estar junto a mí día a día y guiar mis pasos. Por darme fuerza de voluntad, buena salud, su infinita bondad y bendiciones para lograr mí meta.

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vii
INDICE	viii
índice de tablas.....	x
Índice de Figuras	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1. Calidad de servicio.....	18
1.3.2. Satisfacción del usuario	22
1.3.2.1. La comunicación en las organizaciones.....	24
1.3.2.2. Transparencia	25
1.3.2.3. Expectativas.....	26
1.3.2.4. Confianza en el servicio	26
1.3.2.5. Trato recibido	27
1.4. Formulación del problema.....	27
1.4.1. Problema general	27
1.4.2. Problema específico	27
1.5 . Justificación del estudio	28
1.6 . Hipótesis	28

1.6.1. Hipótesis general	28
1.6.2. Hipótesis específico	28
1.7 . Objetivos	29
1.7.1. Objetivo general.....	29
1.7.2. Objetivos específicos.....	29
II. Método.....	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, Operacionalización.....	31
2.3. Población, muestra y muestreo.....	33
2.3.1. Población	33
2.3.3. Muestra.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.5. Método de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos	38
III. Resultados	39
3.1. Descripción de resultados.....	39
3.1.1. Análisis descriptivo de las variables.....	39
3.1.2. Análisis de normalidad de las variables	50
3.1.3. Verificación de hipótesis	51
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VI. Referencias	62

índice de tablas

Tabla 1 Variable Independiente.....	31
Tabla 2 Variable Dependiente	32
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento cuestionario de calidad de servicio.....	36
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento cuestionario de satisfacción del usuario ...	36
Tabla 5 <i>Niveles de la calidad de servicio, según los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.</i>	39
Tabla 6 <i>Niveles de satisfacción del usuario, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa .</i>	40
Tabla 7 <i>Niveles de evidencia física, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i>	41
Tabla 8 <i>Niveles de fiabilidad, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i>	42
Tabla 9 <i>Niveles de capacidad de respuesta, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa .</i>	43
Tabla 10 <i>Niveles de empatía, según los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i>	44
Tabla 11 <i>Niveles de comunicación, según los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.</i>	45
Tabla 12 <i>Niveles de transparencia, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.</i>	46
Tabla 13 <i>Niveles de expectativas, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.</i>	47
Tabla 14 <i>Niveles de confianza en el servicio según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.</i>	48
Tabla 15 <i>Niveles de trato recibido, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.</i>	49
Tabla 16 <i>Prueba para la bondad de ajuste de los datos a una distribución Normal</i>	50
Tabla 17 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018</i>	51
Tabla 18 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre la evidencia física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018..</i>	52

Tabla 19 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018.</i>	53
Tabla 20 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018.</i> ..	54
Tabla 21 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre la empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018</i>	55

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de la calidad de servicio, según los usuarios de la <i>superintendencia nacional de migraciones</i> del complejo fronterizo Santa Rosa..	39
Figura 2. Niveles de satisfacción del usuario, según los usuarios <i>Superintendencia nacional de migraciones</i> del complejo fronterizo Santa Rosa	40
Figura 3. Niveles de evidencia física, según los usuarios de la <i>Superintendencia nacional de migraciones</i> del complejo fronterizo Santa Rosa	41
Figura 4. Niveles de fiabilidad, según los usuarios de la <i>Superintendencia nacional de migraciones</i> del complejo fronterizo Santa Rosa	42
Figura 5. Niveles de capacidad de respuesta, según los usuarios de la <i>Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i> .	43
Figura 6. Niveles de empatía, según los usuarios de la <i>superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i>	44
Figura 7. Niveles de comunicación, según los usuarios de la <i>superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i>	45
Figura 8. Niveles de transparencia, según los usuarios de la <i>Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i>	46
Figura 9. Niveles de expectativas, según los usuarios de la <i>Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i>	47
Figura 10. Niveles de confianza en el servicio, según los usuarios de la <i>Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i>	48
Figura 11. Niveles de trato recibido, según los usuarios de la <i>Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa</i>	49

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018.

La investigación fue de tipo básico y diseño no experimental y correlacional. La muestra estuvo conformada por 130 usuarios del complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo el resultado 0,890 en el cuestionario de Calidad de servicio y 0,824 en el cuestionario de *satisfacción del usuario*.

Los resultados permiten concluir que existe relación directa ($r=0,220^{**}$; p-valor $0,012 < 0,05$), entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018. Es decir, a mayor Calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario y a menor Calidad de servicio, menor satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, *gestión pública*.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Quality of service and user satisfaction in the Santa Rosa, Tacna border complex, 2018.

The investigation was of basic type and non-experimental and correlational design. The sample consisted of 130 users of the Santa Rosa, Tacna border complex. The technique used was the survey and the instrument to collect the data was the questionnaire. In order to determine the validity of the instruments, expert judgment was used and reliability was calculated using the Cronbach's Alpha coefficient, with the result 0,890 in the Quality of Service questionnaire and 0,824 in the user satisfaction questionnaire.

The results allow to conclude that there is a significant relationship ($r = 0,220^{**}$, $p\text{-value } 0,012 < 0,05$), between there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction in the Santa Rosa border complex, Tacna, year 2018. That is, the higher the quality of service, the greater the user's satisfaction and the lower the quality of service, the lower the user's satisfaction.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, public management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El Complejo Fronterizo Santa Rosa se ocupa de poner control migratorio en el departamento de Tacna, ubicado en el sur del Perú, colindante con el país vecino de Chile. Es la contraparte del complejo en el lado chileno llamado Chacalluta, que se ubica a meditaciones de la carretera panamericana, a 250 metros de la frontera internacional, dicho complejo conforma la parte obligatoria de entrada y salida del Perú hacia el país chileno.

Sus extensiones tienen un total de más de 168 000 metros cuadrados que se encuentra bajo la administración de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

En el 2007 empezaron su construcción y cuenta con los siguientes servicios el de Aduanas, oficinas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, del Ministerios del Interior y del Banco de la Nación, y otras dependencias. Precisemos antes que nada que en octubre del 2008 se realiza la inauguración de módulos de salud.

La finalidad del complejo fronterizo Santa Rosa radica en realizar controles en el ingreso y salida de personas, así como de mercancías, los medios de transporte y equipajes, permitiendo el libre tráfico mediante la aplicación de procedimientos ágiles y simplificados, con el fin de brindar servicios de calidad de acuerdo a las funciones que les compete, para ello debe tener adecuadas condiciones de trabajo, para que los usuarios con mayor accesibilidad y transitabilidad, el servicio debe ser rápido y oportuno, los trabajadores deben ser comunicativos al brindar el servicio y brindar total transparencia en ello.

En el Perú, la gran mayoría migra mediante vía terrestre, precisamente la ciudad de Tacna tiene un alto volumen de desplazamiento de ciudadanos hacia el país de Chile y viceversa, dicho desplazamiento es realizado por asuntos comerciales, trabajo y turísticos.

Al momento de llegar a las oficinas del control fronterizo, los usuarios casi siempre solicitan una atención rápida, olvidando que todo tramite debe cumplir con los requisitos del procedimiento y los espacios de tiempo que toman las diferentes tareas que demandan brindar el servicio, en estas circunstancias la satisfacción del

usuario evidentemente es negativa por el inadecuado manejo de la comunicación a consecuencia del incremento de trabajo, dicha percepción origina a su vez poca confianza de los usuarios en el servicio que demandan, otra limitante al tratarse de una gran extensión de kilómetros de frontera, es complicado controlar el ingreso y salida de personas, transporte y mercancías por lugares no habilitados; lo que es aprovechado para el tráfico ilícito de mercancías y el contrabando.

Existe reducida cantidad de personal de Migraciones (Santa Rosa) por lo tanto se forman colas de atención, igualmente en la zona de Control Escáner Autos, solo atienden 2 trabajadores, originando demora en el proceso de control migratorio, generando retrasos en el registro del control vehicular.

Desde el 1 de enero de 2018 se ha incrementado el arribo de usuarios por el complejo fronterizo Santa Rosa. El incremento es del 10 % en comparación al mes de diciembre de 2017, en que se tenía el ingreso diario de entre 4.000 a 6.000 personas.

En todo el mes de diciembre el ingreso de extranjeros fue de alrededor de 152 mil 770 personas y la salida de 154 mil 700 ciudadanos, principalmente se trata de chilenos y en menor cantidad de argentinos, colombianos, venezolanos, haitianos y de República Dominicana. Los fines de semana se ha visto el arribo de familias enteras que realizan turismo y se espera que la cantidad de visitantes se incremente aún más de acuerdo al avance de la temporada.

Este constante crecimiento en el flujo migratorio exige inversión y mejoramiento de los procedimientos de control, para mejorar la calidad del servicio por lo que es imprescindible implementar tecnologías y automatizar dichos procesos, la cual debe ir de la mano con la suficiente dotación de trabajadores, que actuando en conjunto podemos lograr niveles de satisfacción alto en los usuarios, sino se logra contar con la información que permita gestionar cada uno de los procesos involucrados en el servicio, no podremos conocer los resultados de los esfuerzos de cada trabajador y de la institución.

1.2. Trabajos previos

Quispe (2015) elaboró el trabajo de investigación *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo*

Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015". Perú, (tesis de grado). Proposito: conocer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Población y Muestra: 159 usuarios de ambos sexos. Instrumento: se aplicó una encuesta para la recolección de información. Resultados: Conforme a los resultados se determinó que existe significancia y esta asciende en 0,000, siendo se pudo demostrar la existencia de relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, con un coeficiente de Spearman de 0,555, por lo que podemos precisar que existe una correlación positiva y directa entre la variable las variables de estudio.

Inca (2015) elaboró el trabajo de investigación "*calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*". Perú, (tesis de grado). Proposito: determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Población y Muestra: 2919 usuarios en total y se trabajó con una muestra de 339 usuarios. Instrumento: se aplicó el cuestionario tipo Likert. Resultados: la prueba de Spearman entrego un valor de 0,591, por lo tanto, existe una correlación positiva y directa, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Redhead (2015) elaboró el trabajo de investigación "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*". Perú, (tesis de grado). Proposito: determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud "Miguel Grau". Población y Muestra: La muestra estuvo conformada por 317 usuarios. Instrumento: se aplico el cuestionario (servqual) y el como segundo instrumento de medicion el cuestionario de satisfacción del cliente externo. Resultados: finalmente se evidencio que existe una relación directa, positiva y significativa entre las variables de estudio.

Sánchez (2016) elaboró el trabajo de investigación "*Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos 'Cesar Garayar García', mayo y junio 2016*". Perú, (tesis de grado). Proposito: demostrar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario. Población y Muestra: conformada por 91 usuarias. Instrumento aplicado: La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Resultados: el valor de significancia obtenido a

traves de la prueba chi cuadrado es mayor que el 0,05. Entonces no existe relación, positiva ni directa entre calidad de atención y satisfacción del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico ubicado en la ciudad de Iquitos.

Morillo (2009) en la investigación *“La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida”*. Mérida, Venezuela, (artículo). Proposito: comprobar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Población y Muestra: estuvo conformada por la totalidad de agencias financieras. Resultados: existe una asociación positiva entre los niveles de satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

Morillo (2016) elaboró el trabajo de investigación *“Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela”*. (artículo). Proposito: determina la relación entre ambas variables de estudio. Población y Muestra: se considero una población de 346 alojamientos turísticos, y con una muestra de 186 establecimientos. Instrumento: escala de calidad del servicio (Servqual). Resultados: existe asociación positiva, entre la satisfacción del usuario y calidad del servicio.

Vera y Trujillo (2016) elaboró el trabajo de investigación *“El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México”*. (artículo). Proposito: describir los factores que in pactan en la satisfacción del usuario. Población y Muestra: la muestra estuvo conformada por 600 derechohabientes. Instrumento aplicado: cuestionario estructurado de percepciones. Resultados: la calidad del servicio correspondiente al trabajo de los médicos y la calidad del servicio por la entrega de medicamentos, son factores que inciden en la satisfacción del derechohabiente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de servicio

Es definido por Larrea (1991) como el conjunto de prestaciones accesorias, de forma cuantitativa o cualitativa, que van de la mano con el servicio prestado principal, considerado en ambos casos ya sea producto o servicio. En ese mismo sentido Peel argumenta que la calidad de servicio son todas las actividades

secundarias que realiza una organización con el propósito de optimizar la satisfacción del cliente del servicio principal.

Berry, Bennet y Brown (1989) refieren que la calidad en el servicio no es enteramente por la conformidad con las especificaciones, de hecho más bien por la conformidad con las especificaciones de los usuarios y consumidores, añadiendo a lo mencionado por Berry et al describen que los usuarios desean del desempeño del servicio en base a cinco dimensiones generales como la Tangibilidad o evidencia física, que es la parte perceptible de la oferta del producto o servicio, estas a su vez inciden en las percepciones acerca de la calidad del servicio de dos formas distintas; siendo la primera donde se ofrece la calidad del servicio, y segundo las relacionadas estrechamente con las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio.

La siguiente dimensión Confiabilidad o fiabilidad, donde es necesario cumplir con lo prometido del servicio de una manera precisa y segura. El tiempo de respuesta o capacidad de respuesta, que es la prontitud con que se brinda el servicio, la buena atención lo más pronto posible y eficientemente, implica además demostrar al cliente que se valora su preferencia y se desea su permanencia.

La dimensión seguridad o entendido también como confianza, hace referencia a la actitud y aptitud del personal que deben inspirar confianza en los usuarios o usuarios y por último la empatía, que va más allá que de ser cortés, porque es dedicarse al cliente o usuario, tener la voluntad de entender las necesidades exactas de los usuarios y encontrar la forma adecuada y oportuna de satisfacerlas.

Duque (2005) realiza una recopilación de definiciones acerca de la calidad, una de las primeras que resalta es el de la Real Academia Española la cual conceptualiza a la calidad como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permitan juzgar su valor.

Para Deming (1989) la calidad es convertir las necesidades de los usuarios en factores susceptibles a medición, mientras que para Juran (1990) la calidad tiene variedad de significados una de ellas se basa y consiste en las características del producto o servicio hechos según las necesidades del cliente y por eso logran

satisfacer a los usuarios, otro significado es que la calidad consiste en la libertad de las deficiencias. Ishikawa (1986) señala que calidad significa calidad del producto, es decir la calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de la compañía, calidad de objetivos etc.

Para Crosby (1988) calidad es la conformidad de los requerimientos, Imai (1998) señala que calidad no solo hace referencia a los productos o servicios terminado, porque además de eso existe verdadera importancia en la calidad de los procesos, Drucker (1990) considera a la calidad lo que el cliente o usuario obtiene de él y está dispuesto a pagar.

Zeithaml (1985) y Berry (1988) desarrollaron un instrumento que pudiera medir la calidad de servicio, este instrumento tiene de nombre SERVQUAL, dicho instrumento evalúa por separado las expectativas y las percepciones de los usuarios, inicialmente identificaron diez factores para evaluar la calidad del servicio como los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

Posteriormente Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) redujeron el modelo a cinco dimensiones las cuales son confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, estas cinco dimensiones desembocan el servicio percibido y servicio esperado para finalmente medir la percepción de la calidad de servicio.

Conocer la definición de calidad de servicio no es suficiente, por lo tanto, se busca la evaluación de ello, considerando el servicio y la perspectiva del cliente, entendido como calidad de servicio percibida, a través de las características específicas del servicio, de los usuarios y del contexto donde se da el servicio, posteriormente para completar la evaluación se debe conceptualizar y caracterizar el servicio.

1.3.1.1. Evidencia física

Berry, et all (1989) es la parte perceptible de la oferta del servicio, incide en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos formas: ofreciendo pistas relacionadas a la naturaleza y propiamente a la calidad del servicio, además afectan

en las percepciones sobre la calidad del servicio como, por ejemplo, un restaurante con pisos limpios, personal debidamente uniformado y aseado entrega una mejor impresión que otro que no tenga estos atributos.

La evidencia física es la parte tangible y visible, en otras palabras, es la representación física del servicio porque las características como las instalaciones, equipos, recepción y acondicionamiento son importantes al momento de brindar un servicio adecuado.

El personal de servicios es otro elemento importante en todas las organizaciones, pero es mucho más importante en aquel contexto en que no existe evidencia física o tangible, el usuario percibe la impresión de la empresa basándose en la experiencia previa observada del comportamiento y actitudes de los trabajadores.

Para Zeithaml (1997) La evidencia o instalación física del servicio es como la puesta en escena de una obra teatral en aspectos que impactan en el escenario, como la utilería y diversos elementos físicos que otorgan una impresión diferente y positiva en el espectador, entonces para Zeithaml es sumamente importante las instalaciones físicas, porque la naturaleza del servicio aumenta y se distingue por su ambiente. El personal del servicio está compuesto por aquellas personas que prestan los servicios de una organización a los usuarios.

1.3.1.2. *Fiabilidad o confiabilidad*

Duque (2005) señala que la fiabilidad es la capacidad de una empresa que presta el servicio para ofrecerlo de forma confiable, segura y cuidadosa. El concepto de fiabilidad incluye diversidad de elementos que para el usuario le permiten detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, en otras palabras, la fiabilidad significa entregar el servicio de forma correcta desde un primer momento.

Brindar el servicio de forma correcta involucra habilidad para la prestación de determinado servicio otorgado de forma segura, confiable y cuidadosa, en otras palabras, se debe considerar tres aspectos, el primero de ellos es mantener la promesa del servicio, segundo hacer las cosas bien desde el principio y por último brindar el servicio que se presta en el tiempo especificado.

1.3.1.3. Capacidad de Respuesta

Según Duque (2005) señala que la capacidad de respuesta está referido a la actitud de los trabajadores muestran ayuda anticipada a los usuarios para suministrar el servicio rápido; además de cumplir a tiempo de los compromisos de atención en un tiempo establecido, así como lo accesible que puede ser una organización para el usuario, incrementando las posibilidades de entrar en contacto con ellos.

La capacidad de respuesta se conoce también como la disposición de la organización para dar una respuesta ágil, oportuna y veraz a los usuarios, otorgando un servicio rápido, pero de calidad, a fin de superar las expectativas de las personas que hacen uso de un servicio determinado.

1.3.1.4. Empatía

Según Duque (2005) la empatía es la disposición de la organización para ofrecer a los usuarios cuidado y atención individualizada, donde ser cortés con el usuario no asegura nada, la cortesía es importante para desarrollar la empatía, también es necesario la seguridad y asegurar un fuerte lazo e implicación con el usuario, conociendo definitivamente las características y los requerimientos específicos de cada usuario.

La empatía en una organización permite transmitir a los usuarios que son únicos y especiales, mediante la atención individualizada y cuidadosa. Además, se manifiesta en ciertas características como el compromiso con el usuario, la cortesía, trato al cliente con respeto, consideración e interés, con voluntad para resolver problemas.

1.3.2. Satisfacción del usuario

Rey (2000) señala que la satisfacción del usuario se da mediante la utilización efectiva de los servicios, otorgándole a los usuarios un papel activo en el proceso considerándolo como un coproductor del servicio y de la calidad. La satisfacción del usuario abarca comportamientos racionales o cognoscitivos, obtenidas mediante la comparación de las expectativas y el comportamiento del servicio; caracterizado también por los valores morales, la cultura, necesidades intrínsecas,

dichos elementos hacen que la satisfacción sea diferente e individual incluso para la misma persona, pero en diferentes contextos.

Daley (1996) refiere que la satisfacción del usuario es el resultado de prestar servicios de calidad, puesto que incide de forma significativa en ello, al momento que el usuario vive una mala experiencia, sus expectativas, posiblemente influirían en el comportamiento de los que hacen uso de un servicio, reduciendo la calidad de atención.

Cabe mencionar que la orientación hacia los usuarios respecto a lo que constituye la atención apropiada normalmente pueden ser factores primordiales en la prestación de servicios de óptima calidad.

La satisfacción del usuario es alimentada mediante otros elementos aparte del servicio de calidad como por ejemplo el lugar al cual acude para recibir la atención, el hecho de que el usuario siga o haga caso omiso a las instrucciones de la organización que presta el servicio, el hecho de que el usuario retorne al lugar donde se le presto el servicio y el hecho que este recomiende los servicios adquiridos a otras personas.

En relación a lo mencionado Cantú considera que los principales factores que han de determinar la satisfacción del usuario son el comportamiento del prestador del servicio, la actitud y habilidad del mismo, además del tiempo de espera y los posibles errores involuntarios dados durante la prestación de dicho servicio.

Cuando de actitudes del prestador de servicio se habla se espera que sea amistoso, atento, responsable, educado, amable y cortés, considerando también su apariencia mediante el uso de indumentaria apropiada, la limpieza, el aseo y el aspecto en general de un individuo.

En cuanto al comportamiento, el servidor tiene ofrecer soluciones y respuestas rápidas frente a un evento incomodo sucedido durante la atención, ser explicito, evidenciar el respeto al cliente, manejo de un adecuado lenguaje y sobre todo saber escuchar con atención al usuario.

A esto Thompson (2006) señala que la satisfacción del usuario tiene origen en las expectativas con estrecha relación con la calidad de los servicios, por lo tanto,

el usuario se siente satisfecho cuando un servicio cubre sus expectativas e incluso las excede, en otro contexto si las expectativas del usuario son bajas y el usuario tiene acceso limitado a un tipo de servicio, puede ser que se sienta satisfecho al recibir servicios deficientes. Customer (2015) señala que la satisfacción se da mediante la comunicación como factor clave para la competitividad de la empresa considerando principalmente el trato recibido, siendo la comunicación un determinante para la satisfacción de los usuarios, igualmente la transparencia que es el grado que el usuario percibe que la información brindada sea verdadera y se perciba confianza en el servicio que se presta, y finalmente las expectativas, entendiéndose como las esperanzas de los usuarios que tienen por conseguir algo.

El usuario valora distintos atributos al momento de hacer uso de un servicio como por ejemplo la accesibilidad a la atención, prontitud de atención, trato cordial, respeto de su privacidad y que principalmente se le resuelvan los impases que puedan suceder al momento de las consultas.

Para Buitrago (2007) existen teorías de la satisfacción más extendidas una de ellas a la que denomina paradigma de la “desconfirmación de expectativas” para Buitrago este enfoque, señala que la satisfacción es producto de la diferencia entre lo que el usuario espera y lo que dice haber obtenido finalmente, además la percepción o experiencia vivida siendo este la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones en relación al servicio adquirido.

1.3.2.1. La comunicación en las organizaciones

La comunicación en la organización es vital para el buen funcionamiento ayudando a coordinar y controlar las actividades de los responsables en la organización obteniendo como resultado un buen clima laboral.

En tal sentido, es necesario que la comunicación no solamente se realice al interno de una organización, sino que también sea un factor determinante para la buena comunicación con los usuarios, mejorando la vinculación con el entorno.

Katz y Khan (1986) señalan que la comunicación es una actividad sustancial a la vida de la organización, porque una red que teje y fortalece los elementos de una organización, así mismo Marín (1997), afirman que la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las múltiples actividades de

la organización sino entenderla como un recurso esencial, un activo que hay que gestionar.

Capital Consulting (2014) resalta la comunicación interna como factor que aporta de distintas formas en la organización, sirve como herramienta y estrategia de motivación de los trabajadores, construye, desarrolla y fortalece la identidad corporativa, mientras que la comunicación externa es un conjunto de elementos comunicativos que ayudan mejorar la imagen institucional

La comunicación en las empresas no se desarrolla mediante mails, pegar letreros, sino que busca comprender las necesidades y expectativas de los usuarios para darles solución por medio del mejor canal de comunicación.

1.3.2.2. Transparencia

Herranz (2009) argumenta que la transparencia supone la rendición de cuentas de las organizaciones por encima de la rendición económica, a esto Rivera (2013) que la transparencia en las administraciones públicas conlleva a publicar toda la información registrada y archivada que se encuentra en posesión de las organizaciones, esta información debe ser publicada y actualizada en formatos concretos que hagan o signifiquen utilidad para los usuarios finales

Arredondo, Garza y Vázquez (2014) argumetan que la transparencia en el entorno organizacional significa que la empresa debe disponer de información sobre su situación actual. La transparencia resulta clave para obtener confianza mediante la respuesta de la organización a las demandas de información por la población.

Villanueva (2011) se refiere a la transparencia como la posición que asumen las organizaciones públicas o privadas de administrarse con valores éticos, en tal sentido cuando se tome una decisión será clara para las personas que tengan derecho a conocerlas.

Para Marcuello, Bellostas, Marcuello y Moneva (2007) la transparencia comprende la disponibilidad de informar, por ello, la transparencia implica garantía de acceso, apertura y visibilidad de la información que permita prácticas de certidumbre entre las organizaciones y los usuarios.

1.3.2.3. Expectativas

Para Thompson (2006) Las Expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo, son creencias que el usuario espera sobre un buen servicio, y se forma a partir de la calidad percibida y están influenciadas por vivencia propia de una persona, para eso Hernández (2011) sugiere que los usuarios determinan su propia satisfacción al comparar sus expectativas con lo que reciben realmente, por eso cuando el servicio es mayor que las expectativas obtenemos satisfacción, mientras que cuando es menor obtenemos insatisfacción.

Existe una razón importante de conocer las expectativas y la relación con la satisfacción del usuario porque esta es la suma de un buen desempeño al brindar un servicio, entonces este proceso debe mantenerse en el tiempo porque las expectativas son cambiantes.

1.3.2.4. Confianza en el servicio

Perdomo y Prieto (2009) señalan que la confianza otorga una sensación de pertenencia, por lo cual todos los trabajadores deben conocer la importancia de utilizarlo adecuadamente para mejorar la prestación de servicios.

Morgan y Hunt (1994) la calidad y satisfacción, se consideran como principales antecedentes del concepto fidelidad la imagen de la institución y la confianza del usuario.

La confianza corresponde a una inducción de la utilización de los servicios por parte de los usuarios, una vez que se ha logrado obtener la relación con el usuario, mediante la confianza se logra una calidad de nivel alto en las interacciones entre los usuarios y los trabajadores de una organización que brinda servicios.

Suárez, Vásquez y Díaz (2007) refieren que los usuarios deben ser capaces de confiar en los prestadores de servicio, sentirse seguro en el trato que mantiene con ellos, así como tener la seguridad que la información solicitan y transmiten tendrá un carácter confidencial, para generar confianza en el servicio.

1.3.2.5. Trato recibido

La calidad en la atención al usuario cuenta con dos componentes el primero de ellos la satisfacción del usuario por el trato recibido y la eficiencia de la empresa en general.

La calidad del servicio se puede evidenciar de diversas maneras que se relacionan entre sí, deben existir reglamentos que permita dejar absolutamente nada deje al criterio de los trabajadores con el fin de garantizar una alta calidad en la atención a los usuarios.

SENATI (2012) señala que se debe entender que el buen trato al trabajador se ve reflejado en la adecuada prestación de sus servicios, un excelente servicio al usuario se demuestra cuando brindas soluciones antes de que el usuario lo solicite, cuando se brinda un servicio mediante un buen trato se demuestra empatía con el usuario, tanto como el prestador de servicio y el usuario deben sentirse cómodos en la organización porque si analizamos el caso de que un trabajador sea tratado mal, difícilmente podríamos esperar que ellos traten bien a los usuarios.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018?

1.4.2. Problema específico

- ¿Qué relación existe entre la evidencia física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación justifica su desarrollo ya que nos permitirá conocer la realidad en cuanto a los servicios de zonas fronterizas, siendo de esta manera una estrategia para mejorar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa.

Mediante el desarrollo de esta investigación nos otorgarán beneficios para la comunidad, teniendo relevancia social en cuanto a los hallazgos que nos permitirán conocer cuál es el adecuado perfil profesional de los trabajadores de dicho complejo fronterizo.

Su desarrollo también justifica que los resultados que obtengan resuelvan y sean un punto de partida para solución de problemas en la satisfacción de los usuarios, mediante características, y particularidades que permitan mejorar la calidad de servicio, por lo tanto, dicha situación problemática contribuirá al conocimiento teórico y práctico en el contexto de la gestión en las instituciones del estado.

Desde el aspecto metodológico, el procedimiento que lleva a cabo se realizara con el rigor científico investigativo trabajando con la validación de los instrumentos de recolección de datos correspondiente a cada variable del estudio, los cuales podrían servir de referencia para próximas investigaciones que tengan el mismo propósito de investigación en el campo de la gestión y administración pública.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

- Existe una relación directa entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018

1.6.2. Hipótesis específico

- Existe relación directa entre la evidencia física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018
- Existe relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

- Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018
- Existe relación directa entre la empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la Evidencia Física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018
- Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018
- Determinar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018
- Determinar la relación que existe entre la Empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se aplicó es el no experimental u observacional, de tipo transversal, descriptivo correlacional.

Tabla 2
Variable Dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Thompson (2006) señala que la satisfacción del usuario tiene origen en las expectativas con estrecha relación con la calidad de los servicios, por lo tanto, el usuario se siente satisfecho cuando un servicio cubre sus expectativas e incluso las excede, en otro contexto si las expectativas del usuario son bajas y el usuario tiene acceso limitado a un tipo de servicio, puede ser que se sienta satisfecho al recibir servicios deficientes.	Customer (2015) señala que la satisfacción se da mediante la comunicación como factor clave para la competitividad de la empresa considerando principalmente el trato recibido, siendo la comunicación un determinante para la satisfacción de los usuarios, igualmente la transparencia que es el grado que el usuario percibe si la información brindada sea verdadera y se perciba confianza en el servicio que se presta, finalmente las expectativas, entendiéndose como las esperanzas de los usuarios que tienen por conseguir algo.	Comunicación Transparencia Expectativas Confianza en el servicio Trato recibido	Alcances del servicio Recomendaciones Veracidad de la información Clima de confianza Experiencias de las atenciones anteriores. Ausencia por necesidad Valoración del servicio Buen servicio Percepción	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para Lepkowski (2008) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (citado en Hernández, 2014, p. 174)

La población no se encuentra definida, porque existen factores exógenos que varían sin ninguna constante, cuya varianza o afluencia de usuarios se da por características estacionales, coyunturales como por ejemplo manifestaciones sociales, fechas festivas y otros eventos que producen el incremento o decremento de la cantidad de usuarios que ingresan a territorio nacional, por tanto, se optó tomar una muestra de 130 usuarios externos, para obtener resultados significativos en la investigación, las cuales son suficientes para demostrar la relación de variables en un estudio descriptivo correlacional.

Criterios de inclusión: Se consideró la Superintendencia nacional de migraciones – Perú que es la encargada de realizar el control migratorio de ingreso que se encuentra ubicada dentro de las instalaciones en el complejo fronterizo Santa rosa.

Para lo cual es importante mencionar que existen módulos de atención de migraciones – Perú: dividido en 3 áreas de control de ingreso migratorio; siendo los mencionados a continuación:

1. Área de buses Tacna – Arica (transfronterizos): o lo conformar 06 módulos de atención migratoria
2. Área de autos particulares o colectivos: conformado 08 módulos de atención migratoria
3. Área de buses internacionales: conformado 03 módulos.

2.3.3. Muestra

Según Hernández (2014) Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas (p. 189)

Para la muestra se establecerá el criterio del muestreo no probabilístico el cual estará conformado por 130 usuarios.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Valderrama y León (2009) La encuesta es una de las técnicas de investigación social más difundidas, se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objeto de recabar información. Se puede basar en aspectos objetivos o subjetivos. (p. 88)

La técnica de recolección de datos a usar será la encuesta.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos para la calidad de servicio

Instrumento 1: que consta de 13 ítems escala Likert y que comprende 4 dimensiones:

Nro.	Elementos	Descripción
1	Título	Cuestionario de calidad de servicio
2	Autor	Contextualizado por Cortez Gutiérrez, Yesenia Lizbeth y Rumiche Casas Emilio Alberto
3	Objetivo	Medir la percepción del servicio brindado.
4	Fecha de construcción	2018
5	Versión	Español
6	Administración	Colectiva y/o individual
7	Duración	20 a 30 minutos
9	Escala de medición	Los 13 ítems puntuados en una escala de tipo <i>Likert</i> : Totalmente de acuerdo (5); de acuerdo (4); Neutral (3); en desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1). Los participantes manifestarán su grado de conformidad o correspondencia con cada ítem.
10	Puntaje a obtener	Validez de contenido

Instrumento 2: que consta de 10 ítems, escala Likert y que comprende 5 dimensiones:

Nro.	Elementos	Descripción
1	Título	Cuestionario de Satisfacción del usuario.
2	Autor	Contextualizado por Cortez Gutiérrez, Yesenia Lizbeth y Rumiche Casas Emilio Alberto
3	Objetivo	Medir el nivel de satisfacción.
4	Fecha de construcción	2018
5	Versión	Español
6	Administración	Colectiva y/o individual
7	Duración	20 a 30 minutos
9	Escala de medición	Los 17 ítems puntuados en una escala de tipo <i>Likert</i> : Totalmente de acuerdo (5); de acuerdo (4); Neutral (3); en desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1). Los participantes manifestarán su grado de conformidad o correspondencia con cada ítem.
10	Puntaje a obtener	Validez de contenido

2.4.3. Validez

Para Hernández (2014) “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200).

Para tal caso la validez de ambos cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción del usuario fueron validadas por 5 jueces, siendo los siguientes: Dra. Rina Alvarez Becerra, Dr. Edwin Martín Pino Vargas, Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola, Dr. Gregorio Pedro Tejada Monroy y Dr. Jorge Lozano Cervera.

2.4.4. Confiabilidad

Hernández (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Se recurrió a la estimación del estadístico Alpha de Cronbach, que mide la consistencia interna de un cuestionario o escala, a través de la magnitud de correlación de los ítems, siendo su ecuación:

$$\alpha = \frac{K(COV / VAR)}{1 + (k - 1)(COV / VAR)}$$

Tabla 3
Confiabilidad del instrumento cuestionario de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,78	19

Fuente: Elaboración propia

Con un coeficiente Alfa de Cronbach =0,78, nos indica que los elementos del cuestionario tienen un alto grado de relación y tienen una alta consistencia interna de la escala en su conjunto. Es decir, la confiabilidad del instrumento es aceptable.

Tabla 4
Confiabilidad del instrumento cuestionario de satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,747	17

Fuente: Elaboración propia

Con un coeficiente Alfa de Cronbach =0,747, nos indica que los elementos del cuestionario tienen un alto grado de relación y tienen una alta consistencia interna de la escala en su conjunto. Es decir, la confiabilidad del instrumento es aceptable.

- **Proceso de Baremado:**

Baremo para la variable calidad de servicio y sus respectivas dimensiones

Calidad de servicio			
BAJO	20	-	46
MEDIO	47	-	72
ALTO	73	-	99
Evidencia Física			
BAJO	3	-	6
MEDIO	7	-	10
ALTO	11	-	14
Fiabilidad			
BAJO	5	-	11
MEDIO	12	-	17
ALTO	18	-	24
Capacidad de respuesta			
BAJO	7	-	15
MEDIO	16	-	25
ALTO	26	-	34
Empatía			
BAJO	5	-	11
MEDIO	12	-	17
ALTO	18	-	24

Baremo para la variable satisfacción del usuario y sus respectivas dimensiones

Satisfacción del usuario.			
BAJO	17	-	39
MEDIO	40	-	61
ALTO	62	-	84
Comunicación			
BAJO	3	-	6
MEDIO	7	-	10
ALTO	11	-	14
Transparencia			
BAJO	3	-	6
MEDIO	7	-	10
ALTO	11	-	14

Expectativas			
BAJO	4	-	8
MEDIO	9	-	14
ALTO	15	-	19
Confianza en el Servicio			
BAJO	4	-	8
MEDIO	9	-	14
ALTO	15	-	19
Trato recibido			
BAJO	3	-	6
MEDIO	7	-	10
ALTO	11	-	14

2.5. Método de análisis de datos

- Para el análisis de los datos se empleó estadísticos como: distribución de frecuencias.
- La verificación de la hipótesis se realizó mediante la prueba Rho de Spearman. Se utilizó el programa de SPSS versión 25.
- La formulación de los resultados se realizó en correspondencia con los objetivos planteados y los hallazgos.

2.6. Aspectos éticos

Se mantendrá en el anonimato el resultado de las encuestas de las personas y las empresas que participen del estudio. Asimismo, se les informará sobre el objetivo de la investigación previamente.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

3.1.1. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 5
Niveles de la calidad de servicio, según los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	97	74,6
ALTO	33	25,4
Total	130	100

Fuente: Cuestionario.

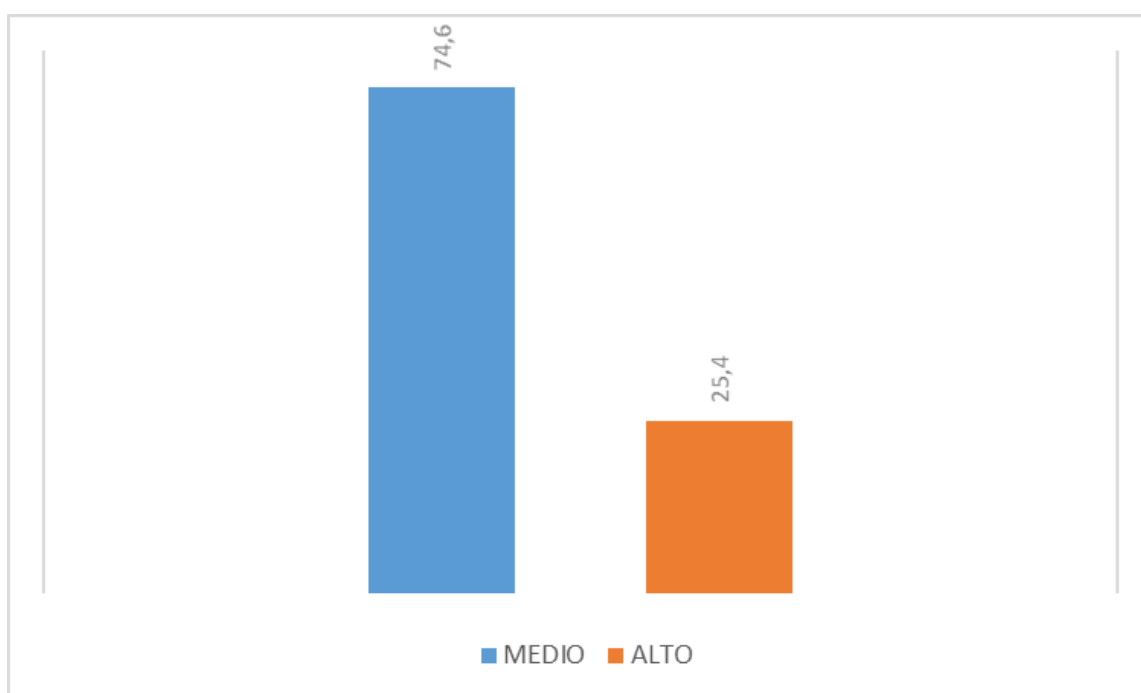


Figura 1. Niveles de la calidad de servicio, según los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa

Fuente: Tabla 5.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 5, se observa que el 74,6% de los usuarios perciben un nivel medio de calidad de servicio; Del mismo modo, el 25,4% percibe un nivel alto de calidad de servicio.

Tabla 6
Niveles de satisfacción del usuario, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	0,8
MEDIO	71	54,6
ALTO	58	44,6
Total	130	100

Fuente: Cuestionario.

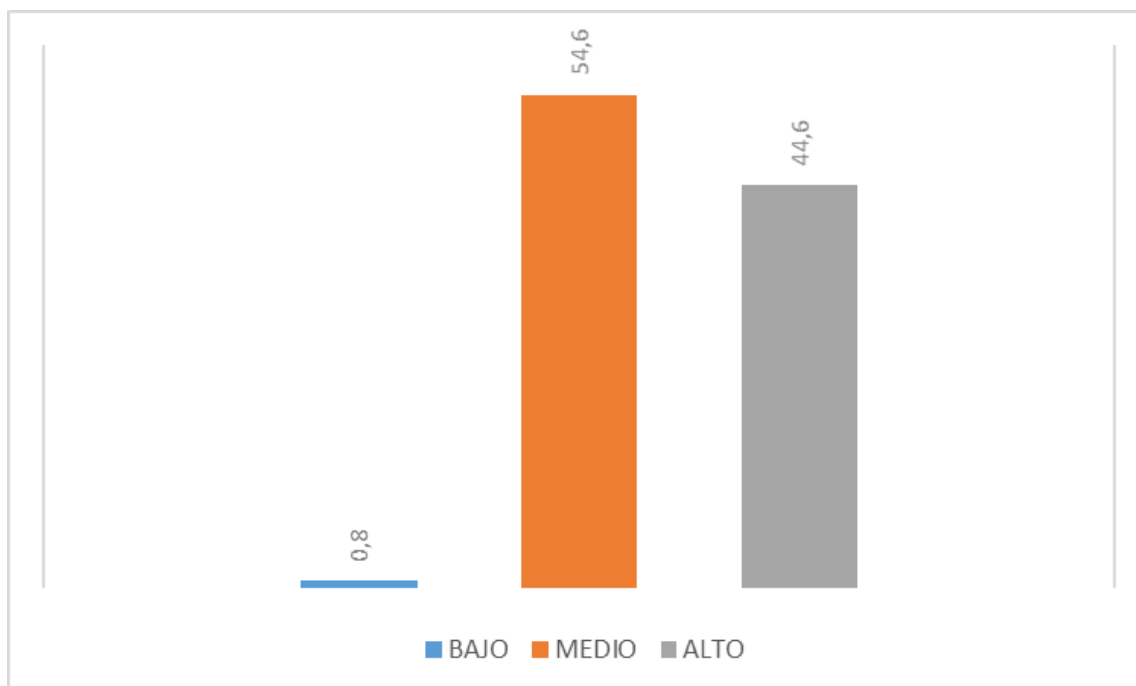


Figura 2. Niveles de satisfacción del usuario, según los usuarios Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa
 Fuente: Tabla 6.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 6, se observa que el 54,6% de los usuarios perciben un nivel medio de satisfacción; Del mismo modo, el 0,8% percibe un nivel alto de satisfacción, asimismo, el 44,6% de usuarios manifiesta percibir un nivel alto de satisfacción.

Tabla 7
Niveles de evidencia física, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	15	11,5
MEDIO	71	54,6
ALTO	44	33,8
Total	130	100

Fuente: Cuestionario

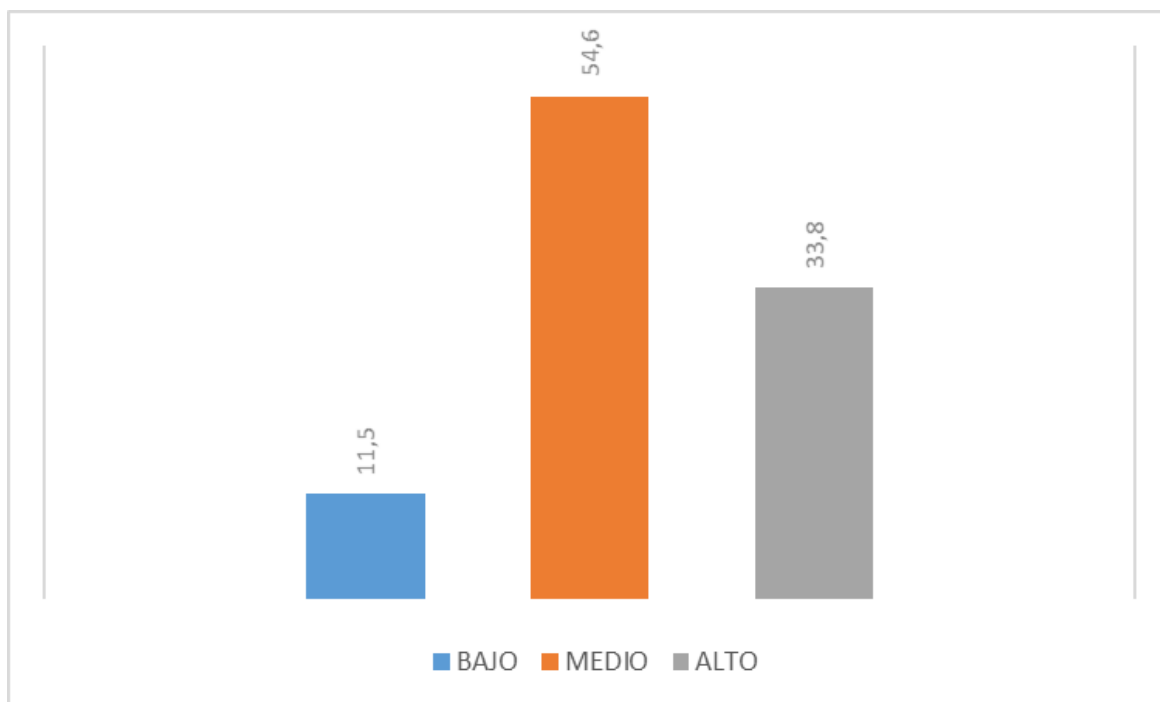


Figura 3. Niveles de evidencia física, según los usuarios de la *Superintendencia nacional de migraciones* del complejo fronterizo Santa Rosa
 Fuente: Tabla 7.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 7, se observa que el 54,6% de los usuarios perciben un nivel medio de Evidencia Física, Del mismo modo, el 11,5% percibe un nivel bajo de Evidencia Física, asimismo, el 33,8% de usuarios manifiesta percibir un nivel alto de Evidencia Física.

Tabla 8
Niveles de fiabilidad, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	1,5
MEDIO	95	73,1
ALTO	33	25,4
Total	130	100

Fuente: Cuestionario.

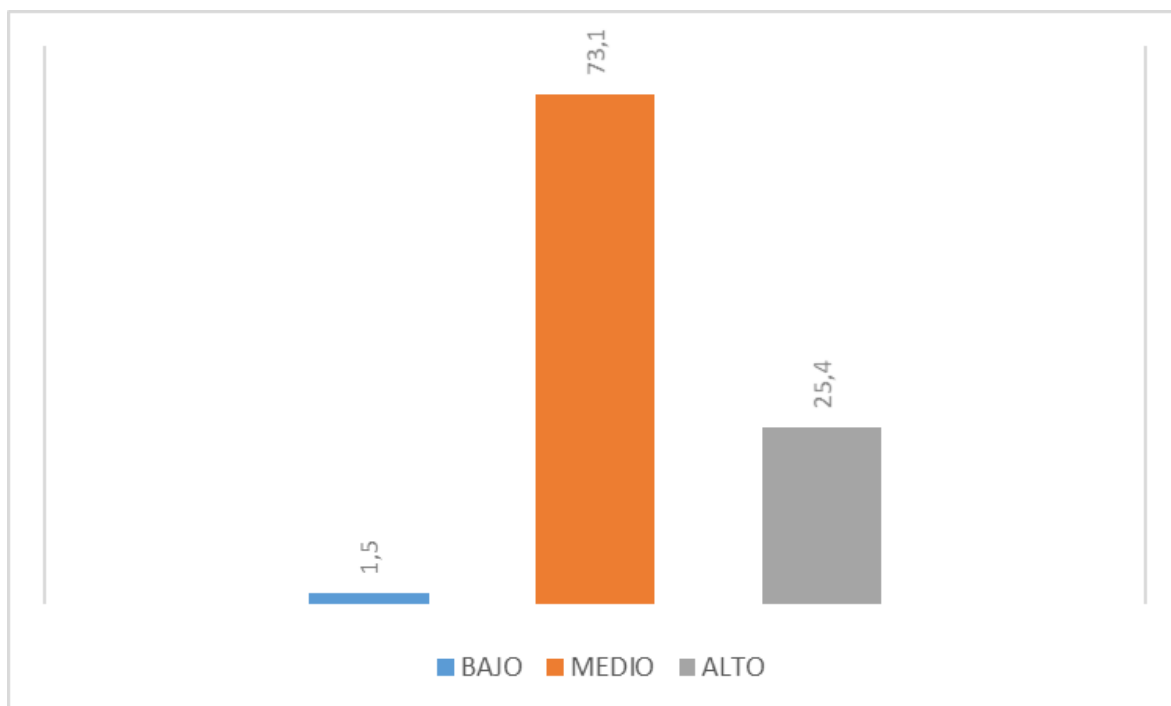


Figura 4. Niveles de fiabilidad, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa
 Fuente: Tabla 8.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 8, se observa que el 74,1% de los usuarios perciben un nivel medio de Fiabilidad, Del mismo modo, el 1,5% percibe un nivel bajo de Fiabilidad, asimismo, el 25,4% de usuarios manifiesta percibir un nivel alto de Fiabilidad.

Tabla 9
Niveles de capacidad de respuesta, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	2,3
MEDIO	103	79,2
ALTO	24	18,5
Total	130	100

Fuente: Cuestionario.

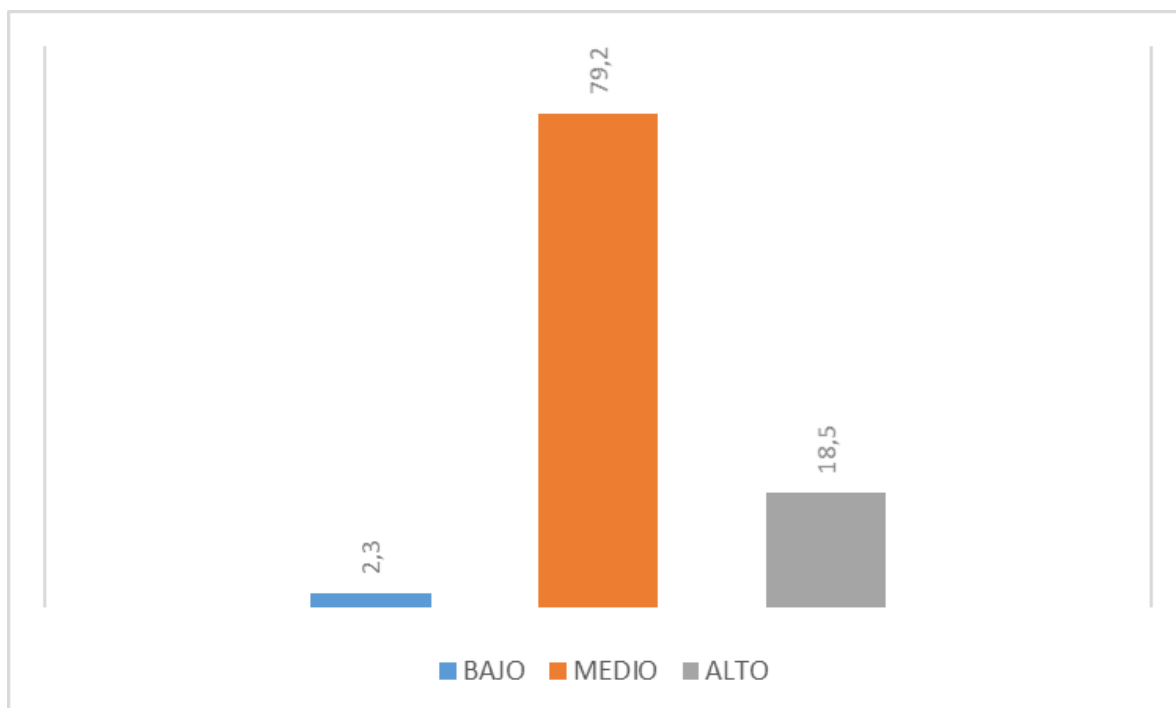


Figura 5. *Niveles de capacidad de respuesta, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa*
 Fuente: Tabla 9.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 9, se observa que el 79,2% del personal perciben un nivel medio de *capacidad de respuesta*; Del mismo modo, el 2,3% percibe un nivel bajo de *capacidad de respuesta*, asimismo, se observa que el 18,5% de usuarios perciben el nivel alto de *capacidad de respuesta*.

Tabla 10
Niveles de empatía, según los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	16	12,3
MEDIO	88	67,7
ALTO	26	20
Total	130	100

Fuente: Cuestionario

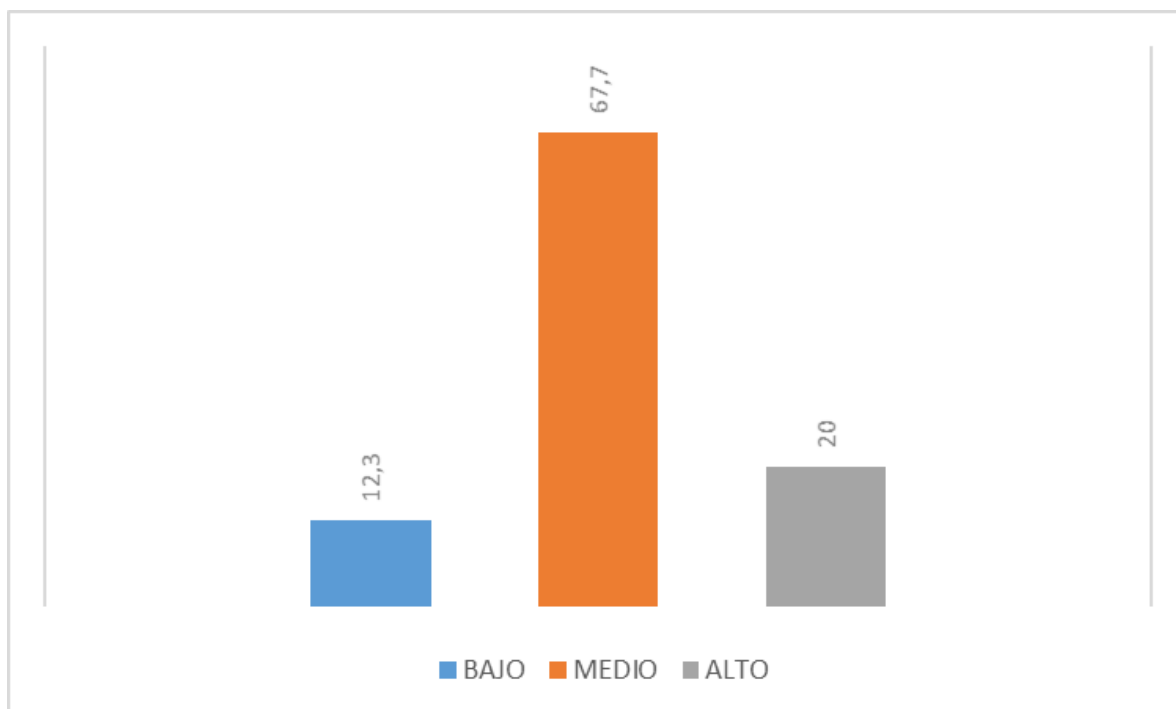


Figura 6. Niveles de empatía, según los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa
Fuente: Tabla 10.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 10, se observa que el 67,7% del personal perciben un nivel medio de *empatía*; Del mismo modo, el 12,3% percibe un nivel bajo de *empatía*, asimismo, se observa que el 20% de usuarios perciben el nivel alto de *empatía*.

Tabla 11

Niveles de comunicación, según los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	23	17,7
MEDIO	52	40
ALTO	55	42,3
Total	130	100

Fuente: Cuestionario.

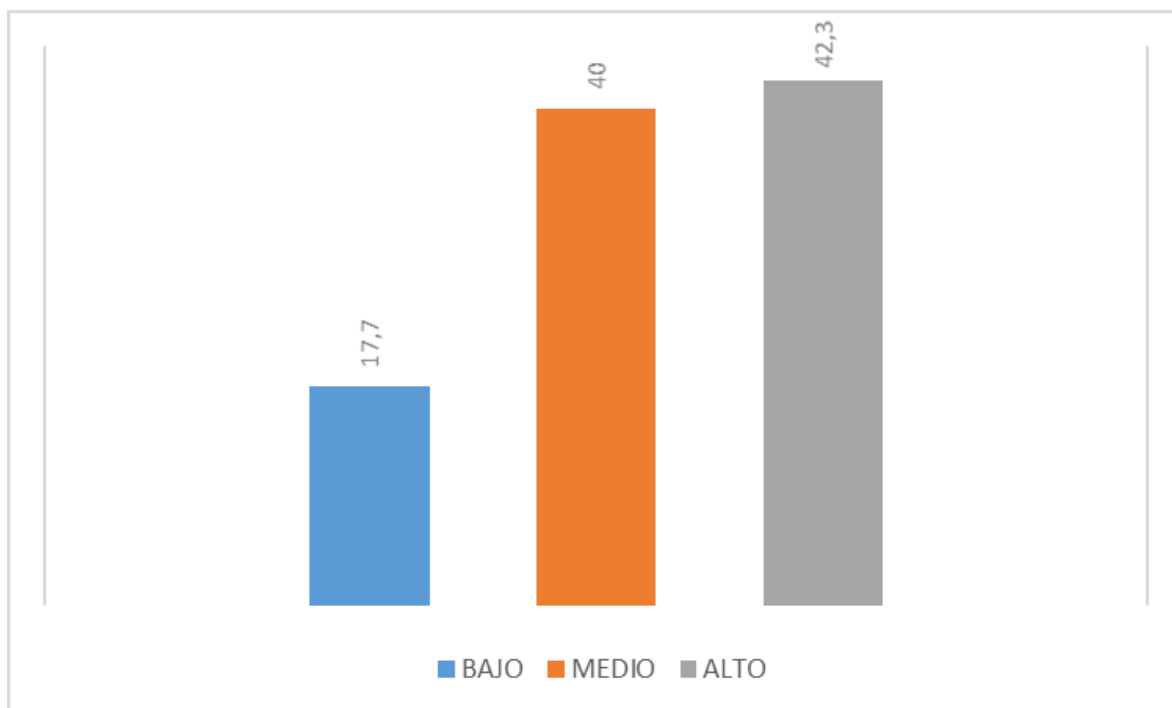


Figura 7. Niveles de comunicación, según los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

Fuente: Tabla 11.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 11, se observa que el 40% del usuario perciben un nivel medio de *comunicación*; Del mismo modo, el 17,7% percibe un nivel bajo de *comunicación*, asimismo, el 42,3% de los usuarios perciben un nivel alto de *comunicación*.

Tabla 12

Niveles de transparencia, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	10
MEDIO	70	53,8
ALTO	47	36,2
Total	130	100

Fuente: Cuestionario.

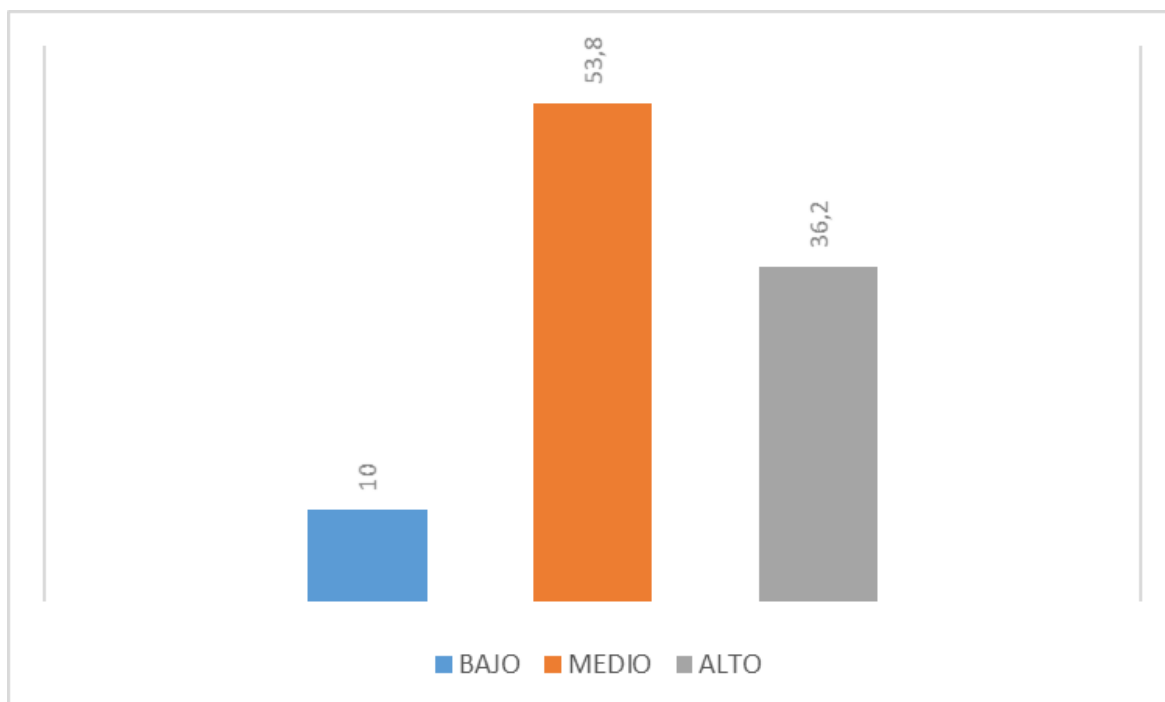


Figura 8. Niveles de transparencia, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

Fuente: Tabla 12.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 12, se observa que el 53,8% del usuario perciben un nivel medio de *transparencia*; Del mismo modo, el 10% percibe un nivel bajo de *transparencia*, asimismo, el 36,2% de los usuarios perciben un nivel alto de *transparencia*.

Tabla 13

Niveles de expectativas, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	16	12,3
MEDIO	66	50,8
ALTO	48	36,9
Total	130	100

Fuente: cuestionario.

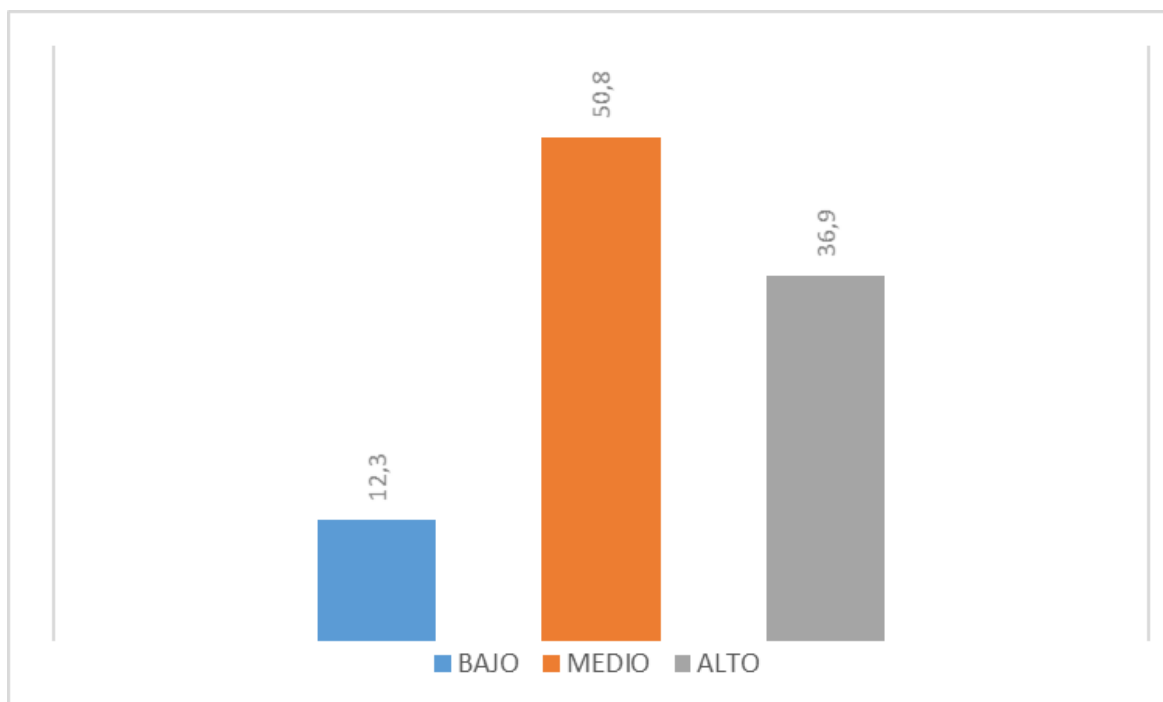


Figura 9. Niveles de expectativas, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

Fuente: Tabla 13.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 13, se observa que el 50,8% del usuario perciben un nivel medio de expectativas; Del mismo modo, el 12,3% percibe un nivel bajo de expectativas, asimismo, el 36,2% de los usuarios perciben un nivel alto de expectativas.

Tabla 14

Niveles de confianza en el servicio según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	45	34,6
ALTO	85	65,4
Total	130	100

Fuente: cuestionario.

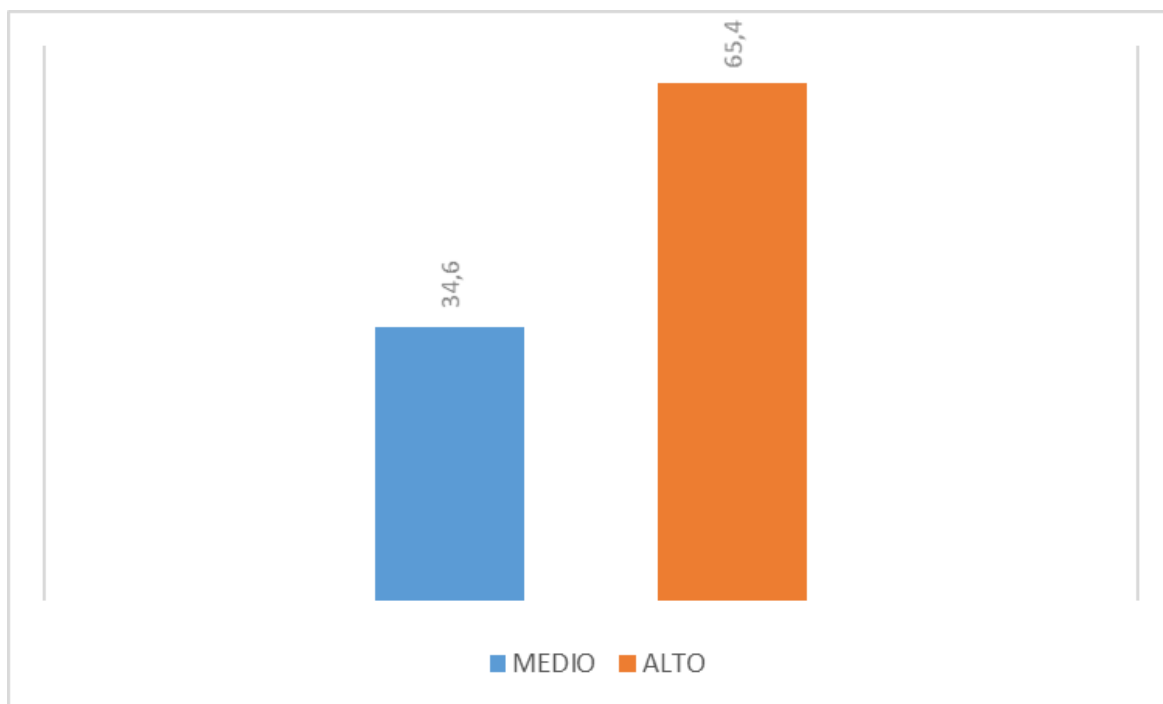


Figura 10. Niveles de confianza en el servicio, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

Fuente: Tabla 14.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 14, se observa que el 34,6% del usuario perciben un nivel medio de *confianza*; Del mismo modo, el 65,4% percibe un nivel alto de *confianza*.

Tabla 15

Niveles de trato recibido, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	3,1
MEDIO	26	20
ALTO	100	76,9
Total	130	100

Fuente: cuestionario.

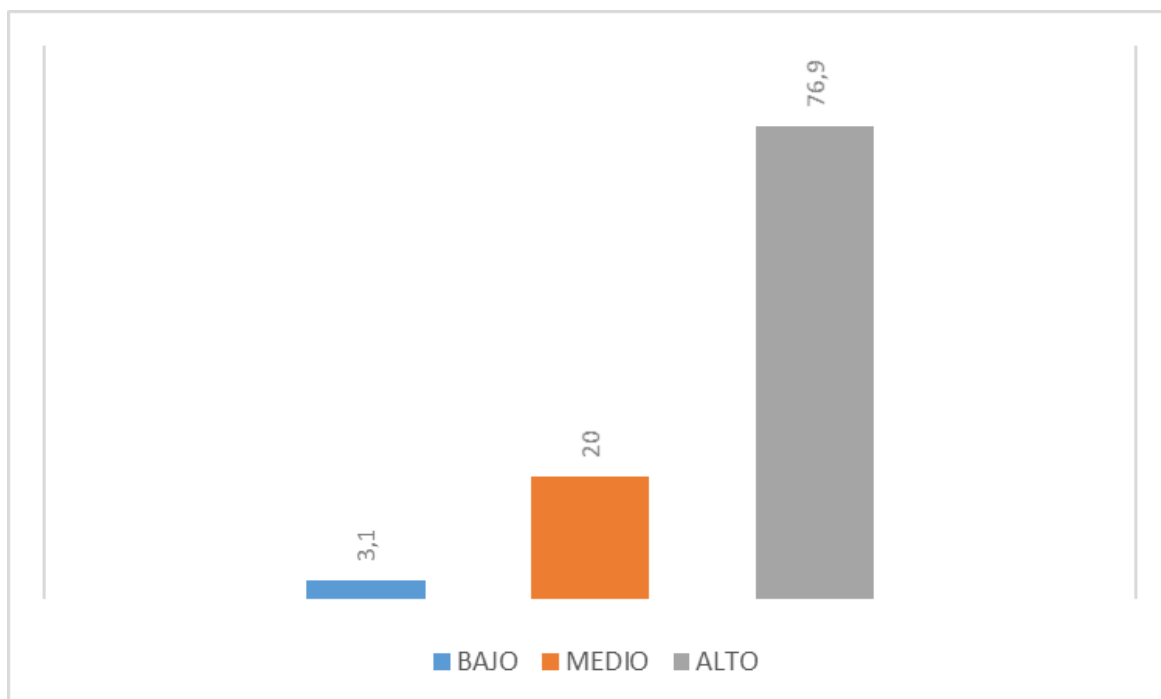


Figura 11. Niveles de trato recibido, según los usuarios de la Superintendencia nacional de migraciones del complejo fronterizo Santa Rosa.

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 15, se observa que el 20% del usuario perciben un nivel medio de trato recibido; Del mismo modo, el 3,1% percibe un nivel bajo trato recibido, y finalmente el 76,9% percibe un nivel alto en relación al trato recibido.

3.1.2. Análisis de normalidad de las variables

H0: Los puntajes de la variable tienen distribución normal

H1: Los puntajes de la variable no tienen distribución normal

Si $p < 0.05$, se rechaza H0 y se acepta H1. Si $p > 0.05$, No se puede rechazar H0 (se acepta H0)

Tabla 16

Prueba para la bondad de ajuste de los datos a una distribución Normal

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,132	130	0,000
Satisfacción del usuario	0,084	130	0,027
Evidencia Física	0,165	130	0,000
Fiabilidad	0,172	130	0,000
Capacidad de respuesta	0,205	130	0,000
Empatía	0,154	130	0,000
Comunicación	0,183	130	0,000
Transparencia	0,165	130	0,000
Expectativas	0,130	130	0,000
Confianza en el Servicio	0,117	130	0,000
Trato recibido	0,216	130	0,000

Interpretación:

Según los resultados de la prueba de normalidad de las variables, presentados en la Tabla 16, ninguna de las variables y de sus correspondientes dimensiones cumplen con las condiciones de normalidad. Considerando la prueba de Normalidad según el test de Kolmogorov-Smirnov el valor de p es menor a 0,05 para todas las variables y sus dimensiones, por lo tanto, se usaron pruebas de hipótesis no paramétricas. En este caso la correlación de Rho de Spearman.

3.1.3. Verificación de hipótesis

PRUEBA DE HIPOTESIS PARA LA HIPOTESIS GENERAL

a. Plantear hipótesis

Ho: No Existe una relación directa entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018

H1: Existe una relación directa entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018

b. Nivel de Significancia

Alfa = 0,05

c. Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.

d. Valor de P=

Tabla 17

Prueba de hipótesis para la correlación entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,220*
	Satisfacción del usuario	N	130
		Coefficiente de correlación	0,220*
	Sig. (bilateral)	0,012	
	N	130	

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

e. Lectura del p – valor

Con una probabilidad de error del 0,012 la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa se relacionan.

e. Toma de decisión

- Existe una relación directa entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018

PRUEBA DE HIPOTESIS PARA LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

a. Plantear hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la evidencia física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

H1: Existe relación directa entre la evidencia física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

b. Nivel de Significancia

Alfa = 0,05

c. Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.

d. Valor de P=

Tabla 18

Prueba de hipótesis para la correlación entre la evidencia física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

		Evidencia Física	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Evidencia Física	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,183*
	N	130	130
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,183*
Sig. (bilateral)		0,038	
	N	130	130

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

e. Lectura del p – valor

Con una probabilidad de error del 0,038 la evidencia física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa

e. Toma de decisión

- Existe relación directa entre la evidencia física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

PRUEBA DE HIPOTESIS PARA LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

a. Plantear hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

H1: Existe relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

b. Nivel de Significancia

Alfa = 0,05

c. Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.

d. Valor de P=

Tabla 19

Prueba de hipótesis para la correlación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018.

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,083
		N	130
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,152
		Sig. (bilateral)	0,083
		N	130

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

e. Lectura del p – valor

Con una probabilidad de error del 0,083 la fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa no se relacionan.

e. Toma de decisión

No existe relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018.

PRUEBA DE HIPOTESIS PARA LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

a. Plantear hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

H1: Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

b. Nivel de Significancia

Alfa = 0,05

c. Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.

d. Valor de P=

Tabla 20

Prueba de hipótesis para la correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,183* 130
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,183* 0,037 130

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

e. Lectura del p – valor

Con una probabilidad de error del 0,037 entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa se relacionan.

e. Toma de decisión

Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018.

PRUEBA DE HIPOTESIS PARA LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

a. Plantear hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

H1: Existe relación directa entre la empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

b. Nivel de Significancia

Alfa = 0,05

c. Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.

d. Valor de P=

Tabla 21

Prueba de hipótesis para la correlación entre la empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018

		Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,066
	N	130	130
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,162
Sig. (bilateral)		0,066	
		N	130

e. Lectura del p – valor

Con una probabilidad de error del 0,066 la empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa no se relacionan.

e. Toma de decisión

No existe relación directa entre la empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados generales arrojan que existe relación directa. Existe una relación directa entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018. Es decir, a mayor Calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario y a menor Calidad de servicio, menor satisfacción del usuario. Dichos resultados se obtuvieron mediante prueba de hipótesis utilizando el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, la cual señala que dicha relación obtenida es baja, positiva y significativa $r_s = 0,220^*$ considerando un nivel de significación $p = 0,012 < 0,05$.

Así mismo los resultados descriptivos arrojaron que: De los resultados, se observa que el 74,6% de los usuarios perciben un nivel medio de calidad de servicio; Del mismo modo, el 25,4% percibe un nivel alto de calidad de servicio. Por otro lado, se observa que el 54,6% de los usuarios perciben un nivel medio de satisfacción; Del mismo modo, el 0,8% percibe un nivel alto de satisfacción, asimismo, el 44,6% de usuarios manifiesta percibir un nivel alto de satisfacción.

De otra parte, de los resultados se observa que el 54,6% de los usuarios perciben un nivel medio de Evidencia Física, Del mismo modo, el 11,5% percibe un nivel bajo de Evidencia Física, asimismo, el 33,8% de usuarios manifiesta percibir un nivel alto de Evidencia Física. Además, se observa que el 73,1% de los usuarios perciben un nivel medio de Fiabilidad, Del mismo modo, el 1,5% percibe un nivel bajo de Fiabilidad, asimismo, el 25,4% de usuarios manifiesta percibir un nivel alto de Fiabilidad.

Por otra parte, de los resultados se observan que el 79,2% del personal perciben un nivel medio de *capacidad de respuesta*; Del mismo modo, el 2,3% percibe un nivel bajo de *capacidad de respuesta*, asimismo, se observa que el 18,5% de usuarios perciben el nivel alto de *capacidad de respuesta*. De los resultados se observa que el 67,7% del personal perciben un nivel medio de *empatía*; Del mismo modo, el 12,3% percibe un nivel bajo de *empatía*, asimismo, se observa que el 20% de usuarios perciben el nivel alto de *empatía*.

De los resultados se observa que el 40% del usuario perciben un nivel medio de comunicación; Del mismo modo, el 17,7% percibe un nivel bajo de

comunicación, asimismo, el 42,3% de los usuarios perciben un nivel alto de comunicación. De los resultados se observa que el 53,8% del usuario perciben un nivel medio de transparencia; Del mismo modo, el 10% percibe un nivel bajo de transparencia, asimismo, el 36,2% de los usuarios perciben un nivel alto de transparencia. De los resultados, se observa que el 50,8% del usuario perciben un nivel medio de expectativas; Del mismo modo, el 12,3% percibe un nivel bajo de expectativas, asimismo, el 36,9% de los usuarios perciben un nivel alto de expectativas. De los resultados se observa que el 34,6% del usuario perciben un nivel medio de *confianza en el servicio*; Del mismo modo, el 34,6% percibe un nivel bajo de *confianza en el servicio*.

Finalmente, se observa que el 20% del usuario perciben un nivel medio de trato recibido; Del mismo modo, el 3,1% percibe un nivel bajo de trato recibido, y finalmente el 76,9% percibe un nivel alto en relación al trato recibido.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA:

Según los resultados de la prueba de hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman, que se presentan en la Tabla 17, se obtuvo una correlación baja, positiva y significativa $r_s = 0,220^*$ con nivel de significación $p = 0,012 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta alterna la cual evidencia que existe una relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018. Es decir, a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

SEGUNDA:

Según los resultados de la prueba de hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman, que se presentan en la Tabla 18, se obtuvo una correlación baja, positiva y significativa $r_s = 0,183$ con nivel de significación $p = 0,038 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta alterna la cual evidencia que existe una relación directa entre la evidencia física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018. Es decir, a mayor Calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

TERCERA:

Según los resultados de la prueba de hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman, que se presentan en la Tabla 19, se obtuvo una correlación baja, positiva y significativa $r_s = 0,152$ con nivel de significación $p = 0,083 > 0,05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna la cual evidencia que no existe relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018.

CUARTA:

Según los resultados de la prueba de hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman, que se presentan en la Tabla 20, se obtuvo una correlación baja, positiva y significativa $r_s = 0,183$ con nivel de significación $p = 0,037 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta alterna la cual evidencia que existe una relación directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018. Es decir, a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

QUINTA:

Según los resultados de la prueba de hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman, que se presentan en la Tabla 21, se obtuvo una correlación baja, positiva y significativa $r_s = 0,162$ con nivel de significación $p = 0,066 > 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta alterna la cual evidencia que no existe relación directa entre la empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo santa rosa, Tacna, año 2018.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Se recomienda a la jefatura zonal de migraciones:

Implementar planes de mejora en la capacidad de ofrecer servicios con mayor calidad de servicio, es decir trabajar en factores como la evidencia física, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción.

SEGUNDA:

Se recomienda al jefe administrativo centro de atención fronteriza santa rosa:

Implementar un proyecto de inversión que considere la mejora de los espacios físicos para la atención al usuario, así mismo proponer la implementación de señaléticas mejor distribuidas para la oportuna visualización de los usuarios.

TERCERA:

Se recomienda al área de recursos humanos de migraciones:

Implementar un protocolo de atención al usuario, mediante capacitaciones periódicas, y/o grupales con el fin de ponerlo en práctica al momento de brindar el servicio, considerando importante los siguientes factores profesionalidad puntualidad honestidad y actitud.

CUARTA:

Se recomienda al área de recursos humanos de migraciones:

Crear un plan de trabajo que permita evaluar adecuadamente la capacidad de respuesta en el servicio de migraciones, individual y grupalmente correspondiente a factores como personalidad, consistencia en el servicio, servicio oportuno, cooperación y disponibilidad de tiempo

QUINTA:

Se recomienda al área de recursos humanos de migraciones:

Buscar un punto de equilibrio entre la rapidez de atención y la entrega de un servicio de calidad adecuado, poniendo énfasis en las necesidades de los usuarios, para

ello es importante considerar y aplicar un protocolo de atención mediante la creación de módulos específicos para quejas y sugerencias de los usuarios, trabajando esencialmente en el Trato personal, Amabilidad, Cortesía y amabilidad, Dedicación de tiempo individual hacia los usuarios y Preocupación hacia los usuarios.

VI. Referencias

- Arredondo Trapero, F., Garza García, J., & Vázquez Parra, J. (2014). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. *Estudios Gerenciales*, 408-418.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). La calidad en el servicio, una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid.
- Customer, P. (2015). Medición de experiencia de clientes. *Isapres*.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *revista de ciencias administrativas y sociales*, 64-80.
- Frecuencia Capital Consulting . (24 de 02 de 2014). *La Importancia de la Comunicación en las Organizaciones*. Obtenido de <http://www.frecuenciacapital.com/es/blog/comunicacion-organizacional>
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB)*, 349-368.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGRAW-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Herranz De La Casa, J. M. (2009). Comunicación y transparencia en las organizaciones sociales. *Revista Icono*, 172-194.
- Inca Allcahuamán, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Andahuaylas, Perú.
- Larrea, P. (1991). Calidad de servicio del marketing a la estrategia. En |. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Llacuna Morera, J. (2000). La comunicación en las organizaciones. Madrid, España.

- Morillo Moreno, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Economía*, 199-223.
- Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- Perdomo, Y., & Prieto, R. (2009). El liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales* , 19-22.
- Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Andahuaylas, Perú.
- Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Chaclacayo, Perú.
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 139-153.
- Rivera, J. (05 de 12 de 2013). *Comunicación, cultura y ciudadanía digital*. Obtenido de ¿qué significa la transparencia de las instituciones públicas?: <https://comunicacionculturayciudadaniadigital.wordpress.com/2013/11/12/que-significa-transparencia-de-las-instituciones-publicas/>
- Sánchez Barrón, L. A. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León. Monterrey, Mexico .
- Sánchez Rodríguez, V. (2016). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016. Iquitos, Perú.
- Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial - SENATI. (2012). Atención al cliente. *Guía del Participante*, 1-37.

- Suárez Álvarez, L., Vásquez Casielles, R., & Díaz Martín, A. (2007). La confianza y la satisfacción del cliente: variables clave en el sector turístico. *Revista Europea de Dirección y economía de la empresa*, 115-132.
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.
- Valderrama, S., & León Mucha, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2016). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 1-21.
- Zeithaml, V. (1997). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill.

ANEXOS

✓ -Instrumentos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión, para el trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018”, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

INSTRUCCIONES. Marque con una “X”, en el recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 05 alternativas de respuesta.

ESCALA DE VALORACIÓN

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable 1: Calidad de servicio

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Evidencia Física					
1	La distribución de las instalaciones para el control migratorio favorecen a la fluidez de atención a los usuarios.					
2	Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios.					
3	La apariencia personal de los trabajadores es adecuada.					
	Fiabilidad					
4	Los trabajadores están bien uniformados e identificados adecuadamente.					
5	El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo.					
6	Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda.					
7	El personal de control de migraciones cumple con la reserva de la información proporcionada.					
8	Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios.					
	Capacidad de respuesta					
9	Los trabajadores muestran que esta preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los usuarios (por ejemplo, si un usuario viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio).					
10	Se realizó el servicio solicitado en un plazo de tiempo adecuado.					
11	Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
12	El personal le informa adecuadamente sobre los requisitos y documentación para realizar el control					
13	Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda.					
14	Los trabajadores brindan disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio.					
15	Los trabajadores tienen la capacidad profesional de responder a sus necesidades.					
	Empatía					

16	El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted pueda entender.					
17	El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarlo con su gestión que está realizando.					
18	Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención.					
19	Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades.					
20	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con las necesidades de información relacionadas a los demás servicios del complejo fronterizo Santa Rosa (Sunat, Senasa, Policía Nacional del Perú, Mincetur).					

Variable 2: Satisfacción del usuario.

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Comunicación					
21	El servicio brindado en el control de migraciones cumple con las expectativas del usuario.					
22	El establecimiento de control de migraciones le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio.					
23	La comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible.					
	Transparencia					
24	El trabajador de migraciones da una imagen de honestidad y confianza con la información solicitada.					
25	Está de acuerdo por el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente.					
26	Los puestos de control de migraciones cuenta con sistemas de seguridad (vigilancia).					
	Expectativas					
27	La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control					
28	El tiempo de espera para ser atendido en los módulos de control de migraciones es aceptable.					
29	En relación a la calidad de servicio usted se siente satisfecho.					
30	En relación a la calidad de servicio usted encuentra adecuada distribución de las señaléticas.					
	Confianza en el Servicio					
31	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted.					
32	Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas.					
33	La prestación del servicio en el complejo fronterizo no es muy burocrática (hay mucha demora).					
34	El servicio que recibe le parece óptimo por parte de los trabajadores.					
	Trato recibido					
35	Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades.					
36	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas.					
37	El personal que labora muestra que conoce las necesidades prioritarias de los usuarios.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

-Validez de los instrumentos: Para Hernández (2014) “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200).

Hernández (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: GREGORIO PEDRO TEJADA MONROY

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: DOCTOR.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

.....

DNI:

TITULO DE TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción Del usuario	Comunicación	Alcances del servicio	El servicio brindado en el control de migraciones cumple con las expectativas del usuario						X		X		X		X		
			El establecimiento de control de migraciones le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de atención						X		X		X		X		
		Recomendaciones	La comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible						X		X		X		X		
	Transparencia	Veracidad de la información	El trabajador de migraciones da una imagen de honestidad y confianza con la información solicitada						X		X		X		X		
			Está de acuerdo por el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente						X		X		X		X		
	Expectativas	Experiencias de las atenciones anteriores	Los puestos de control de migraciones cuenta con sistemas de seguridad (vigilancia)						X		X		X		X		
			La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control integrado						X		X		X		X		
			El tiempo de espera para ser atendido en los módulos de control de migraciones es aceptable						X		X		X		X		
	Confianza en el Servicio	Valoración del servicio	En relación a la calidad de servicio usted se siente satisfecho						X		X		X		X		
			En relación a la calidad de servicio usted encuentra adecuada distribución de las señaléticas						X		X		X		X		
			Ausencia por necesidad	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted						X		X		X		X	
	Trato recibido	Percepción	Se han solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas						X		X		X		X		
			La prestación del servicio en el complejo fronterizo es muy burocrática (hay mucha demora)						X		X		X		X		
			El servicio que recibe le parece óptimo por parte de los trabajadores						X		X		X		X		
	Buen servicio	Percepción	Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades						X		X		X		X		
El servicio otorgado cumple con las necesidades y expectativas esperadas								X		X		X		X			
			El personal que labora muestra que conoce las necesidades prioritarias de los usuarios						X		X		X		X		


FIRMA DEL EVALUADOR.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: GREGORIO PEDRO TESADA MONROY

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

.....

DNI:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
				Tratamiento en desahucio	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Evidencia Física	Condiciones de áreas de trabajo	La distribución de las instalaciones para el control migratorio favorecen a la fluidez de atención a los usuarios					X		X		X		X		
		Accesibilidad y transitableidad	Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios					X		X		X		X		
		Imagen personal	La apariencia personal de los trabajadores es adecuada					X		X		X		X		
	Fiabilidad	Profesionalidad	Los trabajadores están bien uniformados e identificados adecuadamente					X		X		X		X		
			El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo					X		X		X		X		
		Puntualidad	Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda					X		X		X		X		
		Honestidad	El personal de control de migraciones cumple con la reserva de la información proporcionada					X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Actitud	Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios					X		X		X		X		
		Personalidad	Los trabajadores muestran que está preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los usuarios (por ejemplo, si un usuario viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)					X		X		X		X		
			Se realiza el servicio solicitado en un plazo de tiempo adecuado					X		X		X		X		
		Consistencia en el servicio	No tengo la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					X		X		X		X		
			El personal le informa adecuadamente sobre los requisitos y documentación para realizar el control migratorio de ingreso					X		X		X		X		
		Servicio oportuno	Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda					X		X		X		X		
		Cooperación	Los trabajadores brindan disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio					X		X		X		X		
	Disponibilidad de tiempo	Los trabajadores tienen la capacidad profesional de responder a sus necesidades					X		X		X		X			
	Empatía	Trato personal	El personal que lo atiende se expresa en un lenguaje comprensible que usted pueda entender					X		X		X		X		
		Atentividad	El personal que lo atiende se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando					X		X		X		X		
		Cortesía y amabilidad	Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención					X		X		X		X		
		Dedicación de tiempo individual hacia los usuarios	Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades					X		X		X		X		
		Preocupación hacia los usuarios	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con las necesidades de información relacionadas a los demás servicios del complejo fronterizo Santa Rosa (Sunat, Senasa, Policía Nacional del Perú, Migración).					X		X		X		X		


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: Doctor en Administración

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
L				

Nicolás Fidel Calderón Urriola

DNI: 00440157

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: Doctor en Administración

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
				

Nicolás Fidel Calderón Urriola

DNI: 00440157

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: *PINO VARGAS, EDWIN MARTÍN.*

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: *Doctor.*

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<i>2</i>				

.....
DNI:

TÍTULO DE TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMES	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del usuario	Comunicación	Alcances del servicio	El servicio brindado en el control de migraciones cumple con las expectativas del usuario						X		X		X						
		Recomendaciones	El establecimiento de control de migraciones le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio						X		X		X						
	Transparencia	Veracidad de la información	La comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible						X		X		X						
		Clima de confianza	El trabajador de migraciones da una imagen de honestidad y confianza con la información solicitada						X		X		X						
	Expectativas	Experiencias de las atenciones anteriores.	Está de acuerdo por el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente						X		X		X						
			Los puestos de control de migraciones cuenta con sistemas de seguridad (vigilancia)						X		X		X						
			La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control integrado						X		X		X						
	Confianza en el Servicio	Valoración del servicio	El tiempo de espera para ser atendido en los módulos de control de migraciones es aceptable						X		X		X						
			En relación a la calidad de servicio usted se siente satisfecho						X		X		X						
			En relación a la calidad de servicio usted encuentra adecuada distribución de las señalizaciones						X		X		X						
	Trato recibido	Percepción	Ausencia por necesidad	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted						X		X		X					
			Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas						X		X		X						
	Trato recibido	Percepción	La prestación del servicio en el complejo fronterizo es muy burocrática (hay mucha demora)						X		X		X						
			El servicio que recibe le parece óptimo por parte de los trabajadores						X		X		X						
			Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades						X		X		X						
Trato recibido	Percepción	El servicio otorgado cumple con las necesidades y expectativas esperadas						X		X		X							
		El personal que labora muestra que conoce las necesidades prioritarias de los usuarios						X		X		X							


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: *PINO VARGAS, EDWIN MARTÍN*

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: *Doctor.*

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<i>X</i>				

.....
DNI:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dra. Rina Alvarez Becerra

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: Doctor en educación con mención en gestión

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			


Dra. Rina Alvarez B.
DNI: 00425041

TÍTULO DE TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción Del usuario	Comunicación	Alcances del servicio	El servicio brindado en el control de migraciones cumple con las expectativas del usuario							X	X	X	X						
			El establecimiento de control de migraciones le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio																
	Transparencia	Veracidad de la información	La comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible																
			El trabajador de migraciones da una imagen de honestidad y confianza con la información solicitada																
	Expectativas	Clima de confianza	Está de acuerdo por el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente																
			Los puestos de control de migraciones cuenta con sistemas de seguridad (vigilancia)																
			La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control integrado																
	Confianza en el Servicio	Experiencias de las atenciones anteriores	El tiempo de espera para ser atendido en los módulos de control de migraciones es aceptable																
			En relación a la calidad de servicio usted se siente satisfecho																
			En relación a la calidad de servicio usted encuentra adecuada distribución de los señalizticas																
	Trato recibido	Buena percepción	Ausencia por necesidad	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted															
			Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas																
	Percepción	Valoración del servicio	La prestación del servicio en el complejo fronterizo es muy burocratica (hay mucha demora)																
			El servicio que recibe le parece optimo por parte de los trabajadores																
			Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades																
Percepción	Percepción	El servicio otorgado cumplio con las necesidades y expectativas esperadas																	
		El personal que labora muestra que conoce las necesidades prioritarias de los usuarios																	


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dra. Rina Alvarez Becerra

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: Doctor en educación con mención en gestión

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			


Dra. Rina Alvarez B.

DNI: 00425041

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: JORGE LOZANO CERVENA

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
α				

.....
DNI:

TITULO DE TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Comunicación	Alcances del servicio	El servicio brindado en el control de migraciones cumple con las expectativas del usuario						X		X		X		X		
			El establecimiento de control de migraciones le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio						X		X		X		X		
	Transparencia	Veracidad de la información	La comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible						X		X		X		X		
			El trabajador de migraciones da una imagen de honestidad y confianza con la información solicitada						X		X		X		X		
	Expectativas	Clima de confianza	Está de acuerdo por el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente						X		X		X		X		
			Los puestos de control de migraciones cuenta con sistemas de seguridad (vigilancia)						X		X		X		X		
			La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control integrado						X		X		X		X		
			El tiempo de espera para ser atendido en los módulos de control de migraciones es aceptable						X		X		X		X		
			En relación a la calidad de servicio usted se siente satisfecho						X		X		X		X		
	Confianza en el Servicio	Experiencias de las atenciones anteriores	En relación a la calidad de servicio usted encuentra adecuada distribución de las señalizaciones						X		X		X		X		
			Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted						X		X		X		X		
			Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas						X		X		X		X		
	Trato recibido	Valoración del servicio	La prestación del servicio en el complejo fronterizo es muy burocrática (hay mucha demora)						X		X		X		X		
			El servicio que recibe le parece optimo por parte de los trabajadores						X		X		X		X		
			Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades						X		X		X		X		
Percepción	Buen servicio	El servicio otorgado cumple con las necesidades y expectativas esperadas						X		X		X		X			
		El personal que labora muestra que conoce las necesidades prioritarias de los usuarios						X		X		X		X			


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Usuarios que ingresan al país por el Complejo Fronterizo Santa Rosa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: JORGE LOZANO CERUERA

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

.....

DNI:

✓ Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	MÉTODOS
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Qué relación existe entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018?</p> <p><u>Problemas Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre la Evidencia Física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018? - ¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018? - ¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018? - ¿Qué relación existe entre la Empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018? 	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación que existe entre la Evidencia Física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018 - Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018 - Determinar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018 - Determinar la relación que existe entre la Empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018. 	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Existe una relación significativa entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Existe relación significativa entre la Evidencia Física y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018 -Existe relación significativa entre la Fiabilidad y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018 -Existe relación significativa entre la Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018 <p>Existe relación significativa entre la Empatía y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa, Tacna, año 2018.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Peel (1991) argumenta que la calidad de servicio son todas las actividades secundarias que realiza una organización con el fin de mejorar la satisfacción del cliente del servicio principal.</p> <p>Daley (1996) refiere que la satisfacción del usuario es el resultado de prestar servicios de calidad, puesto que incide de forma significativa en ello, al momento que el usuario vive una mala experiencia, sus expectativas, posiblemente influirían en el comportamiento de los que hacen uso de un servicio, reduciendo la calidad de</p>	<p><u>Por su finalidad:</u></p> <p>Básica o pura</p> <p><u>Por el enfoque:</u></p> <p>Cuantitativa.</p> <p><u>Por el tipo:</u></p> <p>No experimental u observacional.</p> <p><u>Por su carácter:</u></p> <p>Descriptiva correlacional.</p> <p><u>Por el alcance:</u></p> <p>Transversal.</p>

Fuente: Elaboración propia

- ✓ Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

Tacna, 12 de julio del 2018


Señor
EMILIO ALBERTO RUMICHE CASAS

Asunto : Autorización para aplicación de instrumentos

Me dirijo a usted con la finalidad de saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que de acuerdo a lo coordinado, se autoriza el ingreso al Centro de Atención Fronteriza Santa Rosa, a fin que pueda efectuar la aplicación de instrumentos de investigación manifestados para poder optar el grado académico de Maestro en la Universidad Cesar Vallejo filial Tacna.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para desearle éxitos en su formación académica.

Atentamente,


JUAN CARLOS LIENDO OVIEDO
Jefe(e) Sección de Soporte Administrativo del
Complejo Fronterizo Santa Rosa - Tacna
INTENDENCIA DE ADUANA DE TACNA

JCLO/rhch*

Tacna, 04 de junio de 2018

Señor

JUAN CARLOS LIENDO

Jefe (e) de la Oficina de Soporte Administrativo CAFSR

Presente.-



Asunto: Solicito autorización para aplicación de instrumentos de investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que los suscritos estamos realizando la investigación científica denominada CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA, TACNA 2018, para fines de optar el grado académico de Maestro en la Universidad Cesar Vallejo, filial Tacna.

En tal sentido, le solicito su autorización para poder aplicar los instrumentos dirigidos a los usuarios que realizan su trámite de ingreso al Perú, a fin de recolectar la información para fines estrictamente académicos. Cabe mencionar, que se respetarán los criterios éticos de confidencialidad, anonimato y libertad de participación.

Sin otro particular, y seguro de contar con su anuencia, quedo de usted,

Atentamente,

YESENIA LIZBETH CORTEZ GUTIERREZ
DNI 42705030

EMILIO ALBERTO RUMICHE CASAS
DNI 43770577

ESTADISTICA FINAL SOBRE LA DATA GENERAL ENCUESTAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
38	V1	Númerico	8	0	Calidad de servi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	V2	Númerico	8	0	Satisfacción de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	D1	Númerico	8	0	Evidencia Física	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	D2	Númerico	8	0	Fiabilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	D3	Númerico	8	0	Capacidad de r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	D4	Númerico	8	0	Empatía	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	D11	Númerico	8	0	Comunicación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	D22	Númerico	8	0	Transparencia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	D33	Númerico	8	0	Expectativas	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	D44	Númerico	8	0	Confianza en el...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	D55	Númerico	8	0	Trato recibido	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	v1a	Númerico	5	0	Calidad de servi...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
50	V2A	Númerico	5	0	Satisfacción de...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
51	D1A	Númerico	5	0	Evidencia Físic...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
52	D2A	Númerico	5	0	Fiabilidad (Agrup...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
53	D3A	Númerico	5	0	Capacidad de r...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
54	D4A	Númerico	5	0	Empatía (Agrup...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
55	D11A	Númerico	5	0	Comunicación (...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
56	D22A	Númerico	5	0	Transparencia (...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
57	D33A	Númerico	5	0	Expectativas (A...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
58	D44A	Númerico	5	0	Confianza en el...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
59	D55A	Númerico	5	0	Trato recibido (...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

ESTADISTICA FINAL SOBRE LA DATA GENERAL ENCUESTAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

16 : IT1 5 Visible: 59 de 59 variables

	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	IT9	IT10	IT11	IT12	IT13	IT14	IT15	IT16	IT17	IT18	IT19	IT20	IT21
1	3	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5
2	4	4	5	4	1	1	3	5	5	1	2	1	5	4	3	3	3	3	3	5	5
3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5
4	4	5	5	5	1	1	3	3	4	1	2	2	1	4	3	3	3	3	3	5	5
5	4	4	5	4	2	2	4	4	3	4	2	2	5	4	3	3	3	3	3	5	5
6	4	5	5	5	1	1	4	5	5	4	1	1	5	4	3	3	3	3	3	5	5
7	5	5	5	5	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	5	5
8	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4	4	3	3	3	3	3	5	5
9	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	5	5
10	5	5	5	3	3	1	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	5	5
11	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5
12	3	4	5	4	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	5	5
13	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5
14	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5
15	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	5	5
16	5	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5
17	4	4	4	5	1	2	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	5	5
18	5	5	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	5	5
19	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5
20	4	4	4	4	1	1	3	4	4	1	2	1	4	4	3	3	3	3	3	5	5
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*ESTADISTICA FINAL SOBRE LA DATA GENERAL ENCUESTAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: D1 10 Visible: 59 de 59 variables

	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D11	D22	D33	D44	D55	v1a	V2A	D1A	D2A	D3A	D4A	D11A	D22A	D33A	D44A	D
1	72	40	10	21	24	17	12	3	9	11	5	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	
2	65	74	13	14	21	17	12	14	19	16	13	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
3	78	79	14	20	27	17	12	14	18	20	15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
4	61	56	14	13	17	17	12	9	4	16	15	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	
5	69	74	13	16	23	17	12	13	16	19	14	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
6	70	61	14	16	23	17	12	11	14	14	10	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
7	73	52	15	19	22	17	12	9	8	11	12	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	
8	78	59	15	20	26	17	12	9	12	15	11	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
9	76	62	12	24	23	17	12	11	9	16	14	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	
10	68	58	15	15	21	17	12	10	13	15	8	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
11	79	61	13	21	28	17	12	9	12	15	13	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	
12	67	59	12	16	22	17	12	6	12	18	11	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	
13	79	63	14	23	25	17	12	9	10	18	14	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	
14	79	50	13	21	28	17	12	6	12	12	8	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	
15	80	62	14	23	26	17	12	8	10	17	15	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	
16	80	67	14	23	26	17	12	12	15	16	12	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
17	66	66	12	15	22	17	12	9	13	19	13	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	
18	70	62	14	16	23	17	12	7	10	18	15	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	
19	70	58	9	20	24	17	12	9	12	16	9	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
20	61	58	12	13	19	17	12	10	11	12	13	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables



