



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la
Superintendencia Nacional de Migraciones, zonal Tarapoto – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACÁDEMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Romero Huaman, Evelyn Geraldine (orcid.org/0000-0003-3928-3813)

ASESOR:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi hija Luciana, quien es mi mayor fuente de inspiración, mi motor y motivo. Gracias, mi amada hija, por todo tu amor, por entender que, durante el desarrollo de esta tesis, fue necesario sacrificar situaciones y momentos a tu lado.

A Roberto, mi compañero de vida, gracias por tu amor, paciencia y comprensión, por motivarme a nunca rendirme y alcanzar todos mis propósitos.

Evelyn

Agradecimiento

A mis padres por su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos.

A mis docentes de la maestría, gracias por compartir sus conocimientos, experiencia y sabiduría, por su dedicación perseverancia y tolerancia.

Al Doctor Renán Saavedra Sandoval, mi asesor de esta tesis, gracias por sus orientaciones, por su dedicación, paciencia, y todos sus consejos.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población.....	15
Tabla 2 percepción de calidad del servicio.....	22
Tabla 3 percepción de satisfacción del usuario.....	23
Tabla 4 prueba de normalidad de los datos	24
Tabla 5 relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	25
Tabla 6 correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario mediante Rho.....	28

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de dispersión de satisfacción del usuario por calidad de servicio	29
---	----

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022, el estudio estuvo planteado bajo un tipo básico, con un enfoque cuantitativo, el diseño planteado fue no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 126 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario para cada variable, siendo estos debidamente validados mediante juicio de expertos y confiabilizados por Alfa de Cronbach que obtuvo para la calidad del servicio $\alpha = .855$ y para satisfacción $\alpha = .858$, que presentó como resultado que la calidad de servicio alcanzó un nivel medio del 73.8% al igual que la satisfacción fue 61.1% de nivel moderado; por otro lado a nivel de dimensiones, tanto la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles se relacionan con la satisfacción debido a los coeficientes encontrados; finalmente se concluyó que se ha demostrado que la calidad de servicio se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción del usuario ($p = .000$; $\rho = .840$) demostrando de esta manera la hipótesis de investigación.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad, empatía, confort.

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the national superintendence of migrations, Tarapoto - 2022 zonal, the study was raised under a basic type, with a quantitative approach, the proposed design was non-experimental, cross-sectional, descriptive, and correlational. The sample consisted of 126 users to whom a questionnaire was applied for each variable, these being duly validated by expert judgment and trusted by Cronbach's Alpha that obtained for the quality of service $\alpha = .855$ and for satisfaction $\alpha = .858$, which presented as a result that the quality of service reached an average level of 73.8% as well as satisfaction was 61.1% of moderate level; On the other hand, at the level of dimensions, both reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects are related to satisfaction due to the coefficients found; Finally, it has been shown that quality of service is positively and significantly related to user satisfaction ($\rho = .000$; $\rho = .840$) thus demonstrating the research hypothesis.

Keywords: quality of service, user satisfaction, reliability, empathy, comfort.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el tema de calidad y satisfacción de los usuarios en las superintendencias, aún sigue siendo un tema no resuelto en su totalidad, la satisfacción del servicio se ha venido evaluando de manera constante sobre la implementación de los diversos procesos digitales en el marco de la modernización del Estado; sin embargo, pese a la existencia de normativas vigentes aún existe una necesidad de que los procesos públicos sean desarrollados de manera presencial, Roseth et al. (2021) manifiestan que más del 50% de los usuarios aún buscan que los procesos no sean sistematizados ya sea por desconocimiento o simplemente porque manifiestan no sentirse a gusto por la ausencia de una “*fase to fase*” en los cada etapa para dar solución a un problema o necesidad, lo que se convierte constantemente en un elemento que disminuye la calidad de los servicios públicos; esta realidad advierte una necesidad de que la población obtenga una mayor participación, no solo como agente de observación respecto a la gestión institucional, sino también como gestor para que las actividades y políticas se desarrollen objetivamente.

Por su parte, en países europeos como España, Alemania y Reino Unido cerca del 56% de los servicios públicos son percibidos como adecuados por diversos factores como la cobertura, infraestructura existente y el profesionalismo que disponen al momento de prestar los servicios, toda vez que los gobiernos centrales efectúan constante monitoreo (Barbero et al., 2021), no sólo para servicios gubernamentales propiamente dicho sino también para los servicios de salud (Montagu, 2021), saneamiento, educación (Smidt, 2015) entre otros. Esta realidad no solo se evidencia con las evaluaciones de calidad multianuales, sino que se combinan con el grado de satisfacción que la población se encuentra respecto a la prestación de los servicios públicos, que en la actualidad ha venido teniendo un cambio; debido a que el comportamiento, percepción u otros criterios en la gestión han alcanzado diversos factores que ha involucrado una mayor necesidad de participación social y el control que se ejerce mediante las diversas herramientas o mecanismos públicos.

Asimismo, la implementación de servicios o procedimientos digitales no es un cambio que se busca ejercer de manera impositiva, sino por el contrario pretende garantizar un mayor acceso a la población (Mergel, 2019) y sobre todo mejorar la calidad de la atención, considerando la crisis de hace dos años se convirtió en una alternativa que incluso permitió una mayor eficiencia en los gobiernos a nivel mundial (Alvarenga et al., 2020); no obstante, aún se aprecian falencias como el tiempo de atención que perjudica a sus usuarios sumadas a que si no son capacitados pueden desarrollar procesos que no corresponden, tanto operativos como los de gestión que son elementales en cada uno de las etapas para alcanzar un adecuado nivel de percepción respecto a la calidad del sector público.

De igual manera, a nivel de Latinoamérica Terán et al. (2021) manifiestan que países como Colombia, Cuba, México, Ecuador, Chile y Perú presentan bajos índices respecto a la calidad del servicio, además, que para su medición han utilizado mayoritariamente el modelo SERVQUAL en lo que va de los últimos 5 años, estos están vinculados en su mayoría con satisfacción del usuario, tanto en su percepción como en diversos otros factores que se relacionan con su presencia y desarrollo en las unidades públicas o privadas; de esto, llama la atención que pese a su constante evaluación no se hacen esfuerzos para reducir la brecha en relación con otros continentes respectivamente. Por otro lado, la literatura emergente hace análisis de como la gestión pública se ha venido desarrollando luego de la crisis sanitaria (Damgaard & Nielsen, 2020) donde se evidencia fundamentalmente que gran parte de los servicios y procesos pese a su sistematización, se caracterizan como de inadecuada calidad; frente a esta realidad gran parte de estos no han alcanzado un nivel aceptable debido a las exigencias que los usuarios poseen (Izquierdo, 2021).

De igual forma, los mecanismos desarrollados tradicionalmente bajan sus expectativas (Kinder & Stenvall, 2021) traduciéndose en una disconformidad por la gestión en todos sus niveles y componentes. Así se infiere que para obtener óptimos niveles de satisfacción es necesario que se vinculen las necesidades esenciales que el usuario requiere (Damgaard & Nielsen, 2020);

estos se han visto en todos los ámbitos desde educación (Chen et al., 2020) salud, seguridad y gestión pública propiamente dicho. Por otra parte, a nivel nacional, Sparrow (2020) manifiesta que en el Perú la transformación digital de los servicios públicos representa una barrera en la gestión de los servicios públicos toda vez que tanto las unidades de trabajo y el mismo usuario no han desarrollado del todo los procedimientos o aprendizajes para proceder adecuadamente pese a que se cuenta con procedimientos establecidos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021) el mismo que se traduce en la poca eficiencia del sector (Izquierdo, 2021) y sobre todo en la mala calidad de atención a las necesidades de la población; estos problemas que se evidencian y con el volumen de reclamos que tienen los servicios públicos demuestra un panorama de la insatisfacción por parte los usuarios.

Así también, en el ámbito regional si bien se han desarrollado diversas estrategias en los servicios del sector público a fin de garantizar su calidad, han presentado resultados por debajo de los esperados, aun con la asignación de presupuestos (Sub Gerencia de Planeamiento Estratégico y Estadística Regional, 2021) estas son reducidos para cubrir las demandas; una de las principales barreras a cubrir es la insatisfacción respecto a los procedimientos, tiempo de atención y recursos que disponen para atender las demandas o requerimiento por parte el usuario o poblador; en tanto, no solo los servicios locales carecen de adecuada percepción, sino también aquellas unidades descentralizadas en toda la región; una clara realidad se centra en las municipalidades distritales, unidades ejecutoras entre otros; de esta manera la realidad percibida no refleja los esfuerzos que se han venido efectuando a lo largo del tiempo.

Finalmente, dentro del contexto local, específicamente en la superintendencia nacional de migraciones - zonal Tarapoto, la realidad no es ajena al contexto internacional y nacional; pese a que MIGRACIONES haciendo cumplir la Ley N° 27658 en el marco de la modernización de la Gestión del Estado al igual que tomando énfasis los manuales internos de mejora de atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, pretende desarrollar adecuados

servicios a la comunidad a fin de responder a las expectativas de manera oportuna sobre la necesidad que tiene la comunidad; sin embargo en la Jefatura zonal de Tarapoto, aún se percibe un cierto porcentaje de reclamos por parte de los usuarios nacionales y extranjeros; donde muestran un grado de insatisfacción respecto a la atención de consultas, asimismo por la demora en la respuesta a sus trámites migratorios, como es el caso de cambio de calidad migratoria, prórroga de calidad migratoria, obtención de nacionalidad, entre otros servicios y procedimientos, evidenciándose de esta manera que la atención de consultas y trámites migratorios que se brindan en Migraciones - zonal Tarapoto; no son eficientes, pues ocasionan a nivel general, una mala percepción acerca de la institución respecto a ciertas áreas.

En consecuencia, y luego del análisis concerniente a la situación problemática entre la calidad y satisfacción del usuario presentado líneas arriba, en el ámbito internacional, nacional, regional y local, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022?; seguido del mismo se formularon como específicas, ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022?

Asimismo, la investigación se ha visto justificada por **conveniencia** toda vez que los resultados que se obtengan en la investigación podrán contribuir en la mejora de la calidad de servicio en beneficio de cada uno de los usuarios de la provincia de san martín, de igual forma, por su **relevancia social**, puesto que, los resultados obtenidos de la investigación, beneficiarán a la gran mayoría de las personas que requieren atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, zonal Tarapoto 2022; con una atención óptima, tiempo de espera prudente, rapidez y como elemento necesario la amabilidad; de igual manera desde el **enfoque teórico** ya que se abordaron teorías a ser comprobadas por

la aplicación de los instrumentos en sus diversos ámbitos de aplicación garantizando así que se contribuya en la generación de nueva información. El estudio también se justificó desde una **perspectiva práctica**, toda vez que, con los resultados obtenidos se podrán implementar las recomendaciones o elementos necesarios para contribuir en la mejora sustancial de atención de consultas, trámites de servicios y procedimientos; finalmente por su **nivel metodológico** el estudio garantiza la aplicación de instrumentos que cuentan con adecuadas propiedades de validez y confiabilidad para ser replicable en diversos escenarios.

Por otra parte, la presente investigación planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022; en tanto los **objetivos específicos** fueron: Conocer la percepción de la calidad del servicio en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022, identificar el nivel de satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022; además, establecer la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022.

Adicionalmente, se formuló como **hipótesis general**: H_i: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022; de igual manera como **hipótesis específicas** se planteó: H₁: la percepción del nivel de la calidad del servicio en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022 es alto. H₂: el nivel de satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022 es alto. H₃: las dimensiones de la calidad del servicio se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó, en trabajos científicos de una variedad de autores, del ámbito internacional, nacional y regional; entre ellos se menciona el estudio planteado por Zygiaris et al. (2022) quienes trabajaron con un estudio de tipo básico, desarrollado en una entidad de la provincia oriental de Arabia Saudita, el diseño fue transversal, la muestra estuvo conformada por 117 participantes a quienes se aplicó como instrumento el cuestionario mediante el análisis de los datos. **Concluyeron**, que la empatía, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta al igual que los elementos tangibles, se relacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios; desde esta perspectiva se afirma que el presente artículo contribuye favorablemente en el desarrollo de la investigación que serán discutidas con estudios posteriores.

De igual manera, Othman et al. (2021) desarrollaron un estudio básico, de acuerdo con usuarios de los servicios públicos en Estados Unidos de América, el diseño de estudio fue transversal y no experimental, la muestra estuvo conformada por 384 ciudadanos con mayoría de edad, quienes aplicaron un cuestionario como instrumento adaptado; a raíz de los resultados obtenidos. **Concluyeron**, que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario respecto a los servicios obtenidos, de esta manera el p -valor alcanzado fue igual a .000 mientras que el poder de predicción respecto a su dependencia fue moderado, lo que implica que los elementos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad del servicio contribuyen significativamente en la satisfacción de estos.

Por otro lado, Ridwan & Pratikso (2021) trabajaron con un tipo básico de investigación, en una entidad gubernamental en Java Occidental de Indonesia, contó con diseño causal y explicativa, la muestra estuvo conformada por 115 usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario como instrumento, con los hallazgos obtenidos. **Concluyeron**, que la calidad de servicio que se percibe tiene la capacidad predictiva de manera significativa en la satisfacción de los usuarios, en la que se alcanzó un coeficiente determinante igual a .795; en ese

sentido la calidad de servicio influye en 79.5% para que la satisfacción del servicio sea percibida de acuerdo con su naturaleza; en esta realidad de manera positiva.

Asimismo, Engdaw (2019) desarrolló un tipo básico de estudio, en una entidad de administración pública de la ciudad de Bahir Dar en Etiopía, el diseño fue correlacional, estuvo conformada por 88 participantes, de los cuales 68 fueron cliente y 20 proveedores, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario. De los resultados obtenidos. **Concluyeron**, que se encontró relación a nivel general entre las variables de manera significativa; de igual manera la capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y confiabilidad se asocian positivamente con la satisfacción por parte los clientes; sin embargo, la empatía se asoció negativamente con la satisfacción; de esta manera la probabilidad de que un cliente/usuario este satisfecho a consecuencia de un servicio de calidad es de 84%.

Por su parte, Álvarez-García et al. (2019) plantearon un estudio básico, en un centro deportivo y de salud en España, el diseño fue transversal, trabajaron con 206 usuarios a quienes se aplicó como instrumento el cuestionario para recolectar datos; en el presente estudio, los autores **concluyeron**, que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción; además, el modelo desarrollado evidencia que los componentes como instalaciones y materiales, la comunicación y las actividades influyen en 75.5% de la satisfacción; mientras que el personal tuvo un menor impacto; de esta manera se determina la existencia de una relación significativa ente las variables analizadas.

De igual forma, a nivel nacional, se ha encontrado estudios desarrollados por Montalvo et al. (2020) presentaron un tipo de investigación básica, en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el diseño fue no experimental de nivel correlacional, la población estuvo conformada por 152 usuarios a quienes se aplicó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. De los hallazgos principales los autores **concluyeron**, que el nivel de calidad es

percibido 65.1% regular y que solo el 45.5% se encuentran parcialmente satisfechos, de igual manera mediante el estadístico de rho de Spearman se ha demostrado la existencia de correlación moderada, directa y significativa; es decir a mejor calidad de servicio la percepción sobre la satisfacción será mucho mayor.

Asimismo, Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020) aplicaron un tipo de investigación observacional, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, el diseño fue descriptivo y correlacional, contaron con 292 usuarios, a quienes mediante la aplicación del cuestionario estandarizada de *SERVQUAL* como instrumento. Los autores **concluyeron** que la satisfacción global alcanzado fue de 60.3% que dependieron de los componentes como la seguridad y empatía de la calidad de servicio obtenido, en ese sentido resulta necesario que se desarrollen e implementen mejora en los servicios de atención con la finalidad de obtener una mejora significativa sobre la satisfacción.

En tanto, Velarde et al. (2020) trabajaron con un estudio de tipo básica en un centro de aplicación de productos Unión del Distrito de San Juan de Lurigancho Lima; el diseño aplicado fue correlacional no experimental, la muestra estuvo conformada por 279 clientes, mediante la aplicación del instrumento (cuestionario). Los autores **concluyeron** que existe una relación significativa ($\chi^2 = 178.314$; $p = .000$) demostrando de esta manera la hipótesis planteada en el estudio; además, se considera que la calidad de servicio es comprendida como un valor agregado para el usuario. Bajo este enfoque resulta importante desarrollar estrategias para mejorar el grado de funcionalidad dentro de los procesos de atención.

Por su parte Lora-Loza et al. (2023) desarrollaron un estudio cuantitativo, de diseño descriptivo-analítico, con una muestra de 418 participantes mediante la aplicación de cuestionarios. Los autores **concluyeron** que la calidad de servicio es ausente, apenas el .2% consideran estar satisfechos y que estos posiblemente estén relacionados con los aspectos tangibles y la capacitación del personal; bajo esta realidad resulta importante el análisis y comparación de

los servicios públicos a nivel nacional, con la finalidad de esclarecer el grado de satisfacción que los usuarios poseen a fin de desarrollar estrategias para un alto nivel de percepción.

De igual manera Carhuacho-Mendoza et al. (2021) en su estudio formularon un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, utilizando como muestra a 96 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento. Los autores **concluyeron** que mediante el coeficiente de Rho de Spearman se ha demostrado relación significativa ($p < .050$) entre las variables y las dimensiones, de igual manera se encontró que la mayoría de los encuestados refirieron al servicio obtenido como regular. En ese sentido queda aún estudios que plantear a fin de obtener un consenso en los datos de los servicios públicos independiente de su naturaleza.

Además, dentro de un contexto local, Ruíz & Delgado (2020) plantearon como tipo de investigación básica, en las municipalidades de la región San Martín, utilizaron el diseño no experimental de revisión, se consideraron 9 estudios mediante la recolección de la información sistematizada. Los autores **concluyeron** que, para obtener adecuada calidad en el servicio a nivel público, esta debe superar las expectativas de los usuarios, además, dentro del contexto local el servicio público no cumple con los estándares mínimos en los procesos o sus dimensiones, lo que desencadena en una perspectiva negativa a nivel de las instituciones.

Por otra parte, en un análisis de las bases teóricas se consideró el abordaje inicial respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS (Naciones Unidas, 2015) en relación con dos de estos, (3: salud y bienestar; 8: trabajo decente y crecimiento económico) por cuanto en el presente estudio se busca hacer un análisis respecto a las condiciones que se pueden presentar dentro los ambientes laborales, permitiendo de esta manera que la gestión en las instituciones puedan alcanzar una mejora, no solo con la implementación de nuevos procesos, sino también por el nivel de desempeño que puedan estar presentes en la prestación del servicio a la ciudadanía.

En ese contexto, para analizar la **calidad de servicio**, fue necesario abordar diversas **teorías**, iniciando por lo planteado por Carson 1997, quien plantea un **modelo tripartito de calidad** en la que se vincula a la organización/proveedor/cliente o usuario (Carson et al., 1997) en esta a diferencia de las teorías centradas en la fabricación, busca contribuir o aportar elementos en aquellas dedicadas a la prestación del servicio; para ello el análisis se efectúa un análisis de las relaciones existentes ya sean positivas o negativas entre los elementos del modelo, así también considera dentro de su análisis las consecuencias entre la relación de la calidad del servicio con el grado de aceptabilidad o satisfacción por parte el usuario; de esta manera se efectúan esfuerzos para la continuidad de la comprensión que se originan en contraste con los demás modelos.

Asimismo, otra de las principales teorías sobre la calidad del servicio fue el **SERVQUAL** desarrollado por Parasuraman en la que se plantean inicialmente 10 dimensiones, trabajando así con elementos como confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, acceso, cortesía, la comunicación, credibilidad, seguridad, conocimiento, finalmente tangibles, que si bien, se ha establecido como un modelo principal para la evaluación se fundamenta en la brecha existente entre la expectativa y percepción que tiene el individuo respecto a un producto o servicio respectivamente (Parasuraman et al., 1994).

Si bien el modelo de medición mediante SERVQUAL posee adecuadas evidencias de funcionalidad, se han evidenciado discrepancias con algunos teóricos, razón por la que Cronin analizó y reexaminó el modelo, en la que, si bien se demuestra la relación con la satisfacción esta no debe confundirse con la actitud; para ello se plantea que las mediciones respecto a la calidad de servicio debe ser basado en el desempeño del mismo, además que la calidad de servicio es un antecedente de la satisfacción del consumidor (Cronin & Taylor, 1992).

Por otra parte, se han desarrollado nuevas vertientes o teorías que buscan explicar la calidad de servicio tanto de manera presencial como en línea; Rareş

(2014) con fines de mejorar la calidad de servicio plantea el **modelo PeSQ de la calidad** en la que busca incorporar conceptos de servicios en internet para adoptarlo al servicio como estructura, el mismo que no resulta ajeno dada la realidad actual en la que tanto el comportamiento del cliente/usuario se ha modificado de manera significativa; finalmente, DeSarbo et al. (2012) al efectuar un análisis en relación con las formas de medición encuentra inconsistencia en los métodos de evaluación de las calidad de servicio, por lo que plantea un análisis conjunto y no dimensionado.

De igual manera, luego del análisis de las principales teorías respecto a la calidad del servicio se desarrolló los principales conceptos, Parasuraman et al. (1994) define a la calidad como aquella brecha entre el servicio que el usuario tiene previsto y el que obtiene; es decir en medida que la brecha sea mayor, menor será el nivel de calidad; es así que en las organizaciones privadas y públicas se implementan con la finalidad de que los procesos vinculados a un servicio / producto sean adecuados desde la percepción del cliente o usuario. De igual manera se comprende actualmente que la calidad está ampliamente centrada en el cliente (Martin et al., 2020), es decir es la integración de los ecosistemas organizacionales para aportar el valor a la sociedad , más aún cuando se trata de organizaciones públicas.

De igual manera, para Xu et al. (2021) la calidad de servicio representa una estrategia de diferenciación que una entidad u organización poseen frente al resto que permite ser más productiva y mejora su percepción respecto a los clientes o usuarios; se entiende además como una de las medidas base para la satisfacción y alcanzar los niveles de competitividad (Llórens & Fuentes, 2005). Uzunboylu (2016) por su parte manifiesta que entender el concepto de calidad del servicio es importante con la finalidad de mejorar las acciones, actividades o procesos que se ejecutan en el desarrollo de un servicio; de un análisis de la literatura científica Duque (2005) desprende una conceptualización respecto al juicio del cliente o usuario sobre un servicio obtenido en la que valora características de excelencia y superioridad.

Para evaluar la calidad de servicio, considerando la teoría planteada por Parasuraman et al. (1994) se inició con la **fiabilidad**, considerada con el grado de confiabilidad respecto al servicio, siendo estos precisos al momento de ser prestados; es decir, que durante la atención se disponga de información muy clara, con alta disponibilidad para ser atendidas y que se logre cumplir con toda las características del servicio planteado inicialmente. Seguido de este elemento se dispuso de la **capacidad de respuesta**, como aquel elemento que permite absolver dudas o necesidad de información en la institución por parte el usuario, esta se caracteriza por su rapidez para que pueda ser atendida objetivamente, mientras que el personal debe de poseer voluntad para atender cada una de las limitaciones y agilizar los trámites que conciernen.

Como tercera dimensión se dispone de la **seguridad**, donde se refleja el grado de atención por la gestión de la información de manera que se custodie la privacidad de los usuarios, la habilidad que dispone para desarrollar el servicio y la credibilidad que se asigna al usuario respecto a la información en cada uno de sus procesos; en cuanto a la **empatía**, se considera como el grado en el que los colaboradores de una organización pueden comprender o asumir la perspectiva del usuario con la finalidad de que el trato pueda ser respetuoso, sea amable para con las respuestas de la información solicitada a fin de que la comunicación sea objetiva. En cuanto a su elemento final, fueron los **aspectos tangibles**, que corresponde al conjunto de características físicas que dispone la institución como la instalación propia, los equipos, materiales y el recursos humano con adecuadas capacidades para el cumplimiento de las actividades.

A su vez, respecto a las teorías de la satisfacción Paule (1990) plantea la **teoría del constructo de satisfacción**, en la que se basa en el conjunto de sistemas que posee una organización, en ella analiza los factores de la efectividad para dar paso a examinar las limitaciones que imposibilitan su desarrollo óptimo; en este escenario también se analiza a la satisfacción como un resultado del modelo conductual de recompensa; claramente, este último refiere al sentimiento de bienestar por la obtención de un bien o servicio que satisface

sus necesidades; sin embargo, aún se viene desarrollando exploraciones teóricas para garantizar su aplicabilidad.

En una revisión de definiciones conceptuales respecto a la satisfacción, esta representa un papel importante en la medición de la eficiencia organizacional y como indicador de crecimiento (Jani & Han, 2011); en ese sentido se define como la opinión de los usuarios respecto a un producto o servicio obtenidos valorando así lo que ha obtenido versus lo esperado (Otto et al., 2019), de igual manera se define como una respuesta emocional que se origina tras la comparación de las percepciones respecto a los deseos y necesidades que el usuario posee (Kotler & Armstrong, 2013).

Finalmente, para la evaluación de la satisfacción del usuario se considera tres elementos necesarios (Kotler & Armstrong, 2013); en primer lugar, el **confort**, que se considera a la sensación de satisfacción que tiene el usuario mediante la experimentación de un servicio, centrándose en los componentes de privacidad respecto al trato, los factores de limpieza dentro de la institución y la disposición de equipos que se aplican dentro de la organización. En cuanto al segundo componente la **accesibilidad**, esta refiere íntegramente a la capacidad de establecer contacto de los colaboradores con los usuarios a fin de ofrecer un tiempo de calidad, centrados en elementos como la cortesía, respeto para la atención de usuarios respectivamente; estos también se basan en el trato cálido y cordial para influir en los usuarios respectivamente. Finalmente, el **entendimiento** en la que se brinda información oportuna respecto a cada uno de los usuarios independiente de los canales de información que estos hayan accedido; de esta manera la evaluación de la satisfacción resulta necesario dentro de cada una de las organizaciones.

III. METODOLOGÍA

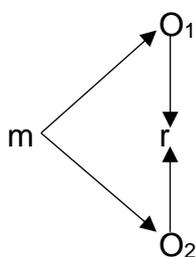
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio desde su naturaleza y finalidad correspondió a un tipo básica (Arias & Covinos, 2021) debido a que el desarrollo del mismo genera información y conocimiento centradas en las variables; también hace una aseveración respecto al análisis de las variables y componentes permitiendo aportar nueva información con aporte científico para estudios futuros (Concytec, 2018).

Diseño de investigación

Es preciso manifestar que el estudio posee un **enfoque cuantitativo**, por cuanto se realizó un análisis descriptivo e inferencial respecto al tratamiento de los datos para la investigación; de acuerdo con Quezada (2019) el diseño fue **no experimental** debido a la ausencia de manipulación de las variables, por cuanto se analizaron dentro del contexto como se desarrollaron. Por su parte Ñaupas et al. (2018) refieren que fue **transversal** porque se evaluó en un solo momento las variables para dar solución a los objetivos formulados; además, fue **descriptivo y correlacional** debido a que las variables fueron descritas individualmente para posterior establecer la relación existente a nivel general y por dimensiones. En ese sentido fue necesario considerar el siguiente esquema que delimita el diseño a utilizar:



Dónde:

O₁: calidad de servicio

O₂: satisfacción del usuario
m: muestra
r: relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: calidad de servicio

Variable II: satisfacción del usuario

Nota: El desarrollo de la operacionalización de las variables, está comprendida en los anexos, siendo esta una de las primeras

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

Población

De acuerdo con Robles (2019) corresponde al conjunto de elementos, cosas o individuos que conforman un grupo con características similares necesarios para la investigación; de esta manera el estudio contó con una población de 1400 usuarios que son atendidos en promedio mensualmente de acuerdo con las órdenes de atención en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022; siendo estas descritas a continuación.

Tabla 1

Distribución de la población

Usuarios	f	%
Atención de consultas	200	0.143
Atención trámites pasaportes	1000	0.714
Atención trámites inmigración	200	0.143
Total	1400	1.00

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Los usuarios que formaron parte de la investigación fueron aquellos que cumplían con mayoría de edad, que hayan sido atendidos por algunos de los trámites que se han referido en la tabla 1, y que no se encuentren en un proceso de seguimiento de queja o reclamo.

Criterios de exclusión: se consideró aquellos usuarios que no desearon participar voluntariamente en el estudio, usuarios no letrados y aquellos que posean una discapacidad física que imposibilita sus respuestas.

Muestra

Se consideró para la investigación la aplicación de una fórmula para muestras finitas, en las que se describen a continuación:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Fuente: (Príncipe, 2018, p. 253)

Dónde:

$$Z = 1.96 = 95\%$$

$$E = 0.05 = 5\%$$

$$p = 0.90$$

$$q = 0.10$$

$$N = 1400$$

Se ha remplazado en la fórmula obteniendo la siguiente información:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.96^2 * .9 * .1 * 1400}{1400 *.05^2 + 1.96^2 * .9 * .1} \\ n &= \frac{484.042}{3.846} \\ n &= 125.86 \end{aligned}$$

Del análisis de muestra, se contempló 126 usuarios a quienes se les aplicó los instrumentos.

Muestreo

Para el estudio se consideró un muestreo probabilístico simple (Ventura-León, 2017) debido a que la totalidad de los usuarios tuvieron la posibilidad de participación; además, la fórmula aplicada corresponde a una población finita.

Unidad de análisis

Un usuario de la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Las técnicas a aplicar se comprendieron como una herramienta para la precondition de medición de las variables a fin de aportar al conocimiento científico (Hernández & Duana, 2020); en ese sentido se utilizó como técnica la encuesta, debido a que permitió extraer información de fuentes primarias.

Instrumentos de recolección de datos

Se consideró los instrumentos como aquellos elementos necesarios para la obtención de información, estos surgen a partir de una teoría específica en la que se aplica a las fuentes primarias (Cisneros-Caicedo et al., 2022). Para el estudio se consideró la aplicación de cuestionarios en ambas variables, debido a que permitió obtener información desde la percepción del usuario para la medición respectiva. De esta manera, para evaluar la calidad del servicio se empleó el cuestionario que constó de 20 ítems, diseñada a partir de la teoría planteada por Parasuraman et al. (1994) y que se adoptaron a la realidad del estudio, mediante la revisión de expertos; esta estuvo compuesta por 5 dimensiones: la fiabilidad con los ítems (1 – 4); la capacidad de respuesta (5 - 7), la seguridad (8 – 11), la empatía (12 - 16) y los aspectos tangibles (17 - 20) respectivamente, con

5 escalas de respuesta tipo likert, los niveles que alcanzó la variable fueron en relación con su puntuación directa; para calcular de los niveles se utilizó la prueba de estanones en la que se consignaron un valor mínimo, máximo y la variabilidad según el número de ítems con la escala de respuesta, resultado que se consignó como bajo (20 - 50), Medio (51 - 75) y alto (76 - 100).

Por otro lado, la satisfacción fue evaluada con un cuestionario de 23 ítems, diseñados a partir de la teoría planteada por Kotler & Armstrong (2013) que se adaptó al contexto de estudio y la realidad de la institución; en relación con la información se consignaron tres dimensiones respectivamente, siendo la primera dimensión confort compuesta por los ítems (1 - 7), accesibilidad (8 - 16), y el entendimiento (17 - 23), en ese sentido la medición se realizó en relación con su puntuación directa dando como escala de medición ordinal las siguientes: bajo (23 - 58), moderado (59 - 86) y alto (87 - 115), estos resultados también se desarrollaron en relación con la prueba de estanones, el mismo que garantizó una correcta recolección de datos, es importante manifestar además que tuvo una escala de tipo likert.

Validez

Para el estudio fue necesario que cada uno de los instrumentos sean validados, para ello se necesitó el sometimiento a juicio de expertos (Galicia et al., 2017); naturalmente fueron 3, de los cuales dos fueron teóricos y un metodólogo. La puntuación mínima que se necesitó fue 4.1 lo que significa el grado de congruencia entre los especialistas respecto a la coherencia, pertinencia y relevancia que tiene un ítem.

Variable	N°	Especialista	Promedio Σ validez	Opinión
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.7	Aplicable
	2	Especialista	4.8	Aplicable
	3	Especialista	4.7	Aplicable

Satisfacción del usuario	1	Metodólogo	4.8	Aplicable
	2	Especialista	4.9	Aplicable
	3	Especialista	4.6	Aplicable

De acuerdo con el juicio de los expertos se ha demostrado que el criterio de estos determinó ser aplicables, lo que implica que tiene coherencia, pertinencia y relevancia de los ítems en contraste con las variables generales, para ello se consignó los resultados objetivamente.

Confiabilidad

Se consideró a la confiabilidad como un procedimiento necesario que permita al investigador poder replicar las evaluaciones haciendo uso de los instrumentos que son entendibles por los participantes (Soler & Soler, 2015). Uno de los coeficientes aplicados para la medición fue el Alfa de Cronbach, que contó con un coeficiente mínimo de .70 tal como se evidencia en la tabla siguiente:

Confiabilidad: de la variable calidad de servicio

Casos procesados			
		N	%
Casos	Válidos	126	100%
	Excluidos	0	0
	Total	126	100%
Coeficiente de fiabilidad			
Alfa de Cronbach (α)	N° de elementos		
.855	20		

Confiabilidad: de la variable satisfacción del usuario

Casos procesados			
		N	%
Casos	Válidos	126	100%
	Excluidos	0	0
	Total	126	100%

Coeficiente de fiabilidad	
Alfa de Cronbach (α)	N° de elementos
.858	23

De acuerdo con los resultados obtenidos se ha encontrado que ambos instrumentos fueron confiables, debido a que se alcanzó un coeficiente superior a .70 (.855 y .858) permitiendo así que puedan ser replicados respectivamente; a partir de estos se obtuvo los resultados de acuerdo con los objetivos.

3.5. Procedimientos

Para dar inicio al proceso de investigación inicialmente se exploró la problemática centrada en la institución objeto de estudio, una vez determinada el tema tentativo se solicitó la autorización o permiso respectivo, tanto para consignar el nombre como para la aplicación de los instrumentos. Se iniciaron con la formulación del problema, objetivo, marco teórico y demás componentes necesarios que permitieron dar paso al desarrollo de los instrumentos, estos últimos fueron validados y confiabilizados a fin de que puedan proceder a la recolección de los datos. La etapa de obtención de datos se inició con la confirmación y aceptación de participación por parte los usuarios, los datos recolectados fueron ingresados al SPSS versión 26 de manera sistematizada que permita proceder con el análisis descriptivo e inferencial (haciendo uso de estadígrafos adecuados con la naturaleza del estudio) a fin de plantear los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Para el método de investigación se consideró dos apartados importantes, iniciando con el análisis descriptivo que mediante tablas de frecuencia facilitaron la comprensión de las variables (Nivel de calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario). Para el método inferencial previamente se desarrolló la prueba de normalidad de los datos mediante Kolmogórov-Smirnov al tratarse de una muestra superior a 50 datos (Romero-Saldaña, 2016); en relación con los resultados que se obtenga distribución normal o anormal se utilizó el estadístico correspondientes a pruebas paramétricas o no paramétricas para la contrastación de resultados; finalmente se realizó la prueba de regresión lineal simple que evidenciara el tamaño de efecto o coeficiente determinante que respondan a las variables objeto de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para efectos de la investigación se consideró los principios éticos desarrollados por la Universidad César Vallejo (Vicerrectorado de Investigación, 2020), iniciando por la **beneficencia**, en la que los resultados obtenidos tienen como fin favorecer en el mejoramiento de calidad de la institución objeto de estudio, facilitando estrategias o recomendaciones necesarias para el mismo. Se consideró la **no maleficencia**, toda vez que se formularon estrictamente para fines académicos sin perjuicio de la entidad; se consignó además la **autonomía**, como principio esencial al momento de desear participar o no en la investigación, pudiendo efectuarlo en cualquier punto sin impedimento alguno. **La justicia** fue un elemento necesario debido a que la imparcialidad en cada una de las etapas es necesaria a fin de evitar sesgos en los resultados; en tanto, el consentimiento informado como componente para la recolección de datos que garantice la participación sin injerencia del investigador; finalmente, se consideró el uso de Normas APA 7ma edición y el respeto por la autoría de cada una de las fuentes a consignar en la investigación.

IV. RESULTADOS

Percepción de la calidad del servicio en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022

Tabla 2

percepción de calidad del servicio

Escalas de medición	N	%
Bajo (20 - 50)	23	18.3%
Medio (51 - 75)	93	73.8%
Alto (76 - 100)	10	7.9%

Interpretación:

Tal como se identifica en la tabla 2, el 73.8% de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Tarapoto perciben que la calidad de servicio fue de nivel medio, mientras que el 18.3% consideró que es bajo y el 7.9% alto; estos resultados se deben a que los elementos que lo integran como la capacidad de respuesta no es efectuada de manera eficaz y eficiente, en muchas oportunidades se pueden registrar hechos que generan inseguridad por parte el usuario, al igual que el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de servicios y procedimientos no son fiables. Por otro lado, se considera que los aspectos tangibles juegan un rol importante, toda vez que la infraestructura o las dimensiones de estas no está de acuerdo con el flujo de visitas que se efectúan diariamente, del mismo modo la falta de personal implica que los servicios que se brindan pueden tardar más tiempo de lo previsto.

Nivel de satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario

Escalas de medición	N	%
Bajo (23 - 58)	6	4.8%
Moderado (59 - 86)	77	61.1%
Alto (87 - 115)	43	34.1%

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 3 se ha identificado que el 61.1% de los usuarios manifiestan estar satisfechos moderadamente, mientras que el 4.8% registran estar satisfechos en un nivel bajo y solo el 34.1% considera que está altamente satisfecho; se considera que estos resultados responden a situaciones como la ausencia de un mayor número de canales de atención habilitados en un solo momento, en ocasiones al personal no se percibe amable, así también como carente de tiempo para la explicación o facilitación de conocimiento u orientación en los procedimientos migratorios; siendo esto poco factible para una correcta valoración.

Para iniciar el proceso de contrastación de hipótesis inferenciales, fue necesario el desarrollo del análisis de distribución normal de los datos considerados en el estudio como se aprecia en la tabla 4:

Tabla 4

prueba de normalidad de los datos

		K-S*	
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.07	126	0.08
Satisfacción del usuario	0.08	126	0.03

Nota: K-S = Kolmogorov-Smirnov

Interpretación:

Los resultados que se han encontrado demuestran que los datos no poseen una distribución normal, mediante el Kolmogórov-Smirnov por ser mayores a 50 sujetos (Pedrosa et al., 2015) se obtuvo como coeficientes valores para calidad de servicio (.08) y para satisfacción del usuario (.03), si bien este último es menor a .050, para utilizar una prueba paramétrica se requiere que ambas variables sean distribuidas normalmente, al no proceder de esta forma se aplicó la prueba no paramétrica para la correlación.

Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022.

Tabla 5

relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario	
		rho	.674**
	Fiabilidad	ρ	0.000
		N	126
		rho	.655**
	Capacidad de respuesta	ρ	0.000
		N	126
Dimensiones de la calidad de servicio		rho	.665**
	Seguridad	ρ	0.000
		N	126
		rho	.693**
	Empatía	ρ	0.000
		N	126
		rho	.647**
	Aspectos tangibles	ρ	0.000
		N	126

Nota: ** Se ha registrado una correlación significativa a un nivel de 0.01.

Interpretación:

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 5 se ha registrado que la fiabilidad guarda relación directa con la satisfacción del servicio percibido por los usuarios, esto debido a que el p valor fue = $.000 < .050$; y el coeficiente rho = $.674$; el mismo que permite aceptar la hipótesis que el investigador planteo inicialmente. De igual forma, tanto para las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles se evidenció una relación positiva y directamente con la satisfacción del usuario al obtener coeficientes de p valor $< .050$ y rho superiores a $.60$ respectivamente.

Prueba de hipótesis general de las dimensiones

Hipótesis a demostrar: Las dimensiones de la calidad del servicio se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario; de acuerdo con estos datos se consideró como criterios de aceptación si $p \leq .050$; se acepta la hipótesis alterna y si $p > .050$ se rechaza la hipótesis alterna.

Los resultados de cada una de las dimensiones evidencia un p valor inferior a .050, por lo que se acepta la hipótesis de investigación planteada, además al obtener un coeficiente rho mayor a .60 se estimó que la relación es directa y significativa (Gamarra et al., 2015, p. 289) lo que demuestra una vez la correlación y/o vinculación entre las variables analizadas (calidad de servicio y satisfacción).

Prueba según la dimensión fiabilidad

Hipótesis a demostrar: La fiabilidad se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario; de acuerdo con estos datos se consideró como criterios de aceptación si $p \leq .050$; se acepta la hipótesis alterna y si $p > .050$ se rechaza la hipótesis alterna.

Los resultados obtenidos ($p = .000$; $\rho = .674$) demuestran que existe correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, el mismo que es directo y significativo, razón por la cual se ha demostrado la hipótesis.

Prueba según la dimensión capacidad de respuesta

Hipótesis a demostrar: La capacidad de respuesta se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario; de acuerdo con estos datos se consideró como criterios de aceptación si $p \leq .050$; se acepta la hipótesis alterna y si $p > .050$ se rechaza la hipótesis alterna.

En relación con los datos obtenidos mediante la prueba de rho de Spearman ($p = .000$; $\rho = .655$) se ha demostrado que la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa, demostrando de esta manera la hipótesis de investigación.

Prueba según la dimensión seguridad

Hipótesis a demostrar: La seguridad se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario; de acuerdo con estos datos se consideró como criterios de aceptación si $p \leq .050$; se acepta la hipótesis alterna y si $p > .050$ se rechaza la hipótesis alterna.

De los datos extraídos mediante la correlación de rho de Spearman se obtuvo los siguientes coeficientes ($p = .000$; $\rho = .665$) el mismo que demuestra una vez más la existencia de relación directa y significativa, quedando de evidencia la aceptación de la hipótesis formulada por el investigador.

Prueba según la dimensión empatía

Hipótesis a demostrar: La empatía se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario; de acuerdo con estos datos se consideró como criterios de aceptación si $p \leq .050$; se acepta la hipótesis alterna y si $p > .050$ se rechaza la hipótesis alterna.

Mediante la prueba rho de Spearman se ha demostrado que la empatía como dimensión de calidad de servicio se encuentra relacionada de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario ($p = .000$; $\rho = .693$) demostrando la hipótesis planteada por el investigador.

Prueba según la dimensión aspectos tangibles

Hipótesis a demostrar: Los aspectos tangibles se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario; de acuerdo con estos datos se consideró como criterios de aceptación si $p \leq .050$; se acepta la hipótesis alterna y si $p > .050$ se rechaza la hipótesis alterna.

La prueba de rho de Spearman evidencia que los aspectos tangibles como dimensión de la calidad de servicio están relacionadas de manera directa y significativa con la satisfacción ($p = .000$; $\rho = .647$) demostrando de esta manera la hipótesis planteada por el investigador.

Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022

Para solucionar el objetivo general, fue necesario considerar los criterios de decisión en la que planteó inicialmente las hipótesis; de esta manera se detalla a continuación:

Hipótesis a demostrar

H₁: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.

Regla para tomar decisión

Si el coeficiente $p > .050$; se rechaza la hipótesis alterna, considerando que el estudio posee una confiabilidad del 95%

Si el coeficiente $p < .050$; se acepta la hipótesis alterna de investigación

Tabla 6

correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario mediante Rho

		Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Rho	.840**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	126

Nota: Se ha encontrado una correlación a nivel de .01

Interpretación:

Los resultados de la tabla 6 demuestran que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario poseen una relación directa y significativa alta (Gamarrá et al., 2015), esto debido a que los coeficientes que se han obtenido fueron ($p = .000$; $\rho = .840$) lo que demuestra estar en un rango altamente aceptable; de esta manera se acepta la hipótesis planteada por el investigador; en ese sentido se afirma que cuando mejor se desarrollen los procesos en la prestación del servicio, la percepción de la satisfacción alcanzará mayor nivel.

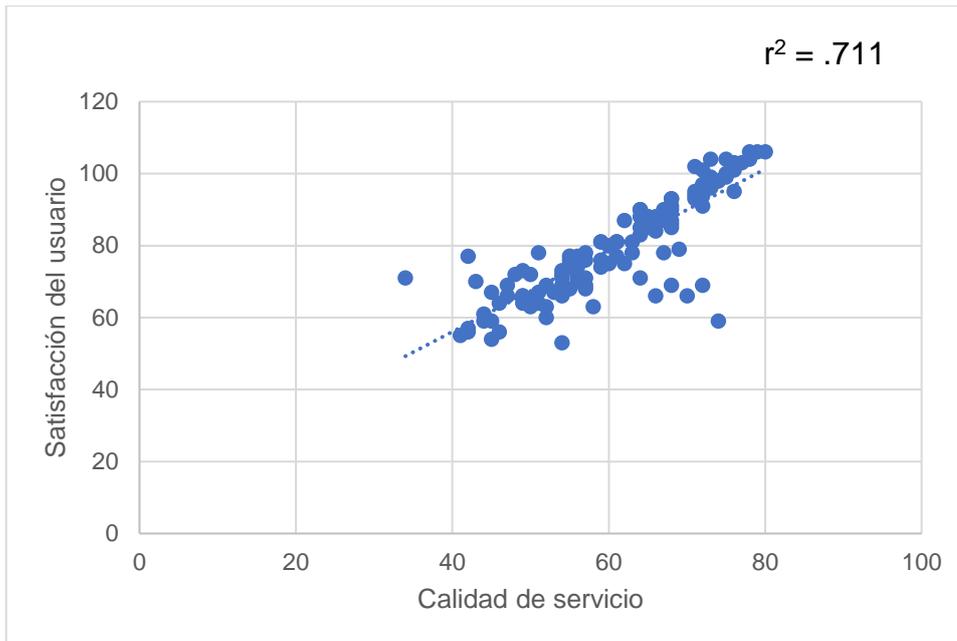


Figura 1 *Diagrama de dispersión de satisfacción del usuario por calidad de servicio*

Interpretación:

De acuerdo con los datos obtenidos del análisis de regresión lineal planteada en el software SPSS se ha encontrado que la calidad de servicio influye en el 71.1% de la satisfacción percibida por el usuario, y existen 28.9% de otros factores ajenos a esta variable; esto implica que la percepción de la satisfacción estará sujeto a elementos como la fiabilidad al momento de presentar la información, la capacidad de respuesta que disponga el personal, el grado de seguridad y por supuesto la empatía que estos tengan durante la atención, finalmente los aspectos tangibles también forman parte para una adecuada calificación.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la percepción de la calidad del servicio en la superintendencia nacional de migraciones en Tarapoto, este alcanzó un nivel medio del 73.8% con una tendencia a bajo de 18.3%, el mismo que representa en conjunto una problemática a ser analizada, pues representa un riesgo dentro de la gestión institucional, estos datos guardan con los resultados obtenidos por Montalvo et al. (2020) quienes mencionan que el nivel de calidad es percibido 65.1% regular; desde un enfoque teórico es necesario comprender que la calidad está ampliamente centrada en el cliente (Martin et al., 2020), es decir es la integración de los ecosistemas organizacionales para aportar el valor a la sociedad, más aún cuando se trata de organizaciones públicas; de igual manera, Xu et al. (2021) consideran que la calidad de servicio representa una estrategia de diferenciación que una entidad u organización poseen frente al resto que permite ser más productiva y mejora su percepción respecto a los clientes o usuarios; se entiende además como una de las medidas base para la satisfacción y alcanzar los niveles de competitividad (Llórens & Fuentes, 2005).

Bajo lo expuesto líneas arriba se puede comprender que la calidad de servicio es percibida como un valor agregado para el usuario (Velarde et al., 2020) y para obtener adecuada calidad en el servicio a nivel público, esta debe superar las expectativas de los usuarios (Ruíz & Delgado, 2020); en ese sentido cuando el servicio público no cumple con los estándares mínimos en los procesos o sus dimensiones, desencadena en una perspectiva negativa a nivel de las instituciones. Frente, a esta realidad, los datos encontrados se asocian con la institución toda vez que se han efectuado en una unidad similar, es decir, entidad pública. Sin embargo, es necesario que se formulen una gama de nuevos procedimientos que contribuyan en la mejora de la calidad, no solo a nivel general, sino también mediante cada una de sus dimensiones.

En un análisis del segundo objetivo específico se ha evidenciado que el nivel de satisfacción del usuario fue moderado 61.1% con tendencia a bajo de sólo el 4.8%, esta realidad demuestra que los usuarios que son atendidos

diariamente refieren estar inconformes respecto al confort, accesibilidad o entendimiento, de esta manera los datos se relación con los resultados planteados por Montalvo et al. (2020) que encontraron que solo el 45.5% se encuentran parcialmente satisfechos en las unidades públicas, de igual manera, estas similitudes se fundamentan básicamente por el tamaño de muestra y los instrumentos utilizados el cual permitió que exista una asociatividad con los datos.

Los resultados, difieren de lo encontrado por Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020) quienes concluyeron que la satisfacción global alcanzado fue de 60.3% que dependieron de los componentes como la seguridad y empatía de la calidad de servicio obtenido, en ese sentido resulta necesario que se desarrollen e implementen mejora en los servicios de atención con la finalidad de obtener una mejora significativa sobre la satisfacción; considerando que teóricamente esta representa un papel importante en la medición de la eficiencia organizacional y como indicador de crecimiento (Jani & Han, 2011); en ese sentido se define como la opinión de los usuarios respecto a un producto o servicio obtenidos valorando así lo que ha obtenido versus lo esperado (Otto et al., 2019). Es importante manifestar que, en relación con los datos alcanzados, constantemente surge la necesidad que se establezcan mecanismos idóneos para el establecimiento de nuevos canales de atención que ayuden a mitigar la presencia de insatisfacción en la atención.

En cuanto al tercer objetivo específico planteado, se ha observado que cada una de las dimensiones de la calidad guardan relación directa, positiva y significativa con la satisfacción, lo que hizo posible aceptar la hipótesis de investigación, estos datos se relacionan con los resultados obtenidos por Othman et al. (2021) quienes manifiesta que los elementos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad del servicio contribuyen significativamente en la satisfacción, así también, Engdaw (2019) refiere que la capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y confiabilidad se asocian positivamente con la satisfacción por parte los clientes.

La información que se ha referido guarda relación debido a que los instrumentos utilizados son similares y garantiza su ejecutabilidad.

Sin embargo, muy contrario a los resultados, Engdaw (2019) también manifiesta que la empatía se asoció negativamente con la satisfacción; de esta manera la probabilidad de que un cliente/usuario este satisfecho a consecuencia de un servicio de calidad es de 84%; de esta manera, contrario a lo que se estima la sobre asunción de un problema como si fuera parte del cliente puede perjudicar a su grado de satisfacción; no obstante, esto no aplica cuando el servicio se ejecuta dentro del contexto público, donde es necesario que esta figura se pueda manifestar.

En cuanto al objetivo general, se ha demostrado que existe correlación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, esto debido a que los coeficientes registrados fueron ($p = .000$ y $\rho = .840$) lo mismo que permitió aceptar la hipótesis, de esta manera guarda relación con lo planteado por Zygiaris et al. (2022) quienes concluyeron que la empatía, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta al igual que los elementos tangibles, se relacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios; de igual manera Othman et al. (2021) refieren que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario respecto a los servicios obtenidos, de esta manera el p -valor alcanzado fue igual a $.000$ mientras que el poder de predicción respecto a su dependencia fue moderado, lo que implica que los elementos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad del servicio contribuyen significativamente en la satisfacción de estos; así también Álvarez-García et al. (2019) demuestran que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción, por su parte Montalvo et al. (2020) mediante el estadístico de rho de Spearman se ha demostrado la existencia de correlación moderada, directa y significativa; es decir a mejor calidad de servicio la percepción sobre la satisfacción será mucho mayor.

Los datos antes presentados dejan en evidencia que la asociación entre los resultados se fundamentan en el procesamiento estadístico, la cantidad de sujetos muestrales y los objetivos formulados, de esta manera, la perspectiva de medición tanto a nivel internacional y nacional no son diferentes, sino por el contrario se ha encontrado un consenso; por otro lado, al igual que lo determinación de la influencia alcanzada superior al 70% en los estudios desarrollados por Ridwan & Pratikso (2021) la calidad de servicio tiene la capacidad predictiva en la satisfacción de los usuarios en 79.5% para que la satisfacción del servicio sea percibida de acuerdo con su naturaleza; en esta realidad de manera positiva, al igual que Álvarez-García et al. (2019) quienes consideran que el modelo desarrollado evidencia que los componentes como instalaciones y materiales, la comunicación y las actividades influyen en 75.5% de la satisfacción; mientras que el personal tuvo un menor impacto; de esta manera se determina la existencia de una relación significativa entre las variables analizadas.

Haciendo análisis de la información vertida, se obtiene que una forma en la que la satisfacción del usuario puede verse ciertamente afectada es mejorando la calidad del servicio, y viceversa, debido a las relaciones o asociaciones positivas encontradas, esto significa que en las instituciones es importante medir y estudiar el nivel de calidad del servicio, ya que este nivel se correlaciona positivamente con el nivel de satisfacción percibido por los clientes, expresado y medido por instrumentos como los cuestionarios.

Respecto a las principales fortalezas que el estudio plantea, hace referencia a la exploración de las variables para abordar una necesidad en las instituciones que brindan servicios de manera directa con los usuarios, además, presenta información relevante que diagnostica la situación actual y que aspectos se pueden fortalecer; por otro lado, otra de las fortalezas que se han consignado están relacionadas con la información existente, la cual ha permitido sustentar debidamente cada uno de los enfoques teóricos y componentes para la medición objetiva.

Si bien el estudio tuvo fortalezas, también se han registrado alguna de las limitaciones, principalmente porque no se pueden abarcar una mayor muestra debido a que el tiempo para la ejecución fue reducida, en tanto el campo de acción solo fue a nivel local, lo que imposibilita la generalización de estos resultados, frente a estas limitaciones es necesario que en estudios futuros se puedan abarcar un mayor número de dependencias a nivel nacional que sirva como base para tomar decisiones o acción para mejorar en favor de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La calidad de servicio se relaciona de manera positiva y significativamente con la satisfacción del usuario ($\rho = .000$; $\rho = .840$) el mismo que permitió aceptar la hipótesis de investigación; además, la calidad de servicio influye en 71.1%, lo que significa que a mejor calidad de servicio mayor será la satisfacción del usuario.
- 6.2. La calidad de servicio percibido por los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones zonal Tarapoto fue 73.8% de nivel medio predominantemente lo que implica que existen carencias a nivel de capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, aspectos tangibles y respecto a cada uno de los procesos que el usuario hace uso.
- 6.3. La satisfacción de los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones zonal Tarapoto fue 61.1% de nivel moderado, esto debido a la presencia inadecuada de factores como la accesibilidad y el entendimiento con los colaboradores.
- 6.4. Se ha encontrado que cada una de las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) están debidamente relacionados con la satisfacción debido a que los coeficientes encontrados fueron ($\rho < .050$; $\rho > .60$) por cuanto se aceptó la hipótesis de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Jefe Zonal de migraciones en Tarapoto, se refiere que debe analizar los resultados obtenidos en el estudio con la finalidad de implementar medidas correctivas, supervisando y evaluando periódicamente el desempeño de cada uno de los colaboradores que brindan servicios de atención al usuario así como de aquellos que realizan funciones de servicios de inmigración con la finalidad de potenciar la calidad de los servicios brindados a los usuarios.
- 7.2. Al Jefe Zonal de migraciones en Tarapoto se refiere que debe establecer mecanismos que permitan una atención rápida, segura y fiable de los servicios y procedimientos digitales - presenciales que brinda la institución, para ello se debe realizar capacitaciones y evaluaciones de forma periódica al personal en materia migratoria a efecto de mejorar la calidad de servicio con niveles de excelencia, brindando servicios de manera oportuna eficaz y confiable.
- 7.3. Al Jefe Zonal de migraciones en Tarapoto gestionar con el área responsable para la implementación de un módulo de apoyo a todos aquellos ciudadanos que aún no se familiarizan con el acceso a la plataforma digital; puesto que con ello se logrará reducir las observaciones en los trámites. Por otro lado, tanto el Jefe Zonal de migraciones Tarapoto así como los colaboradores de esta sede, deben reforzar su nivel de conocimiento llevando talleres, cursos, capacitaciones, diplomados, entre otros con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios.
- 7.4. A futuros investigadores se enfatiza que evalúen la satisfacción en relación con los componentes diferenciados de atención en línea, presencial o mediante llamada telefónica, con la finalidad de establecer estrategias eficientes para garantizar un mejor servicio y satisfacer las necesidades que tiene cada uno de los usuarios según el tipo de servicio

que hacen uso, esto mediante la exploración también de cada uno de las dimensiones alcanzando así una evaluación más específica.

REFERENCIAS

- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. C. O. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability* 2020, Vol. 12, Page 5824, 12(14), 5824. <https://doi.org/10.3390/SU12145824>
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M. de la C., & Durán-Sánchez, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/IJERPH16203942>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1a ed.). Enfoques consulting EIRL. https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Barbero, J., Mandras, G., Rodríguez-Crespo, E., & Rodríguez-Pose, A. (2021). Quality of government and regional trade: evidence from European Union regions. *Regional Studies*, 55(7), 1240–1251. https://doi.org/10.1080/00343404.2021.1873934/SUPPL_FILE/CRES_A_1873934_SM9184.PDF
- Carhuancha-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693–707. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.26.E5.44>
- Carson, P. P., Carson, K. D., Knouse, S. B., & Roe, C. W. (1997). Balance Theory Applied to Service Quality: A Focus on the Organization, Provider, and Consumer Triad. *Journal of Business and Psychology* 1997 12:2, 12(2), 99–120. <https://doi.org/10.1023/A:1025061816323>
- Chen, T., Cong, G., Peng, L., Yin, X., Rong, J., & Yang, J. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/HEALTHCARE8030200>
- Cisneros-Caicedo, A., Urdánigo-Cedeño, J., Guevara-García, A., & Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Dominio de las Ciencias*,

- 8(1), 1165–1185. <https://doi.org/10.23857/DC.V8I1.2546>
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt* (pp. 1689–1699). https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Damgaard, P. R., & Nielsen, P. A. (2020). Does performance disclosure affect user satisfaction, voice, and exit? Experimental evidence from service users. *Journal of Behavioral Public Administration*, 3(2). <https://doi.org/10.30636/JBPA.32.113>
- DeSarbo, W. S., Huff, L., Rolandelli, M. M., & Choi, J. (2012). On the Measurement of Perceived Service Quality: A Conjoint Analysis Approach. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 201–222. <https://doi.org/10.4135/9781452229102.N9>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64–80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Engdaw, B. D. (2019). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644–654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123>
- Galicia, L. A., Balderrama, J. A., & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42–53. <https://doi.org/10.32870/AP.V9N2.993>
- Gamarra, G., Wong, F., & Pujay, O. (2015). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS* (2a ed.). Editorial San Marcos.

- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/ICEA.V9I17.6019>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/RCE.V8I1.1648>
- Jani, D., & Han, H. (2011). Investigating the key factors affecting behavioral intentions: Evidence from a full-service restaurant setting. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(7), 1000–1018. <https://doi.org/10.1108/09596111111167579/FULL/XML>
- Kinder, T., & Stenvall, J. (2021). Public value and public services in the post-virus economy. *Public Sector Economics*, 45(3), 329–361. <https://doi.org/10.3326/PSE.45.3.2>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11a ed.). Pearson. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos del Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Llórens, F. J., & Fuentes, M. del M. (2005). *Gestión de la calidad empresarial: Fundamentos e implantación* (3a ed.). Pirámide. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=302669>
- Lora-Loza, M., Quispe-Barra, M., Maria, C. U., Rodríguez-Vega, J., Salinas-Mendoza, D., & Fabián-Ramírez, J. (2023). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207 SIST, 577–583. https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_61/COVER
- Martin, J., Elg, M., & Gremyr, I. (2020). The Many Meanings of Quality: Towards a Definition in Support of Sustainable Operations. *Total Quality Management & Business Excellence*. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1844564>
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2019.07.001>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Plan de Gobierno digital 2021-2023*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Montagu, D. (2021). The Provision of Private Healthcare Services in European Countries: Recent Data and Lessons for Universal Health Coverage in Other

- Settings. *Frontiers in Public Health*, 9, 171.
<https://doi.org/10.3389/FPUBH.2021.636750/BIBTEX>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21–26. <https://doi.org/10.21503/CYD.V23I2.2085>
- Naciones Unidas. (2015, septiembre 25). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. ODS. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Ediciones de la U.
- Othman, E. O., Ismail, N., & Sultan, B. binti. (2021). Service Quality Factors, Satisfaction and Perceived Welfare Among Customers of Public Services in The U.A.E. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(1). <https://www.abacademies.org/articles/service-quality-factors-satisfaction-and-perceived-welfare-among-customers-of-public-services-in-the-uae-11172.html>
- Otto, A. S., Szymanski, D. M., & Varadarajan, R. (2019). Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(3), 543–564. <https://doi.org/10.1007/S11747-019-00657-7>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124. <https://doi.org/10.1177/002224299405800109>
- Paule, N. (1990). A Theoretical Assessment of the User-Satisfaction Construct in Information Systems Research. *Management Science*, 36(1), 76–91. <https://www.jstor.org/stable/2632096>
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., & García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 245–254. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>
- Príncipe, G. F. (2018). *La investigación científica teoría y metodología* (2a ed.). Universidad Jaime Bausate y Meza Fondo Editorial.

- Quezada, N. (2019). *Metodología de la investigación*. Editorial Macro.
- Rareş, O. D. (2014). Measuring Perceived Service Quality Offline vs. Online: A New PeSQ Conceptual Model. *Procedia Economics and Finance*, 15, 538–551. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00505-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00505-X)
- Ridwan, B., & Pratikso, P. (2021). Public Services User Satisfaction: An Application to Product of Government-Entity Business Project in West Java, Indonesia. *European Union Digital Library*. <https://doi.org/10.4108/EAI.6-3-2021.2305966>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245–247. <https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 36–45. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Roseth, B., Reyes, A., & Yee Amézaga, K. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://doi.org/10.18235/0003122>
- Ruíz, R., & Delgado, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318–1332. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.158
- Smidt, H. (2015). European Quality Assurance—A European Higher Education Area Success Story [Overview Paper]. *The European Higher Education Area*, 625–637. https://doi.org/10.1007/978-3-319-20877-0_40
- Soler, S. F., & Soler, L. (2015). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001
- Sparrow, B. (2020). La transformación digital y servicios públicos en el Perú: una análisis post-pandemia. En *Asociación de Contribuyentes del Perú*. <https://tucontribuyes.com/wp-content/uploads/2020/12/transformacion-digital-y-servicios-publicos.pdf>
- Sub Gerencia de Planeamiento Estratégico y Estadística Regional. (2021). *Plan Regional de Competitividad y Productividad de San Martín al 2030*. <https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=3aef91f2q8836q4020qb>

431qa91d8a677367&anex=289379

- Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramírez-López, R., & Palomino, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.320
- Uzunboylu, N. (2016). Service Quality in International Conference Industry: A Case Study of WCES 2015. *Procedia Economics and Finance*, 39, 44–56. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30239-8](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30239-8)
- Velarde, C. W., Medina, D., De La Cruz, A. D., & Apaza, E. E. (2020). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 4(1), 43–60. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V4I1.1272>
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648–649. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Vicerrectorado de Investigación. (2020). Código de ética en investigación. En *Universidad César Vallejo*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN°0262-2020-UCV-Aprueba-Actualización-del-Código-Ética-en-Investigación-1-1.pdf>
- Xu, K. K., Chen, K. K. C., Kim, E., García-Fernández, J., Nauright, J., & Zhang, J. J. (2021). Dimensions of Service Quality in Health-Fitness Clubs in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10567. <https://doi.org/10.3390/IJERPH182010567>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13, 690. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2022.842141>

ANEXOS

Tabla de operacionalización de las variables

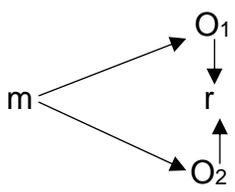
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Se define como la brecha entre el servicio que el usuario tiene previsto y el que obtiene, es decir en medida que la brecha sea mayor, menor será el nivel de calidad (Parasuraman et al., 1994).	La calidad de servicio se medirá mediante las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, en concordancia con sus indicadores planteados (Parasuraman et al., 1994).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información clara - Disponibilidad - Atención - Cumplimiento del servicio 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez - Voluntad de atención - Agilidad de trámite 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Privacidad - Habilidad - Credibilidad al usuario 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato respetuoso - Amabilidad - Capacidad de escucha - Comunicación 	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización - Comunidad y limpieza - Personal capacitado - Materiales y equipos 	
Satisfacción del usuario	Es una respuesta emocional que se origina tras la comparación de las percepciones respecto a los deseos y necesidades que el usuario posee (Kotler & Armstrong, 2013).	La satisfacción del usuario, se medirá mediante las dimensiones: Confort, Accesibilidad, Entendimiento; en concordancia con sus indicadores planteados (Kotler & Armstrong, 2013).	Confort	<ul style="list-style-type: none"> - Privacidad - Limpieza - Equipos 	Ordinal
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de atención - Confianza - Amabilidad 	
			Entendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Información - Orientación - Conocimiento 	

Tabla de Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022

Autora: Romero Huamán, Evelyn Geraldine

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.</p> <p>Objetivos específicos Conocer la percepción de la calidad del servicio en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia</p>	<p>Hipótesis general H₁: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: La percepción de la calidad del servicio en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022 es adecuada.</p> <p>H₂: El nivel de satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022 es alto.</p> <p>H₃: Las dimensiones de la calidad del servicio se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022?	nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>No experimental, descriptivo y correlacional.</p>  <p>Dónde: O₁: calidad de servicio O₂: satisfacción del usuario m: muestra r: relación de las variables de estudio</p>	<p>Población 1400 usuarios en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.</p> <p>Muestra 126 usuarios en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto – 2022.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1153 483 1355 560">Variables de estudio</th> <th data-bbox="1355 483 1733 560">Dimensión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1153 560 1355 751" rowspan="4">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1355 560 1733 600">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1355 600 1733 639">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1355 639 1733 679">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1355 679 1733 719">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1153 719 1355 866" rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td data-bbox="1355 719 1733 759">Aspectos tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1355 759 1733 799">Confort</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1355 799 1733 866">Accesibilidad Entendimiento</td> </tr> </tbody> </table>			Variables de estudio	Dimensión	Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles	Confort	Accesibilidad Entendimiento
Variables de estudio	Dimensión														
Calidad de servicio	Fiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														
Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles														
	Confort														
	Accesibilidad Entendimiento														

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO APLICADO A 126 USUARIOS PARA CONOCER SU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, ZONAL TARAPOTO - 2022.

Calidad de servicio

Cuestionario 1

Fecha de recolección:

Instrucciones:

El instrumento detallado a continuación tiene por objetivo recolectar información respecto a la percepción de la calidad del servicio, para ello se sugiere que lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione una de las alternativas que crea más apropiada. Se guardará total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque con total responsabilidad y sinceridad respectivamente.

ESCALA

1: Nunca; 2: casi nunca; 3: a veces, 4: casi siempre y 5: siempre

Ítems	Fiabilidad	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la información que le brindan los colaboradores de esta institución, son fiables y transparentes?					
2	¿Considera usted que los colaboradores de esta institución, muestran interés y predisposición para atenderlo?					
3	¿Considera usted que la atención de información que le brindan los colaboradores de esta institución satisface con todas sus dudas e inquietudes?					
4	¿Considera usted que, en la jefatura Zonal de Tarapoto, se cumple con los plazos establecidos para la atención de servicios y Procedimientos administrativos?					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5

5	¿Considera usted que los colaboradores de esta institución atienden de forma rápida y oportuna la solicitud de información?					
6	¿Considera usted que los colaboradores de esta institución están siempre dispuestos a ayudarlo?					
7	¿Considera usted que esta institución cumple con la atención de sus servicios y procedimientos administrativos de forma eficaz y eficiente?					
	Seguridad	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que hubo capacidad de los colaboradores para transmitir y generar seguridad?					
9	¿Considera usted que los colaboradores transmiten confianza al momento de la atención?					
10	¿Considera usted que los colaboradores se muestran siempre amables y atentos al momento de la atención?					
11	¿Considera usted que los colaboradores tienen conocimiento suficiente en materia propia de sus funciones?					
	Empatía	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que los colaboradores escuchan atentamente sus consultas?					
13	¿Considera usted que fue tratado respetuosa y amablemente?					
14	¿Considera usted que los colaboradores brindan atención personalizada o atención preferencial?					
15	¿Considera usted que existe muestra de interés por parte de los colaboradores para absolver sus consultas?					
16	¿Considera usted que el personal de Migraciones comprendió su necesidad al momento de la atención?					
	Aspectos tangibles	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que, con la implementación de la agencia digital de migraciones, los colaboradores de la Jefatura Zonal Tarapoto, atienden con mayor rapidez las solicitudes de servicios y procedimientos administrativos?					

18	¿Considera usted que las instalaciones de la Jefatura Zonal Tarapoto, son las adecuadas para la atención de servicio al usuario?					
19	¿Considera usted apropiada la imagen del personal de esta institución?					
20	¿Considera usted que se cuenta con adecuados materiales y equipos para la atención?					

Muchas gracias por su participación

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO APLICADO A 126 USUARIOS PARA CONOCER SU PERCEPCIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, ZONAL TARAPOTO - 2022.

Satisfacción del usuario

Cuestionario 2

Fecha de recolección:

Instrucciones:

El instrumento detallado a continuación tiene por objetivo recolectar información respecto a la percepción de satisfacción del usuario, para ello se sugiere que lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione una de las alternativas que crea más apropiada. Se guardará total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque con total responsabilidad y sinceridad respectivamente.

ESCALA

1: Totalmente insatisfecho; 2: Insatisfecho; 3: Neutral, 4: Satisfecho y 5: Totalmente Satisfecho

Ítems	Confort	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Se siente usted en confort dentro de las instalaciones de esta institución?					
2	¿Qué tan satisfecho está con la limpieza e iluminación en sus diferentes áreas de esta institución?					
3	¿Qué tan satisfecho está con la imagen del personal de esta institución (ej. Vestimenta adecuada, uso de prendas institucionales)?					
4	¿Qué tan satisfecho está con el mobiliario (muebles y asientos) con el que cuenta esta institución?					
5	¿Qué tan satisfecho está con el horario de atención en esta institución?					

6	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera para obtener una cita de pasaporte o un otorgamiento de calidad migratoria?					
7	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera desde que usted ingresó a las instalaciones de esta institución hasta que recibió la atención?					
Accesibilidad		1	2	3	4	5
8	¿Qué tan satisfecho está con la página web de esta institución (ej. Rapidez, el lenguaje es entendible, los hipervínculos funcionan correctamente)?					
9	¿Qué tan satisfecho está con los canales de atención que brinda esta institución (atención directa, virtual, telefonía)?					
10	¿Qué tan satisfecho está con los servicios en línea de los servicios y procedimientos que se brinda en esta institución?					
11	¿Siente usted que existe confianza con la atención que le brindan los colaboradores?					
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto al tiempo en que se demora la atención a su solicitud o trámite administrativo?					
13	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal de esta institución, al punto que le inspira confianza?					
14	¿Qué tan satisfecho está con la actitud y predisposición que tuvo el personal de esta institución para atenderlo (ej. Cordialidad, apoyo durante el servicio)?					
15	¿Qué tan satisfecho se siente con el trato recibido por parte del personal de esta institución?					
16	¿Qué tan satisfecho está con la tolerancia que muestran los colaboradores al explicar las diferentes dudas e inquietudes?					
Entendimiento		1	2	3	4	5
17	¿Qué tan satisfecho está con respecto a la información que le proporcionan los colaboradores para realizar un trámite administrativo en esta institución?					
18	¿Siente usted que la información proporcionada por el personal es clara y precisa?					

19	¿Siente usted que el colaborador utiliza términos claros y precisos al momento de brindar información?					
20	¿Siente usted que los colaboradores de esta institución tienen suficiente conocimiento para solucionar los problemas que tienen los usuarios?					
21	¿Cómo se siente después de la orientación brindada referente a todas sus dudas e inquietudes?					
22	¿Qué tan satisfecho está con la capacidad y conocimiento de los colaboradores en materia propia de sus funciones?					
23	En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su experiencia en esta institución?					

Muchas gracias por su participación

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Romero Huamán, Evelyn Geraldine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumentos.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto 27 de octubre del 2022

 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Romero Huamán, Evelyn Geraldine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumentos.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto 27 de octubre del 2022



 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 91109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Macedo Huamán, Yasser Franklin
 Institución donde labora : Municipalidad distrital de Huicungo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor del instrumento : Romero Huamán, Evelyn Geraldine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 = Excelente.

Tarapoto 27 de octubre del 2022



Mg. Yasser Franklin Macedo Huaman
 INGENIERO CIVIL
 Nº Reg. CIP: 183993

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Macedo Huamán, Yasser Franklin
 Institución donde labora : Municipalidad distrital de Huicungo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Romero Huamán, Evelyn Geraldine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9 = Excelente

Tarapoto 27 de octubre del 2022



Mg. Yasser Franklin Macedo Huamán
 INGENIERO CIVIL
 N° Reg. CIP: 183993

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Angulo Ann Ammie
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor del instrumento : Romero Huamán, Evelyn Geraldine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7 = Excelente

Tarapoto 27 de octubre del 2022


 Mg. Ann Ammie Rodríguez Angulo
 Contador Público Colegiado
 MAT. 19-570

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Angulo Ann Ammie
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Romero Huamán, Evelyn Geraldine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.6

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 = Excelente

Tarapoto 27 de octubre del 2022



Mg. Ann Ammie Rodríguez Angulo
 Contador Público Colegiado
 MAT. 19-570

Autorización de investigación



PERÚ

Ministerio
del Interior

Superintendencia
Nacional de Migraciones



Firmado digitalmente por GRANDEZ
AGUILAR Nazario FAU 20551239692
sot
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.11.2022 17:02:46 -05:00

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"*

Breña, 18 de Noviembre del 2022

CARTA N° 000020-2022-JZ5TPT-MIGRACIONES

Señor:
Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN
Jefa de la Unidad De Posgrado
Universidad Cesar Vallejo
Presente. -

Asunto: Autorizo realizar investigación y publicación sobre Calidad de servicio y satisfacción del usuario en Migraciones – JZ Tarapoto.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a nombre de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Jefatura Zonal de Tarapoto, y en relación al asunto de la referencia se hace de conocimiento que, con la finalidad de realizar trabajo académico de investigación, se autoriza acceso a las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Jefatura Zonal de Tarapoto a la señorita **Evelyn Geraldine, ROMERO HUAMAN**, identificada con DNI: 41858880 la misma; que conforme a la documentación que adjunta se encuentra cursando el Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones – Jefatura Zonal Tarapoto, 2022"

Asimismo, se autoriza la publicación de la identidad de la Organización en los resultados de la investigación.

Es preciso indicar, que los resultados de dicho trabajo de investigación servirán a esta dependencia para evaluar la implementación de las recomendaciones, con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos; así como los servicios que presta la entidad.

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

NAZARIO GRANDEZ AGUILAR
JEFE ZONAL TARAPOTO
DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

(NGA/ess)

Superintendencia Nacional de Migraciones
Av. España N° 734 Breña, Lima – Perú – T (511) 200 – 1000
Informes@migraciones.gob.pe / www.migraciones.gob.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20551239692
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES	
Nombre del Titular o Representante legal:	
JEFE ZONAL TARPATO	
Nombres y Apellidos	DNI:
NAZARIO GRANDEZ AGUILAR	01062382

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (U), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - JEFATURA ZONAL TARPATO, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
EVELYN GERALDINE ROMERO HUDMAN	41858880

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 18 de noviembre de 2022

Firma:

NAZARIO GRANDEZ AGUILAR
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Base de datos

N° encuestados	Variable 1: calidad de servicio																					
	Fiabilidad				Capacidad de respuesta			Seguridad					Empatía						Aspectos tangibles			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
1	3	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	5		
2	3	5	5	4	5	4	3	2	5	2	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4		
3	5	1	2	3	5	5	1	1	2	4	4	2	1	3	1	3	3	5	2	3		
4	4	4	1	1	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	2	3	5	5	3		
5	4	4	3	3	4	2	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2		
6	5	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3		
7	3	3	4	5	4	5	1	4	5	5	2	1	5	1	3	1	5	1	1	5		
8	3	2	2	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	5		
9	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2		
10	3	3	2	5	5	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3		
11	4	3	3	3	4	5	5	3	1	5	1	4	3	3	5	3	3	4	3	4		
12	5	1	5	5	1	2	1	1	5	5	5	5	5	4	3	1	5	4	5	5		
13	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	1	4		
14	1	4	1	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	1	2		
15	5	4	2	3	3	3	5	3	4	5	3	2	1	3	4	4	5	5	4	3		
16	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5		
17	4	5	1	1	1	1	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	4	5	4	5		
18	3	4	5	5	5	4	3	3	4	1	1	3	5	5	4	5	2	4	4	5		
19	2	5	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2		
20	5	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3		
21	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5		
22	3	4	4	4	4	3	5	2	2	3	4	2	4	3	5	3	3	4	2	4		
23	5	4	5	4	4	2	5	4	2	5	4	3	3	5	4	5	3	5	2	5		
24	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	4	3	2		
25	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	1	3	4	3	4	1	4	3	4		
26	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	5	5	5	4	2	4		
27	1	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	2	4	3	5		
28	4	5	4	5	3	4	5	4	2	3	2	2	5	3	5	4	5	5	2	5		
29	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5		
30	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5		
31	1	4	5	4	3	5	3	4	1	5	3	2	5	3	5	4	5	5	3	5		
32	5	3	1	3	2	1	3	1	4	3	3	1	2	4	5	5	1	4	1	4		
33	4	1	1	1	2	1	4	1	3	2	3	3	3	1	5	5	1	4	1	5		
34	5	2	1	1	2	1	4	1	3	3	1	1	2	1	5	5	1	4	1	4		
35	4	3	1	1	2	1	2	1	3	3	2	1	4	2	5	5	1	4	1	5		
36	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5		
37	3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	4	4	5	2	5	1	4		
38	2	5	3	4	5	5	4	4	2	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5		
39	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5		
40	4	3	4	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	5	2	4	4		
41	4	5	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	2	4	3	5	5	3	4	2		
42	4	5	2	5	4	1	5	1	3	3	1	5	3	4	5	3	5	5	1	2		
43	5	4	3	2	3	3	4	2	3	5	2	5	5	4	2	4	2	2	1	5		
44	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5		
45	3	2	3	3	4	3	1	5	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3		
46	4	3	2	3	3	2	2	3	2	5	3	5	4	3	4	3	3	5	3	5		
47	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5		
48	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	4		
49	5	4	3	3	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4		
50	3	2	1	1	5	3	1	3	1	5	3	5	5	2	3	2	1	3	4	5		
51	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4		
52	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	2		
53	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3		

54	3	5	4	5	5	2	5	5	2	4	2	3	2	5	5	5	3	5	5	5
55	4	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	5
56	5	3	3	5	3	3	5	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5
57	5	5	4	1	1	2	5	4	4	5	5	1	3	4	1	3	3	1	3	5
58	5	4	5	1	1	3	2	1	3	2	1	4	2	5	1	3	2	1	2	3
59	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
60	3	1	5	3	5	1	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
61	3	4	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	3	4	5	1	1	2
62	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5
63	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
64	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5
65	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	1	3	1
66	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4
67	3	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3
68	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5
69	5	4	5	3	3	2	4	3	3	2	2	3	5	5	3	5	3	3	5	2
70	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5
71	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	2	4
72	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5
73	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
74	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4
75	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4
76	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	3	3	4	3	5	4
77	3	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4
78	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4
79	3	1	1	2	4	2	2	3	5	5	2	3	2	4	2	3	3	1	1	3
80	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
81	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5
83	4	5	3	3	4	2	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3
84	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	4	2	3
85	4	5	3	5	4	5	2	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5
86	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3
87	3	4	1	1	2	1	1	3	4	4	1	3	2	4	3	2	3	1	1	2
88	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
89	5	5	4	3	5	5	3	3	2	5	3	2	4	5	4	3	4	4	2	3
90	4	5	3	5	3	5	3	2	2	3	4	2	5	4	2	4	3	2	3	3
91	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5
93	5	4	3	3	3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3
95	5	3	3	4	2	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3
96	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	4	2	3	3
97	5	3	5	4	5	2	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4
98	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
99	4	1	1	2	1	1	3	4	4	1	3	2	4	3	2	3	1	1	2	5
100	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3
101	5	4	3	5	5	3	3	2	5	3	2	4	5	4	3	4	4	2	3	1
102	5	3	5	3	5	3	2	2	3	4	2	5	4	2	4	3	2	3	3	2
103	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	1
105	4	3	3	3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
106	3	4	3	4	4	4	2	1	4	3	4	5	5	2	1	3	5	5	3	2
107	3	5	3	1	2	2	1	1	5	2	2	4	3	2	3	3	4	4	2	4
108	2	1	1	1	4	3	3	1	1	3	3	1	2	2	5	1	2	4	2	2
109	3	1	4	2	3	3	1	4	1	5	2	4	1	2	3	4	5	5	4	3
110	1	3	2	3	1	3	4	5	2	3	2	3	4	3	5	1	2	4	4	2
111	1	5	2	2	3	3	3	4	5	1	2	2	4	3	5	1	4	4	2	4
112	2	4	1	2	2	1	2	3	2	1	5	1	1	4	2	2	2	4	3	3
113	2	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	5	2	3
114	2	2	2	3	4	2	4	2	5	4	1	5	3	5	5	2	4	3	4	2
115	3	1	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	3	4	4	4
116	3	1	3	2	4	1	2	3	4	1	2	1	5	2	3	5	4	5	3	5

117	1	3	4	3	1	1	2	5	5	2	2	3	5	4	4	3	5	2	2	2
118	1	5	3	1	1	1	4	5	2	2	1	4	4	4	4	1	5	4	4	5
119	1	2	5	4	4	1	1	3	2	5	1	5	2	1	4	1	4	2	2	4
120	4	2	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	5	5
121	2	4	2	4	1	1	3	3	4	5	3	1	2	1	1	2	3	4	5	4
122	4	2	4	1	2	1	2	4	4	3	2	4	4	3	5	3	3	4	2	5
123	2	3	5	3	2	3	3	4	5	3	5	4	2	4	4	2	4	4	2	2
124	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	1	3	4	4	5	5	4
125	1	3	1	2	1	4	4	1	2	3	2	5	5	5	5	1	4	3	2	2
126	2	4	4	2	2	2	1	4	5	3	1	3	3	5	1	4	3	2	3	3

N° Encuestados	Satisfacción del usuario																						
	Confort							Accesibilidad						Entendimiento									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	5	3	2	4	5
2	5	5	4	5	4	3	2	5	2	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3
3	1	2	3	5	5	1	1	2	4	4	2	1	3	1	3	3	5	2	3	1	1	3	3
4	4	1	1	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	2	3	5	5	3	3	4	2	3
5	4	3	3	4	2	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	1	4	3	2
6	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	2	5	3	3	3	3	3	5	5
7	3	4	5	4	5	1	4	5	5	2	1	5	1	3	1	5	1	1	5	3	3	1	5
8	2	2	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	5	3	3	4	2
9	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
10	3	2	5	5	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
11	3	3	3	4	5	5	3	1	5	1	4	3	3	5	2	3	4	3	4	1	5	3	3
12	1	5	5	1	2	1	1	5	5	5	5	5	4	3	2	5	4	5	5	1	3	1	5
13	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	1	4	1	3	5	3
14	4	1	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
15	4	2	3	3	3	5	3	4	5	3	2	1	3	4	4	5	5	4	3	1	4	4	5
16	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4
17	5	1	1	1	1	5	3	3	5	3	3	3	5	3	2	4	5	4	5	1	3	5	4
18	4	5	5	5	4	3	3	4	1	1	3	2	5	4	2	2	4	4	5	1	4	5	2
19	5	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	4	3
20	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3
21	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3
22	4	4	4	4	3	5	2	2	3	4	2	4	3	5	3	3	4	2	4	1	5	3	3
23	4	5	4	4	2	5	4	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	2	5	1	4	5	3
24	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	4	3	2	1	4	5	4
25	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	1	3	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	1
26	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5
27	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	2	4	3	5	2	5	4	2
28	5	4	5	3	4	5	4	2	3	2	2	5	3	5	4	5	5	2	5	1	5	4	5
29	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	3	5	3
30	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
31	4	5	4	3	5	3	4	1	5	3	2	2	3	2	4	5	5	3	5	1	5	4	5
32	3	1	3	2	1	3	1	4	3	3	1	2	4	5	5	1	4	1	4	1	5	5	1
33	1	1	1	2	1	4	1	3	2	3	3	3	1	5	5	1	4	1	5	1	5	5	1
34	2	1	1	2	1	4	1	3	3	1	1	2	1	5	5	1	4	1	4	1	5	5	1
35	3	1	1	2	1	2	1	3	3	2	1	4	2	5	2	1	4	1	5	1	5	5	1
36	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
37	4	5	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	4	4	5	2	5	1	4	4	4	5	2
38	5	3	4	5	5	4	4	2	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
39	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5
40	3	4	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	5	2	4	4	5	4	3	5
41	5	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	2	4	3	5	5	3	4	2	1	3	5	5
42	5	2	5	4	1	5	1	3	3	1	5	3	4	5	3	5	5	1	2	2	5	3	5
43	4	3	2	3	3	4	2	3	5	2	5	5	4	2	4	2	2	1	5	1	2	4	2
44	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	2	4	5	5	3	4	4	5
45	2	3	3	4	3	1	5	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	3	4
46	3	2	3	3	2	2	3	2	5	3	5	4	3	4	3	3	5	3	5	2	4	3	3
47	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4

48	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
49	4	3	3	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5
50	2	1	1	5	3	1	3	1	5	3	5	5	2	3	2	1	3	4	5	5	3	2	1
51	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	2	5	5	5
52	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	2	1	5	4	5
53	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4
54	5	4	5	5	2	5	5	2	4	2	3	2	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	3
55	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	3	3	5
56	3	3	5	3	3	5	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	1	4	5	4
57	5	4	1	1	2	5	4	4	5	5	1	3	4	1	3	3	1	3	5	2	1	3	3
58	4	5	1	1	3	2	1	3	2	1	4	2	5	1	3	2	1	2	3	2	1	3	2
59	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
60	1	5	3	5	1	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
61	4	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	3	4	5	1	1	2	1	3	4	5
62	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5
63	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
64	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4
65	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	1	3	1	1	4	3	3
66	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3
67	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4
68	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	1	4	5	3
69	4	5	3	3	2	4	3	3	2	2	3	5	5	3	5	3	3	5	2	1	3	5	3
70	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3
71	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	2	4	3	4	5	5
72	3	3	3	3	3	3	4	5	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3
73	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
74	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3
75	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3
76	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4
77	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3
78	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5
79	1	1	2	4	2	2	3	5	5	2	3	2	4	2	3	3	1	1	3	4	2	3	3
80	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
81	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4
83	5	3	3	4	2	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4
84	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4
85	5	3	5	4	5	2	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
86	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4
87	4	1	1	2	1	1	3	4	4	1	3	2	4	3	2	3	1	1	2	5	3	2	3
88	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
89	5	4	3	5	5	3	3	2	5	3	2	4	5	4	3	4	4	2	3	1	4	3	4
90	5	3	5	3	5	3	2	2	3	4	2	5	4	2	4	3	2	3	3	2	2	4	3
91	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
92	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	1	3	5	3
93	4	3	3	3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
94	3	4	3	4	4	4	2	1	4	3	4	5	5	2	1	3	5	5	3	2	5	4	2
95	3	5	3	1	2	2	1	1	5	2	2	4	3	2	3	3	4	4	2	4	2	5	3
96	2	1	1	1	4	3	3	1	1	3	3	1	2	2	5	1	2	4	2	2	2	4	3
97	3	1	4	2	3	3	1	4	1	5	2	4	1	2	3	4	5	5	4	3	2	4	3
98	1	3	2	3	1	3	4	5	2	3	2	3	4	3	5	1	2	4	4	2	3	4	2
99	1	5	2	2	3	3	3	4	5	1	2	2	4	3	5	1	4	4	2	4	2	3	5
100	2	4	1	2	2	1	2	3	2	1	5	1	1	4	2	2	2	4	3	3	5	2	5
101	2	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	5	2	3	3	5	3
102	2	2	2	3	4	2	4	2	5	4	1	5	3	5	5	2	4	3	4	2	4	3	3
103	3	1	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	3	4	4	4	2	5	4
104	3	1	3	2	4	1	2	3	4	1	2	1	5	2	3	5	4	5	3	5	4	2	4
105	1	3	4	3	1	1	2	5	5	2	2	3	5	4	4	3	5	2	2	2	5	2	5
106	1	5	3	1	1	1	4	5	2	2	1	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	2	4
107	1	2	5	4	4	1	1	3	2	5	1	5	2	1	4	1	4	2	2	4	2	3	5
108	4	2	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	5	5	3	5	4
109	2	4	2	4	1	1	3	3	4	5	3	1	2	1	1	2	3	4	5	4	4	4	4
110	4	2	4	1	2	1	2	4	4	3	2	4	4	3	5	3	3	4	2	5	2	5	4

111	2	3	5	3	2	3	3	4	5	3	5	4	2	4	4	2	4	4	2	2	3	5	4
112	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	1	3	4	4	5	5	4	3	4	3
113	1	3	1	2	1	4	4	1	2	3	2	5	5	5	5	1	4	3	2	2	5	4	4
114	2	4	4	2	2	2	1	4	5	3	1	3	3	5	1	4	3	2	3	3	3	4	2
115	2	1	2	1	4	1	2	4	5	4	2	3	1	2	3	4	5	5	3	2	3	2	2
116	1	1	3	1	4	2	3	1	3	2	2	1	1	5	3	3	3	2	5	4	2	5	3
117	4	4	5	1	1	2	1	2	4	3	4	3	1	5	3	2	5	2	2	2	5	3	4
118	4	4	2	4	3	2	1	4	4	3	1	1	3	4	5	3	5	4	5	5	2	4	3
119	2	1	2	5	2	1	4	5	3	1	4	5	2	1	3	2	2	5	4	5	5	5	3
120	4	2	2	1	1	4	3	4	3	3	5	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3
121	4	2	2	2	2	4	1	2	3	4	5	4	2	5	4	5	4	5	2	4	2	2	2
122	4	1	3	4	2	2	4	2	3	5	2	5	3	5	1	5	3	4	2	4	5	2	5
123	1	2	2	3	3	1	4	2	5	1	4	1	3	2	4	1	5	2	2	4	4	2	5
124	1	3	1	2	3	3	4	4	2	1	1	5	3	2	5	4	2	4	5	3	3	5	2
125	2	4	3	1	1	3	1	1	3	4	2	5	1	4	3	3	5	2	3	3	5	5	2
126	2	2	3	3	3	2	2	1	4	4	5	1	4	4	5	1	5	2	3	3	3	3	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, ZONAL TARAPOTO – 2022", cuyo autor es ROMERO HUAMAN EVELYN GERALDINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 22:31:07

Código documento Trilce: TRI - 0478083