



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Olaya Granda, Maikol Antonio (orcid.org/0009-0003-8319-1542)

**ASESORES:**

Dr. Saavedra Olivos, Juan Jose (orcid.org/0000-0001-8191-8988)

Mg. Alban Villareyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A, mi novia por saber comprender y estar siempre a mi lado en los buenos y malos momentos con su incondicional apoyo.

Siendo el Pilar fundamental que me sostiene y me permite seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A Dios por su infinita misericordia y  
bendición.

A mi familia por entender y saber  
comprender la situación.

A mi docente por ser, el guía en este  
tiempo de aprendizaje.

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.", cuyo autor es OLAYA GRANDA MAIKOL ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 31-07-2023 18:37:33
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03874808 ORCID: 0000-0001-8191-8988	Firmado electrónicamente por: JUSAAVEDRAO el 31-07-2023 16:37:10

Código documento Trilce: TRI - 0616131



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, OLAYA GRANDA MAIKOL ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
OLAYA GRANDA MAIKOL ANTONIO DNI: 45497789 ORCID: 0009-0003-8319-1542	Firmado electrónicamente por: MOLAYAGR el 03-09-2023 18:24:08

Código documento Trilce: INV - 1311972

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Página</b>
Carátula _____	i
Dedicatoria _____	ii
Agradecimiento _____	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor _____	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor _____	v
Índice de contenidos _____	vi
Índice de tablas _____	viii
Resumen _____	ix
Abstract _____	x
<b>I.</b> Introducción _____	<b>1</b>
<b>II.</b> Marco teórico _____	<b>4</b>
<b>III.</b> Metodología _____	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación _____	14
3.2. Variables y operacionalización _____	15
3.3. Población y muestra _____	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos _____	17
3.5. Procedimientos _____	18
3.6. Métodos de análisis de datos _____	19
3.7. Aspectos éticos _____	19
<b>IV.</b> Resultados _____	<b>20</b>
<b>V.</b> Discusión _____	<b>31</b>
<b>VI.</b> Conclusiones _____	<b>38</b>
<b>VII.</b> Recomendaciones _____	<b>39</b>
Referencias _____	40
Anexos _____	4

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla N. 01: Rango e interpretaciones de coeficiente de correlación _____	18
Tabla N. 02: Resultados calidad de atención y satisfacción al usuario _____	20
Tabla N. 03: Resultados Fiabilidad*Satisfacción al usuario _____	21
Tabla N. 04: Resultados Capacidad de respuesta y Satisfacción al usuario _____	22
Tabla N. 05: Resultados Empatía y Satisfacción al usuario _____	23
Tabla N. 06: Resultados Tangibilidad y Satisfacción al usuario _____	24
Tabla N. 07: Correlación Calidad de atención y Satisfacción al usuario _____	26
Tabla N. 08: Correlación dimensión Fiabilidad y Satisfacción al usuario _____	27
Tabla N. 09: Correlación Capacidad de respuesta y Satisfacción al usuario _____	28
Tabla N. 10: Correlación dimensión Empatía y Satisfacción al usuario _____	29
Tabla N. 11: Correlación dimensión Tangibilidad y Satisfacción al usuario _____	30

## Resumen

La presente indagación tiene como objetivo general: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023. La investigación es de tipo básica no aplica con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, para la recolección de datos se empleó 02 cuestionarios divididos por variables; la variable 1 estuvo compuesto por 22 interrogantes y 04 dimensiones, asimismo la variable 2 estuvo compuesto por 14 interrogantes y 03 dimensiones, los cuestionarios se aplicaron a 150 turistas. Se planteo la Hipótesis General: La calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023. Obteniendo como resultado que el coeficiente de correlación es 0.487 (relación positiva débil) y la significancia de 0.005; Siendo este valor  $<$  a 0.01 aceptando la hipótesis de investigación.

**Palabras clave:** Calidad, atención y satisfacción al usuario.



## **Abstract**

The present investigation has as general objective: To establish the relationship that exists between the quality of attention and the level of user satisfaction in a Migration Control Post, Tumbes 2023. The research is of a basic type, it does not apply with a quantitative approach and non-experimental design, For data collection, 02 questionnaires divided by variables were used; Variable 1 was made up of 22 questions and 04 dimensions, likewise variable 2 was made up of 14 questions and 03 dimensions, the questionnaires were applied to 150 tourists. The General Hypothesis was raised: The quality of care is significantly related to user satisfaction in an Immigration Control Post, Tumbes 2023. Obtaining as a result that the correlation coefficient is 0.487 (weak positive relationship) and the significance of 0.005; Being this value  $< 0.01$  accepting the research hypothesis.

**Keywords:** Quality, attention and user satisfaction..

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática de la presente investigación desde un contexto internacional, se refiere: (Portafolio, 2020), manifiesta “Un incremento de 9,1% en el desplazamiento de turistas en Colombia en el transcurso del año 2019; así lo indicó la última pesquisa sobre los Estudios en el sector de la Aviación Civil, en el que se transportó cuarenta y un millones doscientos sesenta y siete mil pasajeros, lo que demuestra un aumento de 3 millones 452.000 viajeros referente al año 2018, mediante el cual trescientos ochenta y nueve mil conciernen a vuelos de ámbito internacional y 3, 63 mil pasajeros corresponden a los vuelos comerciales.” Servicio de Inmigración de Colombia señaló que por el incremento del flujo turístico que realizan entrada y salida del país, “las áreas de inmigración y emigración del Aeropuerto Internacional - El Dorado en Bogotá, se presentan más aglomeradas de lo normal”. (Leal, 2019). El mayor problema que se presenta en el aeropuerto El Dorado en la zona de inmigración recurrentemente son múltiples quejas por las grandes colas que se forman en la atención del control migratorio, causando múltiples casos de pérdidas de vuelos, a consecuencia que la demanda turística que sobrepasa la capacidad tecnológica (el software vigente ostenta muchos errores creando retrasos al momento de cargar la información) e Humana (capital humano insuficiente) que laboran en el aeropuerto El Dorado con el fin de realizar el control migratorio. (Ministerio de relaciones exteriores, 2019).

Desde un ámbito nacional, tenemos el Complejo Fronterizo Santa Rosa que se ocupa de realizar el control migratorio en la región de Tacna, situado al sur del Perú, limítrofe con Chile. Dicho recinto forma parte obligatoria de entrada y salida del territorio peruano hacia Chile, (RPP. febrero, 2023), el problema que se constata de manera recurrente en el P.C.M. Santa Rosa región de Tacna limítrofe con la frontera de Chacalluta - Chile, donde se generan largas colas para que los turistas puedan realizar el control migratorio, en muchas ocasiones este incidente se debe a la falta de personal, caídas del sistema por parte de migraciones o requisitoria – PNP, colapso del internet u otra anomalía; ante algunos panoramas se aplica un Plan de Contingencia que es el “sellado manual” por parte de Migraciones o personal de Requisitoria (según la dependencia responsable), pero la aplicación de este plan aun contiene muchas deficiencias que genera un largo tiempo de espera para su aplicación por lo permisos que se deben de aprobar desde la Jefatura Zonal de Santa Rosa y posterior central de Lima, generando la molestia e insatisfacción del turista.

A partir del 1 de enero del 2018 aumentado la llegada de visitantes por el puesto fronterizo Santa Rosa este crecimiento es del 10% en paralelo a diciembre del 2017, donde se registró un ingreso diario de 4 mil a 6 mil turistas. En el mes de diciembre del 2017 se registra un ingreso entre 152 mil 770 de turistas extranjeros y 154 mil 700 turistas que realizaron su salida, donde la mayoría fueron chilenos y en una cantidad menor fueron venezolanos, colombianos, República Dominicana, argentinos y haitianos. (Cortez. Y. & Rumiche E. 2018). A pesar de los esfuerzos en optimizar la calidad de atención en el control migratorio correspondiente al conjunto fronterizo Santa Rosa, los turistas que desean realizar su ingreso a Perú demoran un promedio de 05 horas para realizar el control migratorio y posterior el control aduanero.

Desde un contexto local: La problemática que enfrenta hoy en día el Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF Perú Tumbes, son las largas colas que se forman para realizar el Control Migratorio (Salida de Ecuador/ Entrada Perú), siendo el único punto para realizar dicho trámite por parte de Tumbes Perú – Huaquillas Ecuador, en fechas festivas una persona puede llegar a demorar aprox. 2 – 5 horas para realizar su control migratorio, creando un malestar por parte de los turistas que visitan nuestro país, adicionando que existes muchas quejas u reclamos acerca del servicio al consumidor, tiempo de demora y ausencia de organización en las colas, creando una insatisfacción al usuario. Los Puestos de Control Migratorio, reciben de manera diaria un gran número de ciudadanos nacionales y extranjeros que hasta el momento son calificados como insatisfactorio por respecto a la excelencia de la asistencia que brindan.

Por otro lado, se planteó el problema general de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023? y entre los problemas específicos, se tiene PE 1: ¿Cuál es la relación entre la Dimensión de Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023?, PE 2: ¿Cuál es la relación entre la Dimensión de Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023?, PE 3: ¿Cuál es la relación entre la Empatía y la Satisfacción del Usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023? y PE 4: ¿Cuál es la relación entre la Tangibilidad y la Satisfacción del Usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023?.

La investigación se justificará de manera teórica, porque nos permitirá ampliar los conocimientos y aumentar las habilidades y capacidades con el propósito de alcanzar a identificar la excelencia del servicio y complacencia al consumidor en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023; Además, se justifica en lo práctico, porque nos va a permitir conocer técnicas y métodos para identificar la excelencia del servicio y complacencia al consumidor en un cargo de control migratorio, Tumbes 2023. (Manuel Galán A. 2010), declara que la justificación del problema en lo práctico exhibe los conocimientos referentes a la utilidad y aplicabilidad del resultado de la indagación, con el fin de estudiar los sucesos que los conforman; metodológicamente se evidencia porque se aplicará mecanismos de acumulación de información, como es el formulario, utilizando aplicaciones matemáticas y estadísticas.

Asimismo, el objetivo general propuesto fue, , Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023 y entre los objetivos específicos tenemos: Objetivo Especifico N.1: Establecer la relación que existe tanto en la fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023, Objetivo Especifico N.2: Establecer la relación que existe tanto en la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023, Objetivo Especifico N.3: Establecer la relación que existe tanto en la empatía y satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023 y Objetivo Especifico N.4: Establecer la relación existe tanto en la Tangibilidad y satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

La hipótesis general planteada es: La calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023. Por lo consiguiente se establece como Hipótesis Especifica N.1: La fiabilidad se enlaza de forma significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023, Hipótesis Especifica N.2: La capacidad de respuesta se enlaza de forma significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023. Hipótesis Especifica N.3: La empatía se enlaza de forma significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023, Hipótesis Especifica N.4: La Tangibilidad con la se enlaza de forma significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

## I. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes nos permiten afianzar el proyecto mediante las bases con argumentos concretos, que permiten investigar mayor información referente al tema, en la presente indagación, es averiguar la temática, investigando antecedentes de temas estudiados relacionadas a las variables de nuestro proyecto. Identificado los siguientes antecedentes internacionales:

(Coronel, M. 2019), en su investigación titulada “Circulación y transporte de mercancías, aplicación de controles fronterizos. Tema de Investigación: CEBAF – Rumichaca frontera Ecuador - Colombia “, presenta como su objetivo primordial: Contrastar las situaciones de tránsito y vehículos menores y carga pesada en el límite fronterizo Rumichaca, entre el contexto presente del CENAF y la evaluación del acondicionamiento del proyecto CEBAF, la información fue adquirida en el campo, donde se efectuaron intervenciones técnicas al tránsito fronterizo con el fin de recopilar información y ejecutar un estudio del equipamiento, infraestructura, movilidad y desarrollo del control en la franja de los CENAF, realizando entrevistas a funcionarios del CENAF de ambos países. Estableciendo los escenarios de transporte y movilidad para el ambiente de los CEBAF en cada punto de frontera, se obtuvo por medio de pesquisas, estimaciones previstas de las condiciones de transporte, entrevistas, análisis, encuestas, y movilidad información brindada por la empresa consultora Hidroplan Cía. Ltda. Concluyendo que Los Centros de Atención en Fronteriza, funcionan de manera autónoma cada uno en su país, que representa un problema en tiempo para el transporte de carga, sumándose, el doble proceso de control, que generan costos de transacción elevados. Además, es notorio el inconformismo por parte de los transportistas de carga de Ecuador y Colombia, donde esperan varias horas para cruzar la frontera, por el retraso de los procesos de naturalización como es el control migratorio - aduanero generando una aglomeración vehicular constante que crea una incomodidad a los visitantes por el mal servicio que brindan ambas instituciones al momento de realizar la salida del país e ingreso al territorio extranjero.

(Beltrán, Gómez, Molina & Romero, 2021), “Propuesta para el mejoramiento del procesamiento de un control migratorio correspondiente a la agencia de inmigración dentro del aeropuerto de ámbito internacional el Dorado “, donde procura analizar el proceso que realiza migraciones dentro del departamento de llegada de turistas -

Migraciones en el aeropuerto del Dorado. Cuyo objetivo está realizar control de extranjería migratoria de Colombia y ejercer autoridad de vigilancia, desde estas premisas la institución presenta dificultad en seguridad sanitaria y eficacia, a consecuencia del incremento del flujo turístico que se registra todos los años. Se procura ejecutar investigaciones donde permitan conocer los problemas que se dan durante el proceso, se concluyó, de modo cualitativo, en donde el beneficio de la indagación sería optimizar y buscar el mejor rendimiento al proceso migratorio en referencia a la apreciación de viajeros, ante ello, en la sistematización de la tasa interna de regreso se visualiza 1 gran valor, por los tiempos que cada viajero se ahorraría, debido al plan de mejora, se cuantifico en dinero, donde muestra que el proyecto es muy viable; Migración Colombia demostró que sería muy provechoso porque los tiempos de atención disminuirían un 40% a comparación a lo que se demora en la actualidad, reduciendo las saturaciones y brindando una alta percepción del servicio.; La automatización en el proceso migratorio marcaría notablemente un panorama distinto en relación a un servicio de calidad, adicionalmente es un proceso dispuesto que se puede complementar y mejorar según los requerimientos que se vayan dando en el tiempo, mediante el cual su implementación y funcionamiento estará abierto ajustes y cambios que se consideren inevitables para desempeñar de la manera más ecuánime las necesidades del ciudadano sin perjudicar el presupuesto o gastos establecidos.

(Nhorys, E. 2015), "Levantamiento y Mejoramiento de los métodos operativos del CEBAF. San Miguel de la provincia de Sucumbíos", tiene como objetivo principal, Identificar y optimizar los procesos operativos del servicio compuesto por el flujo de vehículos, mercancías y Peatonal de CEBAF de San Miguel, para conseguir que las personas de Colombia y Ecuador, obtengan un servicio más óptimo y controles eficientes, se empleó la indagación de campo, con el fin de recopilar de manera directa información real, es investigación descriptiva, su muestra y población fueron todo el personal y público en general de CEBAF de San Miguel - Sucumbíos - Cantón Putumayo, es decir analistas y usuarios, se utilizó una analogía encuestativa estructurada. Se concluye que, para conseguir la información correcta para la actual indagación, hubo un alto valor de dificultad, por no contar con un marco legal que avale de manera documental el ejercicio de la función del CEBAF. San Miguel, El primordial problema identificado en el la evaluación de los métodos u procesos del recinto de CEBAF de San Miguel, por lo que en la mayoría de instituciones del estado

que laboran en este recinto tienen un déficit del recurso humano, tecnología, equipos, infraestructura, mobiliario y herramientas necesarias para ejecutar un control migratorio óptimo y coordinado en la zona fronteriza nororiental del país, lo que ocasiona que los tiempos de las personas de espera incrementen considerablemente en el CEBAF de San Miguel, asimismo no tiene conformada una Junta de Administradores y por consiguiente no tienen un Reglamento que regularice los procesos operativos y administrativos planteados con el fin de efectuar los objetivos determinados en la Decisión 502 de la Comunidad Andina de Naciones.

(Encalada, J. Quito, 2015), “Reingeniería del proceso del control migratorio del proyecto piloto institucional para el fortalecimiento de las unidades del control migratorio dentro del Ministerio del Interior” en la actual investigación se tiene como objetivo principal “Proponer una reingeniería sobre métodos respaldada en la metodología Rapid Re, para la modernización y tratamiento del Proceso migratorio efectuándose en los distintos puestos de control del Ecuador”; investigación de tipo experimental, para el procedimiento de la investigación se utilizó la metodología Rapid Re; concluyendo, que el uso del método Rapid Re para la reingeniería de los procesos ejecutados, permitió reparar el proceso y los subprocesos del Control Migratorio con el fin, que se pueda utilizar en un procedimiento informático adaptable y al mismo tiempo se acomode a los requerimientos existentes del registro migratorio que se realiza en Ecuador, El modelo que se generó actualmente en este proyecto, busco entregar las muestras necesarias para que se genere un procedimiento reformado, renovado, independiente y totalmente configurable.

Asimismo, tenemos antecedentes nacionales y se reportan los siguientes: (Chicana, L. 2018), La indagación con mención “Gestión sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones, en la ciudad de Lima del año fiscal 2017”, determino que el objetivo primordial como: Evaluar el grado de gestión de excelencia de asistencia y la complacencia al consumidor. El inconveniente reside sobre la insatisfacción del clientes y gestión de calidad del servicio que concurren al establecimiento, para efectuar diligencias documentarias de conceptos migratorios y que anhelan una buena calidad en la atención. La indagación fue tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo multivariable, compuesta por dos ejemplares, la inicial por 160 trabajadores estatales y la siguiente estuvieron conformados por 376 consumidores, entre ambas muestras de Migraciones en la ciudad de Lima del año 2017, con una muestra probabilística

estratificado, se recopiló los datos a través de la encuesta de opinión fraccionada en 02 cuestionarios. Las fichas estuvieron procesadas a través de una estadística descriptiva, donde se concluye generalmente que se obtuvo un nivel moderado y bajo donde obtienen un promedio de 75,6 %, que se evalúa como ineficiente la gestión del servicio de calidad. También, se observó que los niveles moderados y bajo alcanzaron una totalidad del 76,3 %, considerado como insuficiente referente a la satisfacción del beneficiario. Dándose las sugerencias que suministraran para que se ofrezca un excelente servicio con calidad óptima y por consiguiente mejorar la satisfacción del usuario.

(Flores, L. 2023), “Herramientas de digitalización y calidad integral en un puesto de control migratorio, Callao, 2021.”, tiene a manera de objetivo primordial de estudio, establecer la correlación que preexiste sobre los dispositivos de digitalización y calidad integral en el puesto migratorio, de la provincia del Callao - 2021. Comprende: visión cualitativa, boceto correlacional- no empírico, trazo oblicuo y de nivel básica, la localidad estuvo integrada por 160 trabajadores que trabajan en el puesto de control migratorio, se obtuvo una muestra de forma probabilística donde se identificó a 113 personas aplicándoles los 02 cuestionarios que funcionaron como instrumento. Las herramientas estuvieron validadas y confiabilidad para su ejecución ante la muestra. Los resultados fueron: las herramientas digitales eran incorrectas (2.7%); templadamente correcta (64.6%) y correctas (32.7%) y referente a la variable de calidad integral fue incorrecta (9.7%); templadamente correcta (55.8%) y correcta (34.5%) ante el personal. Concluyendo que la correlación que hay entre las herramientas digitales y calidad del Puesto de control migratorio en la provincia del Callao en el tránsito del 2021 fue una correlación altamente positiva ( $r = 0,755$ ).

“Calidad del servicio electrónico del Puesto de Control Migratorio en la ciudad de Lima, en el año fiscal 2018”, La intención para esta indagación fue referir el grado de la excelencia de la asistencia electrónica en el método Migratorio en la ciudad de Lima, en el año 2018. La indagación se estableció en el prototipo positivista, visión cualitativa, tipo del análisis es esencial con una técnica descriptivo. boceto no empírico, de corte oblicuo, tuvo una localidad integrada por consumidores

que toman el servicio en las instalaciones de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, teniendo 300 consumidores como muestra. Para el levantamiento de datos se utilizó una encuesta como técnica. Los resultados



conseguidos con respecto al nivel de calidad de servicios electrónicos fue medio satisfactorio durante el año 2018, con el 53.233% de aprobación de las personas encuestadas. (Uribe, D. 2018).

(Murcia, M. 2018), “Calidad del Servicio y Satisfacción de los consumidores de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Iquitos, 2017”. Tiene el primordial objetivo; Establecer la calidad del servicio prestado por Migraciones – Unidad Jefatura Zonal de Iquitos durante - 2017. Fue una indagación descriptiva de boceto no empírico de corte transeccional, tuvo el indicio compuesto por 96 personas que usaron el servicio; donde trabajó la aplicación del cuestionario SERVQUAL que contuvo a totalidad las características concernientes a las percepciones y expectativas del cliente. Tuvo unos resultados como: establecer la calidad en los servicios proporcionados por la Jefatura Zonal – Iquitos del año 2017, donde se alcanza un promedio de 5.74 con una proporción de 86.10% resultando como un servicio mejorado; en referencia a tangibilidad el indicador de percepciones y expectativas fue de 5.66 con el 84.9% lo define como optimo; con relación a la fiabilidad el indicador de percepciones y expectativas fue de 6.10 con el 91.5%, excelente; en relación a la competencia de refutación el indicador es de 5.70 con el 85.5%, optimo; en la seguridad alcanzó un resultado de 6.225 con el 93.52%, excelente y el componente empatía el indicador de percepciones y expectativas es de 5.865 con el 87.97%, calificado como óptimo.

(Romero, E. 2023), “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura zonal de Tarapoto, en el año 2022”, tiene como primordial objetivo; la analogía existente sobre la excelencia de la asistencia y la complacencia del consumidor - jefatura zonal – Tarapoto, año 2022, la indagación fue de tipo básico, con diseño no empírico, oblicuo, explicativo y correlacional con una visión cualitativo. Se tuvo un indicio 126 individuos quienes respondieron a un cuestionario por cada variable, siendo previamente admitidos a través de una verificación de peritos y confiabilidades mediante Alfa de Cronbach que se alcanzó  $\alpha = .855$  con respecto a excelencia de la asistencia y  $\alpha = .858$  para complacencia, los resultados de evaluación de calidad del servicio obtuvieron un nivel intermedio con un porcentaje del 73.8% y 61.1 % para la satisfacción alcanzando un nivel moderado; referente al nivel de dimensiones: empatía, aspectos tangibles, competencia de refutación, fiabilidad y seguridad se encuentran relacionadas con la complacencia con respecto a los factores identificados; Se

concluye que se demuestra si hay una correlación positiva y demostrativa de calidad del servicio con complacencia del consumidor ( $\rho=.000$ ;  $\rho=.840$ ) confirmando la hipótesis de investigación.

También, a continuación, estudiaremos las variables relacionadas a nuestras variables de la indagación: excelencia del servicio y complacencia al consumidor.

Respecto con la definición de calidad; Philip B. Crosby (1979), "La calidad se trata de cumplir con los requisitos. Formulándose claramente para evitar malentendidos. tomándose medidas continuamente para determinar el cumplimiento de estos requisitos. Una no conformidad detectada es un defecto de calidad".

(Juran y Gryna, 1993), define, la calidad como sinónimo de la adecuación al propósito. Este enunciado se refiere al ajuste del bosquejo de un bien o servicio (calidad del diseño) y la medida de la medición en que el producto se deba ajustar a ese diseño (calidad de la calidad).

A continuación, hablaremos de la teoría de calidad; Según, Teoría de Phillip B. (Crosby, 1979) Incluye el término PREVENCIÓN como concepto clave en su presentación de Calidad Total. Un ejemplo que Crosby quiere dejar de lado, la calidad proviene del control, la evidencia y las pruebas. Esto incide en un costo inalterable. En términos de tiempo, materiales y conocimiento del control, el personal incitará el fracaso, por lo que debemos tener cuidado y no reprender".

(Crosby, 1979), sugiere cuatro pilares que cree que deberían agregarse al sistema de calidad de una empresa, que son: Implicación, actitud de la dirección, Control de calidad profesional, Programa original o los 14 pasos de Crosby y Reconocimiento.

En relación correspondiente de la variable Calidad de atención. Según, (Pérez, 2018). Declara, que la calidad significa la satisfacción ante un requerimiento del cliente concerniente al servicio y la percepción del mismo que se ha proporcionado.

La calidad de atención, tiene las dimensiones, que a continuación detallamos:

Dimensión Fiabilidad: refiere a la destreza hacia el ejercicio de la excelencia del servicio manera que se ajuste que cumpla con las expectativas del usuario.

Para sumaran (2014). También denominada como prestación del servicio: donde el cliente puede descubrir las destrezas de una persona a nivel competitivo, los datos que recibe respecto a su trámite, la confianza que transmite el personal y la manera en la que se les explica sus consultas. (Parasuraman, 1985).

Dimensión Competencia de refutación: se alude sobre la voluntad que se tiene para brindarle soporte al usuario mediante un servicio eficiente, ágil y rápido. Considerando a modo demostrativa el conocimiento del usuario respecto al servicio, desde el momento que llega al establecimiento, desde la manera que se le ofrece el servicio al público y la manera inmediata para que se resuelven las dificultades. (Parasuaraman, 1985).

Dimensión empatía, hace referencia al cuidado y atención particularizada a los clientes de una institución. (Parasumaran, 2014), en donde el trabajador, alcanza entender la necesidad de un cliente en un instante exacto. Considerada además una dimensión primordial con el fin de alcanzar las principales reseñas sobre el servicio que brinda el puesto de Control Migratorio en el CEBAF en la ciudad Tumbes. (Parasuraman,1985). Se procura lograr en esta dimensión percibir lo exigible o el modo en la que se puede comprender toda necesidad para ser recíproca al usuario.

Dimensión Tangibilidad, es toda dimensión o distribución interna que puede ver el usuario, para conseguir la mejora del servicio, en este momento es muy importante la apreciación del usuario apoyado en lo que visualiza desde que entra al recinto a realizar su control Migratorio en el CEBAF en la ciudad de Tumbes, la forma que el personal se presenta, el procedimiento como realizan el control migratorio, recepción de la información y como el usuario lo percibe. (Parasuraman, 2014).

Estas dimensiones como indica Del Salto (2014); Nos permiten establecer en qué etapa de deficiencia se encuentra el recinto de control migratorio en analogía sobre la calidad y el servicio que ofrece, el estudio de esta dimensión nos admite crear la información para establecer una continua mejora respecto a una mejor atención con calidad en el servicio.

En la teoría, de Berry, Zeithaml y Parasuraman permite precisar el modelo Servqual, lo cual involucra el parámetro del servicio de calidad, con esta herramienta se obtiene la medida de la percepción y expectativa del cliente, inferior al comentario del mismo interesado, primero se plantea 10 interrogantes de la calidad, pero posterior se estableció como principal solo 5: elementos de Tangibilidad, fidedigno, competencia de refutación, certeza y simpatía. (Zeithaml y Valarie, 1992).

Referente acerca de la variable complacencia del consumidor, según la norma ISO. 9001 - 2015, hace referencia como la comprensión que tiene el cliente concerniente

al grado en el que se cumple sus perspectivas, quiere indicar que se ha conseguido cubrir las necesidades. (Allasgahar, 2016) & (Aghamola, 2015).

Al satisfacer una obligación está conectada a la acción que cumple las perspectivas, ante ello es transcendental considerar la atención, esta dimensionalidad como la entorno, científica y humanística. La alineación de la investigación se ejecuta a nivel profesional con el fin de investigar el progreso de los usuarios. Se recalca que las destrezas que deben tener los profesionales sino también en lo tecnológico, asimismo deberán tener habilidades blandas que contengan valores de ética con el propósito de favorecer al usuario y la población en general. (Barrientos, 2018).

(La Torre, 2014). manifiesta que el grado de insatisfacción está relacionado con el género y tipo de usuario que se le brinda el servicio, también se le relaciona con el tiempo de espera para realizar el trámite migratorio.

(Condori y Becerra, 2020), manifiesta que, si es posible optimizar el grado de complacencia del consumidor persuasivamente a través de tácticas que disminuya el tiempo de espera en las colas, la cual debe efectuarse de manera sostenible y existente en relación al impacto de computar la satisfacción del usuario.

(Reynaldo, 2017). sugiere para medir la satisfacción del usuario se forja gran impacto, sobre todo en la atención primaria, porque es la ruta primordial de ingreso al entorno, tener la identificación del elemento deficientemente permite orientar de una manera más eficiente y poder mejorar la atención en la calidad en la corporación.

A partir de esta representación la administración de una entidad debería crear habilidades al medio organizacional para adquirir el desarrollo de cambios de elementos intangibles y tangibles. (Cobo, 2018). Se sintetiza, que, la satisfacción del usuario se sitúa a partir del aspecto y manera de comportarse en el ámbito ordinario del servicio que se ofrece, también ayuda a identificar la expectativa que se quiere conseguir, bajo ciertos componentes de valores, habilidades, destrezas, forma organizada de la institución. El beneficio de saber la satisfacción del usuario tiene que estar centrado en el ámbito organizacional y personal, de esa forma se puede comprobar las estrategias que transportarán a una real comprobación de estas. Accediendo al perfeccionamiento de la organización con un ámbito amplio de predisposición de mejorar la satisfacción de los usuarios permanentemente. (Cobo, 2018).

(Liljander y Strandvik, 1997, p.21) señala que la satisfacción es una objeción del cliente que desvía su estimación de la lógica sobre la consecuencia del producto con un definitivo estándar de cotejo. Coexistiendo los modelos que detallamos: Modelo de disconformidad de las expectativas, donde el consumidor crea expectativas de un explícito producto o servicio al instante de la compra, posterior al consumo el cliente ejecuta una deliberación comparativa sobre los resultados y su expectativa a priori donde analizara si preexiste una diferencia desaprobativa o verdadera. Modelo de Nivel comparativo indica que la satisfacción es la contestación del consumidor al desacuerdo que preexiste sobre el resultado divisado del servicio y el nivel comparativo, este nivel de comparativo que influye por 03 elementos que son; la experiencia del cliente con otros productos equivalentes, la práctica con otros clientes que intervienen como antecedentes y las ofertas instauradas mediante el proveedor. Modelo de congruencia del deseo del cliente manifiesta que el producto es procedente por la construcción de las pretensiones del cliente a través su experiencia del uso del servicio adquirido. Posteriormente, el Modelo de discrepancia del valor observado manifestó que la satisfacción significa la contestación emocional al mecanismo de evaluación donde la percepción del trabajo se coteja con los valores del cliente, de tal manera que cuanto más grande sea la disconformidad entre la percepción y los valores del cliente más perjudicial será la valoración de la experiencia sobre el consumo y más grande será la insatisfacción.

La continuidad, (Grande 1996, p.13) discurre que los productos tienen particularidades y son: Intangibilidad, referente a los productos que no pueden verse, degustar, apreciar ni olfatear antes de obtenerlo o comprarlo; Inseparabilidad, nos narra que el nacimiento de un servicio tiene vigencia mientras se efectúe; Variabilidad, nos revela que calidad del (os) servicios se cumple por parte de quienes la suministran, también abarca dónde, cuándo y cómo se suministran; Carácter efímero, el cual nos demuestra: los servicios nos admiten acumular una expectativa y posteriormente comercializarla para su posterior consumo; Ausente de propiedad, nos exterioriza que consumidores y/o clientes de un servicio tienen un derecho, respecto al soporte visible del servicio, por ejemplo, el usuario paga por un determinado servicio pero no por los bienes.

En cuanto a los aspectos sobre la fluctuante de satisfacción son las posteriores:  
Dimensión: Tecnológica - Científica: Se visualiza la satisfacción del cliente desde la perspectiva tecnológico a utilizarse, conocer las características del nivel de

conocimientos del individual en el campo laboral de la estructura (funcionarios y analistas) que brinda el servicio, el logro se concentra desde los aprendizajes afines al acatamiento de la normatividad. (Donabedian, 1980).

La Dimensión Entorno: Aquí, se crean los aspectos externamente del ambiente del usuario y lo que consigue recibir, hace referencia a las infraestructuras de las organizaciones. (Donabedian, 1980). Esta dimensión se hace referencia al “confort” en cuanto a la atención, donde admite la inserción a un entorno privado, con características donde prevalezca la ventilación, iluminación y que albergue todas las condiciones sanitarias adecuadas, etc. (Barrientos, 2018).

Dimensión Humanística: o conocida como dimensión interpersonal, (Donabedian, 1980) busca que el ser humano sea tratado con respecto, mediante el cual se logra que la atención sea eficiente, es aquí donde se evalúa la conducta, comportamiento y actitud.

De esta percepción se concluye en el ámbito que se ejecuta, se asemeja como una capacidad operacional funcional, referente a la asistencia de cortesía al consumidor que se brinda al momento de realizar control migratorio en el CEBAF región de Tumbes, para su operacionalización se debe de establecer atender a los distintos actores, siempre orientado a la manera adecuada de atención al usuario a partir de la Satisfacción, espera y necesidades de estadía. con el fin de obtener una evaluación en la calidad de atención. Forma parte de los componentes donde el cliente describe de manera recurrente y del contexto interno del presente recinto migratorio, de ello derivan las múltiples opiniones referente a cada usuario según lo perciba.

### **III.-METODOLOGÍA**

#### **3.1.-Tipo y Diseño de la Investigación**

##### **3.1.1.-Tipo de Investigación**

Es Básica no aplicada, donde busca nuevos planteamientos y teorías, sin tener en cuenta las áreas de estudio, busca y amplía la indagación y la comprensión del estudio afirmándose en argumentos teóricos para desarrollar, ampliar y corregir el juicio mediante primicia o revelaciones. (Landeu, 2012).

Su peculiaridad es porque inicia en una escena teórica y se conserva dentro de él; la intención es expresar nuevas disciplinas o corregir las existentes, aumentando culturas científica o filosófica, sin confrontar a ningún semblante práctico. (Behar, A. 2008).

##### **3.1.2.-Enfoque de la Investigación**

La indagación corresponde a una visión cuantitativa, aquí considera los puntos más importantes del inconveniente o problema. La exploración cuantitativa (Niño, 2011) se refiere a la "cantidad", por ello lo primordial son las ecuaciones de medida con el cálculo. Generalmente, explorar encontrar una dimensión que sirva como antecedente para calcular la variable. Proverbialmente, se aplicará con éxito a la indagación de manera empírico, descriptiva, exploratoria y explicativa, no obstante, no es de forma preferencial. La investigación se ejecutó iniciando con la recopilación de la información cuantitativa de manera cuidadosa y metódica mediante los instrumentos que permitirán recopilar los resultados de la indagación, a través el cual nos permitió comprobar la hipótesis. (Alan y Cortez, 2017).

##### **3.1.3.- Diseño de la Investigación**

La indagación es no experimental, porque no se manipuló ninguna variable del estudio en los mecanismos del análisis. (Hernández, 2014). Por lo consiguiente se empleó el nivel descriptivo correlacional; descriptivo porque se establecieron las particularidades y propiedades de las variables posterior a la recolección de datos. (Hernández, 2018). Y, correlacional porque se determinó la correlación que existe entre las variables investigadas en un momento en específico. (Ríos, 2017).

## 3.2.- VARIABLE Y OPERACIONALIZACION

### Definición Conceptual

**Calidad de atención** significa la preparación sobre la exigencia del consumidor, a más adecuado mejor calidad, y menos adecuada carencia de calidad en este punto también se involucra el ambiente que ofrecen entre la diferencia que existen entre la probabilidad o deseo de los usuarios por una buena atención y la percepción de aspirar un servicio óptimo. (J. García, 2018).

**Definición Operacional.** Nivel donde el servicio ofrecido al usuario consigue aumentar las posibilidades de conseguir los resultados esperados. Se logra medir mediante la certeza, simpatía, competencia de refutación, y Percepción, aplicando 1 cuestionario.

### Dimensión.

- Fiabilidad.
- Empatía.
- Capacidad de respuesta.
- Tangibilidad.

### Escala de Medición.

- Ordinal.

### Indicadores

- Confiabilidad.
- Orientación.
- Accesibilidad.
- Privacidad.
- Tiempo de espera.
- Disponibilidad.
- Horario de atención.
- Confianza.
- Rapidez del servicio.
- Instalaciones apropiadas.
- Apariencia del personal.
- Equipamiento.



**Satisfacción del usuario**, se define como la apreciación del consumidor en referencia a la asistencia adquirida, donde medirá el nivel de satisfacción que la organización ha logrado cumplir en base a sus perspectivas, correspondiente al servicio que ha absorbido (ISO 9001, 2015).

**Definición Operacional.** Es la escalada donde la institución consigue efectuar con las perspectivas y solicitudes del usuario, donde pueden ser medidas desde el punto: entorno, humanística y científico tecnológico; mediante 1 cuestionario.

#### **Dimensión.**

- Científico-tecnológico.
- Humanística.
- Entorno.

#### **Indicadores**

- Eficacia en el servicio.
- Seguridad y dominio de los requisitos para el trámite migratorio
- Orientación en el servicio.
- Alternativas de solución.
- Limpieza y orden del recinto migratorio.
- Señalización del recinto migratorio.
- Seguridad.
- Iluminación y ventilación del recinto migratorio.
- Trato recibido.
- Respeto y orden de atención.
- Respeto a la confidencialidad y privacidad.
- Trato amable y cortés.

#### **Escala de Medición.**

- Ordinal.

### **3.3. Población y Muestra.**

#### **3.3.1. Población.**

Esta Indagación en curso, se obtuvo una población estuvo constituida por 24,000.00 usuarios que realizaron Control Migratorio dentro del CEBAF en la región de Tumbes durante el mes de abril del 2023. (Fidias, 2016), la población es definida por la suma total de elementos donde deben ostentar iguales particularidades. Una población es la suma de individuos o componentes que comparten rasgos comunes. El investigador delimita el concepto de población de acuerdo con los criterios que

considere relevantes, ya que equivale al concepto de conjunto. La población conceptualizada de esta manera debe ser más extensa o más chica, por lo que el cuerpo de la población va a depender del autor. (Mejía. E, 2005).

### **3.3.2. Muestra**

La presente indagación su modelo fue establecido por 150 usuarios que realizaron el Control Migratorio dentro del Cebaf de la región de Tumbes durante el mes junio del 2023 y fueron seleccionados de manera aleatoria. Para el presente caso la muestra fue no probabilístico, tipo intencional. según (Fidias, 2016), declara para estos casos no se requiere aplicar las técnicas de probabilidad para escoger el modelo del análisis. Las muestras intencionadas se consiguen utilizando juicios selectos del autor y no son probabilísticas. (Mejía. E, 2005).

Un subconjunto de la población se utiliza como muestra. La muestra es característica de un emporio, por ello, deberá poseer iguales particularidades usuales de la población, mediante el cual una parte de la población se considere como muestra. En el caso exista dependientes que no pertenezcan a la población, no se consideran muestras. La muestra se efectúa mediante el uso de los métodos del muestreo. (Mejía. E, 2005).

## **3.4 Técnicas e Instrumentos de datos**

### **3.4.1 Técnicas:**

En esta indagación se emplearon: Encuestas teniendo como referencia la técnica, donde permitió recoger una pesquisa metódica correspondiente a la muestra de la indagación en específico. La técnica, se define como un instrumento y/o medio para lograr establecer el cumplimiento de una determinada operación o metodología y que permitió lograr cumplir con la realización aplicando el instrumento (Sánchez, et. 2018). “Las herramientas y procedimientos que todo investigador puede utilizar para obtener datos e información se conocen como técnicas investigativas”. (Concepto, 2021). Los cuestionarios se clasifican en dos categorías: estructurados o cerrados y no estructurados o abiertos. El primero incluye interrogaciones y contestaciones diferentes. Las contestaciones a cada interrogación deben ser mutuamente excluyentes y agotar todas las preguntas posibles. No hay respuestas sugeridas en un cuestionario no estructurado. (Mejía. E, 2005).

### **3.4.2. instrumentos:**

Se empleó como herramienta de recopilación: el cuestionario. Este efectuó la recolección de la información por forma directa para todo componente de análisis situada en la presente indagación. (Cortez & Alan, 2017).

### **3.4.3. Validez:**

Los instrumentos fueron validados por 05 profesionales con grado de Maestría con más 05 años de experiencia con experiencia en el tema de investigación, quienes evaluaron a detalle cada interrogante. (Chávez, 2001), manifiesta que la autenticidad es la eficacia o categoría que un mecanismo pretende medir y está relacionado al objetivo del instrumento. Es una condición y reside en pruebas donde miden o dosifican su contenido. Una prueba debe medir características específicas de sus variables de diseño. Una prueba sin validez es inútil. El término "validez" también puede referirse a la veracidad, exactitud o fuerza de la evidencia. (Mejía. E, 2005).

**3.4.4. confiabilidad:** para comprobar la fiabilidad de los presentes mecanismos de cotejo para esta investigación se empleó el método Alfa de Cronbach a los 02 cuestionarios; Calidad de atención 0.78 y Satisfacción del usuario 0.71. (Chávez, 2001) considera que la confiabilidad se efectúa para determinar la precisión de los resultados conseguidos al ser aplicados en situaciones similares. La Confiabilidad es lo seguro, preciso o consistente que debe ser. Cuando se aplica repetidamente a los mismos sujetos bajo las mismas condiciones, la confiabilidad se considera confiable si los resultados son consistentes. (Mejía. E, 2005).

### **3.5. Procedimientos**

El recojo de la información se perpetró recopilando antecedentes en las diferentes bibliotecas electrónicas, repositorios de universidades, de la misma forma se examinó investigaciones científicas con el fin de adquirir información verídica científica referente a las variables que se indagan. Se tramitó la autorización de manera oportuna para la ejecución de la misma con Migraciones, se obtuvo el permiso donde me autorizan usar los instrumentos para recopilar los datos. Previamente para la aplicación de los instrumentos se expuso las unidades sobre el análisis respecto al propósito de la indagación y se solicitó responder con franqueza. Los instrumentos fueron validados por expertos de criterio; ante ello, se determinó la

fiabilidad. Posteriormente se procedió a realizar la tabular los datos a través del método Cronbach, mediante el cual se efectuará el proceso estadístico.

### 3.6 Método de análisis de datos

Se manejó un esquema descriptivo, que permitió detallar las variables, mediante las tabulaciones de frecuencia con sus concernientes resultados con porcentajes y elaborar las imágenes. En lo concerniente al padrón deducible, se ejerció la pertinente evaluación sobre regularidad de los datos y se instauró en referencia a ella, el estadístico no paramétrico. Mediante el cual se obtuvo las correlaciones respectivas que nos permitieron contrastar las hipótesis propuestas, dando por aceptadas.

**Tabla N. 01**

**Rangos e interpretación de coeficiente de correlación**

Valoración	Relación
-1.00	Relación nociva perfecta
- 0.90	Relación nociva muy fuerte
- 0.75	Relación nociva considerable
- 0.50	Relación nociva media
- 0.25	Relación nociva débil
- 0.10	Relación nociva muy débil
0.00	No cuenta con relación alguna entre las variables
+ 0.10	Relación verdadera muy débil
+ 0.25	Relación verdadera débil
+ 0.50	Relación verdadera media
+ 0.75	Relación verdadera considerable
+ 0.90	Relación verdadera muy fuerte
+ 1.00	Relación verdadera perfecta

Nota: Hernández (2014)

### 3.7. Aspectos éticos

Se consideraron para la indagación en curso el respeto absoluto sobre los derechos del escritor en referencia a las fuentes de información estudiadas. Por lo consiguiente, se manejó de manera anónima los datos del usuario al momento de la ejecución de los cuestionarios a los mecanismos de análisis. Se asumirá de manera primordial el cifrado de moralidad y normativas de investigación de la Universidad César Vallejo, haciendo referencia a modo respetuoso a las personas bajo su integridad y autonomía, esto estipulado en el artículo N. 3. Se garantizará además la política del anti plagio avalando la originalidad de esta indagación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

Objetivo general:

Identificar la relación que coexiste entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023

**Tabla N. 02**

*Calidad de atención \* Satisfacción al usuario*

		Satisfacción al		
		usuario	Total	
		Medio		
Calidad de atención	Bueno	Recuento	150	150
		% del total	100.00%	100.00%
Total		Recuento	150	150
		% del total	100.00%	100.00%

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

En la tabla N. 04 se aprecia el 100% de las personas manifiestan que el nivel de calidad de atención es bueno con respecto a un nivel medio de satisfacción del usuario respectivamente

## Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

**Tabla N. 03**

*Fiabilidad \* Satisfacción al usuario*

		Satisfacción	
		al usuario	Total
		Medio	
Fiabilidad	Deficiente	Recuento	4
		% del total	2.70%
	Bueno	Recuento	146
		% del total	97.30%
Total	Recuento	150	
	% del total	100.00%	

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

En la tabla N. 05 se aprecia, con respecto a la dimensión Fiabilidad que 4 personas (2.7%) se encuentra en un nivel deficiente. El 97.3% responde que la dimensión Fiabilidad se encuentra en un nivel bueno y que la satisfacción al usuario en un nivel medio respectivamente.

## Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

**Tabla N. 04**

*Capacidad de respuesta\*Satisfacción al usuario*

		Satisfacción al usuario	
		Medio	Total
Capacidad de respuesta	Deficiente	Recuento	18
		% del total	12.00%
	Bueno	Recuento	131
		% del total	87.30%
	Excelente	Recuento	1
		% del total	0.70%
Total	Recuento	150	
	% del total	100.00%	

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

En la tabla N. 06 se aprecia, con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta que 18 personas (12%) se encuentran en un nivel deficiente con respecto a un nivel medio de satisfacción del usuario. El 87.3% responde que la dimensión Capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bueno y que la satisfacción al usuario en un nivel medio respectivamente.

### Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

**Tabla N. 05**

*Empatía\*Satisfacción al usuario*

		Satisfacción al usuario	
		Medio	Total
Empatía	Bueno	Recuento	148
		% del total	98.70%
	Excelente	Recuento	2
		% del total	1.30%
Total	Recuento	150	
	% del total	100.00%	

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

En la tabla N. 07 se aprecia, con respecto a la dimensión Empatía que 148 personas (98.7%) se encuentran en un nivel bueno con respecto a un nivel medio de satisfacción del usuario. El 1.3% responde que la dimensión Empatía se encuentra en un nivel excelente y que la satisfacción al usuario en un nivel medio respectivamente.



#### Objetivo específico 4

Establecer la relación existe entre la Tangibilidad y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

**Tabla N. 06**

		Satisfacción al usuario	
		Medio	Total
Tangibilidad	Deficiente	Recuento	94
		% del total	62.70%
	Bueno	Recuento	54
		% del total	36.00%
	Excelente	Recuento	2
		% del total	1.30%
Total	Recuento	150	
	% del total	100.00%	

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

En la tabla N. 08 se visualiza, en referencia a la dimensión Tangibilidad donde 54 personas (62.7%) se encuentran en un nivel bueno con respecto a un nivel medio de satisfacción del usuario. El 62.7% responde que la dimensión Tangibilidad se encuentra en un nivel deficiente y que la satisfacción al usuario en un nivel medio respectivamente.

### Prueba de Normalidad:

**H<sub>i</sub>:** Si el p valor es superior a 0.05, entonces la variable se ajusta a una distribución normal.

**H<sub>o</sub>:** Si el p valor es inferior a 0.05, entonces la variable no se ajusta a una distribución normal.

---

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	.089	150	.005	.983	150	.065
Satisfacción al usuario	.110	150	.000	.946	150	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

---

Dado que la muestra tiene más de 50 sujetos (150 trabajadores), aplica Prueba de Kolmogorov-Smirnov, el resultado de esta prueba de normalidad se utiliza para ambas variables. La sig. es menor que 0.05 (Sig. V1 = 0.005 Sig. V2 = 0.000) mediante el cual representa que las fichas poseen una repartición dispersa, mediante el cual se resuelve manejar el estadístico no paramétrico Spearman.

## CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS

Hipótesis General: La calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

Ho: No, se relaciona de manera significativa La calidad de atención con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

**Tabla N. 07**

<i>Correlación Calidad de atención y Satisfacción al usuario</i>				
			Calidad de atención	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	.487
		Sig. (bilateral)	.	.005
		N	150	150
	Satisfacción al usuario	Coefficiente de correlación	.487	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	.
		N	150	150

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

De acuerdo con la tabla N. 09 se visualiza que el coeficiente de correlación es 0.487 (relación positiva débil) y la significancia de 0.005; Siendo este valor < a 0.01 se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Hipótesis específica 1: La fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023

Ho1: No, se relaciona de manera significativa La fiabilidad con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

**Tabla N. 08**

<i>Correlación dimensión Fiabilidad y Satisfacción al usuario</i>				
			Fiabilidad	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.216**
		Sig. (bilateral)	.	.008
		N	150	150
	Satisfacción al usuario	Coefficiente de correlación	.216**	1.000
		Sig. (bilateral)	.008	.
		N	150	150

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

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

De acuerdo con la tabla N. 10 se visualiza que el coeficiente de correlación es 0.216 (relación positiva muy débil) y la significancia de 0.008; Siendo este valor < a 0.01 se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Hipótesis específica 2: La capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

Ho 2: No, se relaciona de manera significativa La capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

**Tabla N. 09**

<i>Correlación Capacidad de respuesta y Satisfacción al usuario</i>				
			Capacidad de respuesta	Satisfacción al usuario
Rho de	Capacidad de	Coeficiente de correlación	1.000	.317
Spearmán	respuesta	Sig. (bilateral)	.	.002
		N	150	150
	Satisfacción al	Coeficiente de correlación	.317	1.000
	usuario	Sig. (bilateral)	.002	.
		N	150	150

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

De acuerdo con la tabla N. 11 se visualiza que el coeficiente de correlación es .317 (relación débil) y la significancia de 0.002; Siendo este valor < a 0.01 se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Hipótesis específica 3: La empatía se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

Ho 3: No, se relaciona de manera significativa la empatía con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

**Tabla N. 10**

<i>Correlación dimensión Empatía y Satisfacción al usuario</i>				
			Empatía	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	.312
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	150	150
	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	.312	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	150	150

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

De acuerdo con la tabla N. 12 se visualiza que el coeficiente de correlación es .312 (relación débil) y la significancia de 0.002; Siendo este valor < a 0.01 se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Hipótesis específica 4: La Tangibilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

Ho 4: No, se relaciona de manera significativa la Tangibilidad con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

**Tabla N. 11**

<i>Correlación dimensión Tangibilidad y Satisfacción al usuario</i>				
			Tangibilidad	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.418
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	150	150
	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	.418	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	150	150

Nota: Cuestionarios referente a las variables.

De acuerdo con la tabla N. 13 se visualiza que el coeficiente de correlación es .418 (relación positiva débil) y la significancia de 0.000; Siendo este valor < a 0.01 se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

## V. DISCUSIÓN

La organización Internacional para las Migraciones, (OIM, 2012), manifiesta que es preciso suscitar una migración ordenada y humana que se respete los derechos y deberes de los migrantes, pretendiendo para ello que el servicio de control migratorio sea óptimo, permitiendo que el país que albergue a los turistas genere un intercambio económico y socio cultural.

El control Migratorio es fundamental porque nos garantiza la movilidad humana a través de las fronteras respetando las obligaciones del Estado con la finalidad de conducir a través de una legislación migratoria estable que favorezca a los nacionales y extranjeros prevaleciendo una convivencia pacífica.

La adquisición en una entidad pública tanto de bienes y servicios representan la importancia de ella, porque mediante la contratación de personal calificado y bienes en buen estado van a garantizar el buen funcionamiento de la institución; asimismo la socialización con los ciudadanos respecto al conocimientos del trámite y requisitos que deben presentar al momento de realizar su control mejoraría en la perspectiva que tiene el usuario hacia la institución.

Hoy en día el servicio del control migratorio se ha logrado posicionar en una línea de seguridad y restricciones a la movilización, decretado en un derecho internacional; asimismo también se deberá respetar y orientar a los turistas sobre la movilidad migratoria, para seguir generando divisas y una mejor imagen en analogía a la calidad del servicio y satisfacción al usuario.

El control Migratorio es fundamental porque nos garantiza la movilidad humana a través de las fronteras respetando las obligaciones del Estado con la finalidad de conducir un manejo migratorio estable en apoyo a los nacionales y extranjeros prevaleciendo una convivencia pacífica.

Considerando los resultados que se obtuvieron, Iniciando con el planteamiento del Objetivo general “Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023”, en la tabla N. 02 se aprecia que el 100% de los usuarios manifiestan que el nivel de calidad de atención es bueno con respecto a un nivel medio de satisfacción del usuario respectivamente, con un coeficiente de correlación es 0.487 (relación positiva débil) y la significancia de 0.005; Siendo este valor  $<$  a 0.01. ante ello se logra identificar que los usuarios que recibieron el servicio al momento de realizar su control



migratorio evalúan que la calidad del servicio es buena sin embargo la satisfacción al momento de percibir dicho servicio es regular. Siendo esta evaluada utilizando el estadístico no paramétrico Spearman, mediante el cual se admite la hipótesis de la indagación y se rechaza la nula. Estos resultados tienen relación Según (Beltrán, Gómez, Molina & Romero, 2021), “Propuesta para la mejora del proceso de control migratorio del área de inmigración en el aeropuerto internacional el Dorado “, donde se procura analizar el proceso que realiza migraciones en el departamento de inmigración del aeropuerto el Dorado. Cuyo objetivo es realizar control migratorio, extranjería del estado colombiano y ejercer autoridad de vigilancia, desde estas premisas la institución presenta dificultad en seguridad sanitaria y eficacia, a consecuencia del incremento del flujo turístico que se registra todos los años. Donde concluye: Que, el régimen de mejoramiento en la oficina de migración de Colombia que se plantea, se evidencio que recortaría los tiempos de atención de los usuarios a un 40% de lo que se mantiene hoy en día, generando una notable disminución en las largas colas que generan aglomeración en el aeropuerto del Dorado, que marcaría una gran diferencia del servicio anterior con el propuesto con respecto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario donde se evidencio que se calificaría como un servicio óptimo. Además, la sistematización de estos procesos migratorios es muy dinámico y progresivamente se puede ir mejorando a las necesidades que se presenten.

En la teoría de las percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción, se establece una relación de la gestión de la calidad y satisfacción del usuario, mediante el cual son vistos como piezas fundamentales al momento de exponer las características de conductas que espera el usuario. (Hubert & Bitner, 1994, as cited in Rangaswamy, Smith & Shankar, 2003; Zeithaml et al., 1993). La teoría cognoscitiva de la Confirmación de Expectativas de Richard L. Oliver reafirma lo propuesto por Philip Kotler y AK Rai y asevera que la satisfacción del usuario tiene relación con la manera de pensar de los usuarios generando una expectativa referente al servicio que desean recepcionar.

Que, correspondiente al Objetivo específico 1 en donde se busca “Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023”, se aprecia en la tabla N. 03, con respecto a la dimensión Fiabilidad que 4 personas (2.7%) se encuentra en un nivel deficiente. El 97.3% responde que la dimensión Fiabilidad se encuentra en un nivel

bueno y que la satisfacción al usuario en un nivel medio respectivamente. El coeficiente de correlación es 0.487 (relación positiva débil) y la significancia de 0.005; Siendo este valor  $<$  a 0.01 donde se acepta la hipótesis de la investigación. Estos resultados recogen considerable analogía y coincidencia con la investigación de Chicana (2017), en donde su investigación determino que existe una relación positiva y significativa de la dimensión de Fiabilidad con respecto a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario donde pretende solicitar que se aumenten las expectativas de los usuarios al momento de tomar el servicio del control migratorio con relación a la calidad del servicio. Internamente las empresas u instituciones son de vital importancia medir la fiabilidad con respecto a los servicios que brindan al cliente, con la única finalidad de estudiar el valor de percepción que percibe el cliente con respecto al servicio recibido. Se debe tener en cuenta la opinión y diferencias que se pueda encontrar entre los dos conceptos que se abordan con mucha frecuencia: calidad de servicio y satisfacción del cliente. concerniente a la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, el presente tema ha recibido considerablemente numerosas atenciones académicas durante los últimos años; ambos temas han asumido un resultado positivo de manera directa en las propuestas de mantener la fidelidad de los clientes, teniendo en cuenta que la satisfacción ha sido evaluada como un antecedente de mucho peso para mantener la fidelidad de los usuarios. (Hennayake, Y, 2017). (Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985). En su teoría del Modelo Servqual, establece las 10 dimensiones para evaluar la calidad del servicio, la cual instituye la Fiabilidad como una de las principales dimensiones. (Chikwawawa, 2019) en su artículo científico titulado "Service Quality and 65 Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe", establece que preexiste una correlación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Que, con relación al propósito determinado N. 2, donde se busca "Establecer el vínculo que se encuentra entre la capacidad de respuesta y el grado de complacencia del consumidor en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023", se visualiza en la tabla N. 03 concerniente a la faceta Competencia de refutación que 18 personas (12%) se encuentran en un grado deficiente con respecto a un nivel medio de satisfacción del usuario. El 87.3% responde que la dimensión Competencia de refutación se halla en un grado bueno y que la satisfacción al usuario en un nivel medio respectivamente. observándose que el índice de conexión es .317 (relación

débil) y la trascendencia de 0.002; Habiendo esta valorización  $<$  a 0.01 aceptándose la presuposición de indagación. Indicando que, si se halla un vínculo representativo entre la capacidad de respuesta y la complacencia al consumidor en un puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.

Este resultado tiene mucha coincidencia y analogía a la investigación (Romero, E. 2023) concluye que se demuestra si hay un vínculo verdadero y demostrativo de la excelencia de asistencia con la complacencia del consumidor ( $\rho=.000$ ;  $\rho=.840$ ) confirmando su hipótesis de investigación. Asimismo, con relación a la perspectiva de competencia de reputación manifiesta que sí, se enlaza directa y significativamente con la complacencia del consumidor obteniendo los detalles por medio de la prueba de rho de Spearman ( $\rho = .000$ ;  $\rho = .655$ ). La Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, se centraliza en comerciar al usuario lo que verdaderamente le interesa adquirir, iniciando en el mismo contexto de Albrecht crea 7 puntos entre ellos establece “Capacidad de respuesta” como una dimensión para evaluar la excelencia de la asistencia y que repercute de forma precisa en la complacencia del consumidor, la teoría se sintetiza en el “triángulo del servicio” que establece un sistema apropiado, una estrategia para mejorar el servicio que esta inclinada a deleitar las exigencias de los consumidores y un personal con predisposición. (Albrecht, 1983).

Que, con relación al propósito universal N. 03, en el cual se busca Establecer el vínculo que se halla entre la empatía y el grado de complacencia del consumidor en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023. se aprecia, en la tabla N. 04, con respecto a la dimensión Empatía que 148 personas (98.7%) se encuentran en un nivel bueno con respecto a un nivel medio de complacencia del usuario. El 1.3% responde que la dimensión Simpatía se sitúa en un grado excelente y que la complacencia al consumidor en un nivel medio respectivamente. Teniendo un formula de paralelismo es .312 (relación débil) y la trascendencia de 0.002; Viniendo a ser este valor  $<$  a 0.01 dando por aceptada la presuposición de averiguación en donde la simpatía si se vincula de forma significativa con la complacencia del consumidor.

Estos resultados coinciden con (Murcia, M, 2018), Tuvo unos resultados como: establecer la calidad en los servicios proporcionados por la Jefatura Zonal – Iquitos del año 2017, donde se alcanza un promedio de 5.74 con una proporción de 86.10%

resultando como un servicio mejorado; y el componente empatía el indicador de percepciones y expectativas es de 5.865 con el 87.97%, calificado como optimo, en el ítem de empatía el nivel de percepciones y expectativa es de 5.865 con un porcentaje de 87.97, teniendo una calificación de bueno, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUA. (Gobena. E, 2019) en su artículo científico llamado “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia”, establece que se halla una interrelación verdadera) entre la empatía y la complacencia del consumidor. A partir de un aspecto pragmática, Druker (1990, p. 41) establece a la empatía como una las dimensiones donde se evalúa la excelencia de la asistencia de acuerdo con la complacencia obtenida a través comparación de las expectativas, que en la actualidad muchas constituciones del ámbito empresarial como gubernativo aplican para evaluar la empatía como excelencia de la asistencia en relación a la complacencia del consumidor.

Que, con respecto al objetivo específico N. 04, en donde se busca “Establecer la relación existe entre la Tangibilidad y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023”, se aprecia en la tabla N. 05, con respecto a la dimensión Tangibilidad que 54 personas (62.7%) se localizan en un nivel bueno con respecto a un nivel medio de satisfacción del usuario. El 62.7% responde que la dimensión Tangibilidad se encuentra a un nivel deficiente y que la complacencia al usuario en un nivel medio respectivamente. Teniendo el coeficiente de correlación es .418 (relación positiva débil) y la significancia de 0.000; Siendo este valor  $<$  a 0.01 se acepta la hipótesis de investigación donde Si existe una relación significativa entre la tangibilidad y la complacencia del usuario. En donde los turistas evalúan la infraestructura, mobiliario y equipamiento del recinto de Migraciones en el Puesto de Control Fronterizo CEBAF, Tumbes y repercute en la satisfacción del usuario.

Los presentes resultados tienen relación y coincidencia con (Iglesias, 2017), en donde su investigación alcanzó un 23% de sus encuestados manifiesta que, si es bueno, mientras que el 57% nivel regular y el 20% manifiesta que es deficiente, teniendo como una muestra de 100 usuarios, respecto a la percepción que tienen de la infraestructura, equipamiento y mobiliario. Asimismo, (Gobena. E, 2019) a través de su artículo científico denominado “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia”, establece que existe una correlación positiva sobre los elementos tangibles y la

complacencia del usuario. Además, según la teoría de (Parasuraman, 1985) manifiesta que la calidad y las instalaciones del servicio pueden entenderse como elementos clave, diferenciadores y repercuten mucho en la satisfacción al usuario.

Es de vital importancia darle prioridad al servicio de control migratorio perteneciente a la calidad de la atención y satisfacción al usuario sino que también se debe tener en cuenta para una mejor implementación de estrategias al impulso de un desarrollo económico y social en la franjas de fronteras en donde se debería efectuar políticas integrales migratorias, de esta manera estaría creciendo el desarrollo económico local, nacional y extranjero, haciendo énfasis en el proceso en donde todos los actores locales intervienen y comparten un territorio.

La inferencia de las instituciones públicas permite generar la calidad de lo que requiere el usuario y plantea las bases de una reforma, considerando los aspectos administrativos que permitan organizar e innovar para una modernización del estado en una nueva gestión pública, eliminando los tramites convencionales dando un espacio a la modernización y minimización de tiempos al momento de realizar el control migratorio, facilitando la experiencia y expectativa de los turistas.

Es muy importante darle prioridad al servicio de control migratorio en referencia a calidad de la atención y satisfacción al usuario sino que también se debe tener en cuenta para una mejor implementación de estrategias al impulso de un desarrollo económico y social en la franjas de fronteras en donde se debería efectuar políticas integrales migratorias, de esta manera estaría creciendo el desarrollo económico local, nacional y extranjero, haciendo énfasis en el proceso en donde todos los actores locales intervienen y comparten un territorio.

La inferencia de las instituciones públicas permite generar la calidad de lo que requiere el usuario y plantea las bases de una reforma, considerando los aspectos administrativos que permitan organizar e innovar para una modernización del estado en una nueva gestión pública, eliminando los tramites convencionales dando un espacio a la modernización y minimización de tiempos al momento de realizar el control migratorio, facilitando la experiencia y expectativa de los turistas.

## VI. CONCLUSIONES

1. Las variables en estudio tienen un coeficiente de correlación de 0,487 (relación positiva débil) y un nivel de significancia de 0,005 (este valor 0,01), respectivamente. Además, el 100% de los usuarios está de acuerdo en que el nivel de calidad de la atención es bueno en comparación con un nivel estándar de satisfacción del usuario.
2. En concreto, en relación con la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario. Estos muestran que el coeficiente de correlación es 0,216 (una relación positiva muy débil) y la significación es 0,008; dado que este valor es inferior a 0,01, 4 personas (20,7 por ciento) también se encuentran por debajo del estándar requerido. La satisfacción de los usuarios se califica en un nivel medio, y el 97,3% de los encuestados indica que la dimensión confiabilidad se encuentra en un nivel bueno.
3. La dimensión Capacidad de respuesta y la variable Satisfacción del usuario muestran un coeficiente de correlación de .317 (relación débil) y una significancia de 0.002; siendo este valor 0,01. Además, 18 personas (12 %) no alcanzan el nivel medio de satisfacción del usuario. El 87,3% de los encuestados dice que la dimensión capacidad de respuesta está en un nivel bueno y que la satisfacción del usuario está en un nivel medio, respectivamente.
4. La variable Satisfacción del Usuario y la dimensión Empatía muestran un coeficiente de correlación de .312 (relación débil) y significación de 0.002; dado que este valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Además, 148 personas, o el 98,7 por ciento, están satisfechas con su experiencia, que está por encima del promedio. La satisfacción de los usuarios se sitúa en un nivel medio, según el 13% de los encuestados, mientras que la dimensión Empatía se sitúa en un nivel excelente.
5. En relación con la variable Satisfacción del Usuario y la dimensión Tangibilidad, muestran que el coeficiente de correlación es .418 (relación positiva débil) y la significación es 0.000; siendo que este valor 0.01. En cuanto al nivel medio de satisfacción de los usuarios, 54 personas (62,7%) se encuentran en un nivel bueno. La satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel medio, según el 62,7% de los encuestados, y la dimensión Tangibilidad se encuentra en un nivel deficiente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al jefe Zonal de Migraciones Tumbes y funcionario de la Unidad Zonal de la región Tumbes, se les recomienda:

Que, se debe seguir implementando convenios internacionales con políticas migratorias para desterrar sistemas tradicionales, en donde se minimiza el tiempo de espera para el control migratorio.

Fortalecer los procesos migratorios con el fin de simplificar el trámite del control migratorio.

Realizar capacitaciones al personal de migraciones con respecto a Habilidades blandas y manejos de situaciones complicadas, para tener un mejor manejo al momento de solucionar problemas u brindar información a turísticas especiales.

Que, se debe fomentar una cultura de información migratoria para turistas extranjeros, sobre los requisitos, puestos de control y verificación migratoria.

Que, se realice las coordinaciones pertinentes con las entidades correspondientes para implementar las colas preferenciales y que ambos países lo apliquen, así se obtendrá un mejor manejo de casos especiales.

## REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). La calidad del servicio. Buenos Aires: Fondo Editorial de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Alvarado R. y Vera A. (2001). Evaluación de la satisfacción de los usuarios de hospitales del sistema nacional de servicios de salud en Chile. Rev. Chile salud pública
- Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006). Introducción a la calidad. España. Ideas propias
- Arias, J. A. (2012). Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa quality & consulting group s.a.s. conforme a la norma iso 9001:2008. Bogotá: Universidad Libre de Colombia.
- Arrué, J. (2018). Análisis de la calidad el servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la perspectiva del usuario periodo Junio a Setiembre 2014. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos: Escuela de Posgrado. Obtenido de:  
[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge\\_Tesis\\_Maestria\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Atao, M. (2016). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Gerencia de Desarrollo Económica y Social. Recuperado el 15 de Julio de 2018, de:  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael\\_Atao\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bimos, E. M., & Morales, M. F. (2018). La cultura organizacional en relación a la calidad de servicio al cliente del personal de la Tablita Group Cía. Ltda. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Fidias, G. (2016). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Obtenido de:



[Venezhttps://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fidias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf)fuela: Episteme.

Flores, L. (2023), Herramientas de digitalización y calidad total de un puesto de control migratorio, Callao-2021. Obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107247/Flores\\_MLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107247/Flores_MLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garrido, M. (2011). Medición de la satisfacción del cliente de una empresa de retail. Universidad de Piura. Piura: Repositorio institucional PIRHUA. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de:

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1464/AE\\_262.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1464/AE_262.pdf)

Giese, J., y Cote, J. (2019). Defining customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Gerlack, L., Karnikowski, M., Areda, C., Galato, D., Oliveira, A., Álvares, J., Leite, S., Costa, E., Guibu, I., Soeiro, M., Costa, S., Guerra, A., Junior, A. & Acurcio, A. (2017). Management of pharmaceutical services in the Brazilian primary health care. *Revista de saude publica*, 51(supl 2), 15s. Obtenido de:

<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007063>

Gonzales, K. (2020) Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto Perú]. Obtenido de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52245>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6° Ed.). Mc Graw-Hill. Obtenido de:

<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R. (2021). Metodología de la investigación científica. Recuperado de:

<https://www.investigacion360.com/2021/07/hernandez-sampierimetodologia-de-lainvestigacion.html>

Hernández, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. Quetzaltenango: 51 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Moreno, E. (2019). Influencia de la continuidad del servicio de internet a nivel WAN en la satisfacción de los clientes de la cartera corporativa en un-ISP. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10820/Moreno\\_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10820/Moreno_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Muñoz, C. (2018). Plan de acción para la mejora de la calidad y visibilidad en el mercado, del restaurante finca La Gloria, provincia de Guayas. Universidad de Guayaquil. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduug/9768>

Migración Colombia. (2020). Migración Ministerio de Relaciones Exteriores. Obtenido de Migración Ministerio de Relaciones Exteriores:

<https://www.migracioncolombia.gov.co/subdireccion-de-control-migratorio>.

Muñante, A. (2017), Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Obtenido desde:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/23580>

Murcia, M. (2018), “Calidad del Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos 2017”. Obtenido de:

[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5776/Maria\\_tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5776/Maria_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nava V. (2005) ¿Qué es la calidad? México. Editorial LIMASU SA

Navarro, H. & Lozano H. (2018). En la tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018, Obtenido de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11806>

Nhorys, E. (2015), "Levantamiento y Mejoramiento de los procesos operativos del Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF) "San Miguel" ubicado en la provincia de Sucumbíos. Recuperado de:

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10809/5/T-ESPE-049001.pdf>

Noguera C. El Turismo como Industria. Colombia: Editorial Perspectivas, 2005. Obtenido de:

<http://campus.uss.edu.pe/Campus/DocInternos/TramiteDocumentario/1000143355/20120725180738.pdf>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Kotler, P. y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación

Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman A, Zeithaml V. (2014). SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), p. 12-40.

Paridi, B. (2017) La Satisfacción del Cliente. Thema. Recuperado de:

<https://www.thema-med.com/wpcontent/uploads/2017/10/LAhttps://www.thema-med.com/wpcontent/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93NDELCLIENTE.pdfSATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>

Quispe, M. (2021), en su tesis Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 202, Obtenido de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77104>

Ríos, A. (2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Actualidad Gubernamental*.6(11),2-6. Recuperado de:

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11\\_24\\_SEUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf)

Romero, E. (2023), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, zonal Tarapoto – 2022. Obtenido de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107210/RomeroHEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RPP. (febrero, 2023). Obtenido de canal oficial de YouTube de RPP Noticia:

[https://www.youtube.com/watch?v=k\\_YhYhaBxiM](https://www.youtube.com/watch?v=k_YhYhaBxiM)

Ruiz R. (2016). Calidad de atención al cliente y nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto – San Martín. tesis de licenciatura. universidad cesar vallejo. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>

Rodríguez, N. (2020). Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la universidad de guayaquil. Tesis de 58 Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.ucsq.edu.ec/bitstream/3317/15026/1/TUCSG-POS-MGSS-250.pdf>

Ruydiaz. k., Saldarriaga, G. y Fernández, S. (2018). Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt. 2018; 10 (1),49-61, recuperado de:

<https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>

Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Recuperado de:

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Saavedra, S (2022). Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78521/Saavedra\\_RSMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78521/Saavedra_RSMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uribe, D. (2018), Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018. Obtenido desde:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21307/Uribe\\_GDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21307/Uribe_GDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valarie A. Zeithaml, A. P. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Valdez, J. D. (2018). Obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1).

Tamayo, M. (2015). El proceso de investigación científica. México D.F.: UNAM.

Tamayo, M. (2004) El proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa. Recuperado de:

[https://www.academia.edu/29308889/Tamayo\\_Mario\\_El\\_Proceso\\_De\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_pdf%20%20%7D](https://www.academia.edu/29308889/Tamayo_Mario_El_Proceso_De_La_Investigacion_Cientifica_pdf%20%20%7D)

Tarí, J. (2000). Total, Quality: Source of competitive advantage. Murcia: Publicaciones Universas de Alicante. Recuperado de:

<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13445>

Torres, K. (2021). Calidad de servicio y competitividad en la Dirección de Turismo de la Dircetur-Piura, 2020-2022. Tesis de Maestría. Recuperado de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/74387>

Valdés, C., Cruz, A., y Navarrete, K. (2020). Estudio de satisfacción de los usuarios claro post pago en la tienda cav Fontibon, frente a los elementos complementarios y el servicio al cliente. Tesis de Grado, Fundación Universitaria Panamericana, Colombia. Recuperado de:

[https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/bitstream/handle/compensar/806/ICOM\\_PFG\\_ESTUDIO%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUAR\\_Yadira%20Carolina%20Vaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/bitstream/handle/compensar/806/ICOM_PFG_ESTUDIO%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUAR_Yadira%20Carolina%20Vaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar un proyecto de investigación. Lima: San Marcos

Valenzuela, N., Buentello, M., Gómez, L., y Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. Revista Geon. Vol. 6, N° (2). Pág. 18-24. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7828486.pdf>

Y tú qué planes. (2022). Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Obtenido de Y tú qué planes:

<https://www.ytuqueplanes.com/noticias/tacna-larga-cola-de-vehiculos-para-cruzar-la-frontera-al-peru>

Ziethaml V. Parasuraman A. y Berry L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Editorial Díaz de santos. Madrid. España.

# ANEXOS

**Anexo N. 01**  
**Matriz de Operacionalización de variables**

<b>Variables de Estudio</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Calidad de atención</b>	La calidad del servicio es la preparación entre la necesidad del usuario, a más adecuado mejor calidad, y menos adecuada carencia de calidad en este punto también se involucra el ambiente que ofrecen entre la diferencia que existen entre la probabilidad o deseo de los usuarios por una buena atención y la percepción de aspirar un servicio óptimo. <b>J. García (2018).</b>	Nivel donde el servicio ofrecido al usuario consigue aumentar las posibilidades de conseguir los resultados esperados. Se logra medir mediante las dimensiones plasmadas y aplicadas en el cuestionario.	<b>Fiabilidad</b>	Confiabilidad.	<b>Ordinal</b>
				Orientación.	
				Accesibilidad.	
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Rapidez del servicio.	
				Tiempo de espera.	
				Disponibilidad.	
			<b>Empatía</b>	Horario de atención.	
				Confianza	
				Privacidad.	
			<b>Tangibilidad</b>	Instalaciones apropiadas.	
				Apariencia del personal.	
				Equipamiento.	
			<b>Científico-tecnológico.</b>	Eficacia en el servicio.	
Orientación en el servicio.					
Seguridad y dominio de los requisitos para el trámite migratorio.					
Alternativas de solución.					



<b>Satisfacción al usuario</b>	Se referencia al cumplimiento de los requerimientos de los usuarios. Es decir, se logra cumplir con las expectativas ante un servicio brindado. <b>(ISO 9001, 2015).</b>	Es el nivel en donde la entidad consigue alcanzar con las perspectivas y percepciones de los usuarios, y que se puede medir desde lo científico - tecnológico y el entorno y humanística; mediante un cuestionario.	<b>Entorno</b>	Limpieza y orden del recinto migratorio.	<b>Ordinal</b>
				Iluminación y ventilación adecuada del recinto migratorio.	
				Señalización adecuada del recinto migratorio.	
				Seguridad.	
			<b>Humanística</b>	Trato recibido.	
				Trato amable y cortes	
				Respeto a la privacidad y confidencialidad	
Respeto y orden de atención.					

**Anexo N. 02**  
**Matriz de Consistencia**

Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio,  
Tumbes 2023

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023?	Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.	La calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.	Calidad de atención	<b>Fiabilidad</b>	Confiabilidad	Tipo de Investigación: básica no aplicada  Enfoque: Cuantitativo.  Diseño: no experimental  Técnica: Encuesta.  Instrumento:
					Orientación	
					Accesibilidad	
				<b>Capacidad de respuesta</b>	Servicio rápido	
					Tiempo de espera	
					Disponibilidad	
					Responsabilidad	
				<b>Empatía</b>	Horario de atención	
					Comprensión	
					Cortesía	
				<b>Tangibilidad</b>	Instalaciones apropiadas	
					Apariencia del personal	
					Comodidad	
					Equipamiento	
<b>Satisfacción al usuario</b>	<b>Tecnológica – Científica</b>	Eficacia en el Servicio				
		Orientación en el servicio				

<b>Preguntas Específicas</b>  ¿Cuál es la relación entre la Dimensión de Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023?,  ¿Cuál es la relación entre la Dimensión de Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario en un Puesto	<b>Objetivos Específicos</b>  Establece r la relación que existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacci ón del usuario en un Puesto de Control Migratori o, Tumbes 2023.  Establece r la relación que existe entre la capacidad de	<b>Hipótesis Específicas</b>  La fiabilidad se relaciona de manera significati va con la satisfacci ón del usuario en un Puesto de Control Migratori o, Tumbes 2023,  La capacidad de respuesta se relaciona			Seguridad y Dominio del proceso	Cuestionari o.	
					<b>Entorno</b>		Limpieza y Orden
							Iluminación y Ventilación
							Señalización
					<b>Humanísti ca</b>		Trato recibido
							Trato amable y cortes
							Respeto por la privacidad y confidencialid ad
							Respeto y orden de atención

<p>de Control Migratorio, Tumbes 2023?, ¿Cuál es la relación entre la Empatía y la Satisfacción del Usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Tangibilidad y la Satisfacción del Usuario en un Puesto de Control Migratorio,</p>	<p>respuesta y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023. Establece la relación que existe entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023. Establece la relación</p>	<p>de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023. La empatía se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023,</p>				
--	--	--	--	--	--	--

<p>Tumbes 2023?</p>	<p>existe entre la Tangibilidad y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.</p>	<p>La Tangibilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio, Tumbes 2023.</p>				
-------------------------	---	--	--	--	--	--

## Anexo N. 03

### Alfa de Cronbach de las variables

#### V1= Calidad de atención

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.78	22

#### V2= Satisfacción al usuario

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.071	14

## Anexo N. 04

### Solicitud de autorización

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

# C A R G O

Tumbes, 18 de mayo del 2023

#### Solicitud de Autorización

Señor:  
ECON. EMERSON HERNAN RÍOS LOPEZ  
Jefe Zonal de Tumbes  
Superintendencia Nacional de Migraciones  
AV. Tumbes Norte N° 1751- Tumbes  
Presente. –

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES JEFATURA ZONAL TUMBES	
18 MAYO 2023	
N° Reg: _____	Folio: 04
Hora: 12:26	Firma: _____

**Asunto: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE MÉTODO DE INVESTIGACIÓN (CUESTIONARIO).**


De mi mayor consideración:

Yo, Maikol Antonio Olaya Granda, identificado con DNI N.45497789, domiciliado en Jr. Principal N. 224 – Interior 02 – Caserío Oidor, Distrito de San Jacinto, Provincia y Departamento de Tumbes, me dirijo a usted para expresarle y solicitarle lo siguiente:

Que, dentro de mi proyecto de Tesis de Posgrado para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo Sede Piura – Perú. He considerado realizar el tema de investigación "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio Tumbes 2023", CEBAF-PERU, entidad que usted dignamente dirige. Razón por la cual, solicito su AUTORIZACIÓN para aplicar el método de investigativo (CUESTIONARIO) a los usuarios que realizan el control migratorio en las instalaciones del CEBAF PERÚ.

Por la atención que sirva darle al presente, anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
Maikol Antonio Olaya Granda,  
DNI N. 45497789  
orcid.org/ 0009-0003-8319-1542  
Estudiante de Maestría en Gestión Pública – UCV - PIURA

## Anexo N. 05

### Cuestionario

### CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado usuario:

El presente cuestionario pretende recoger información de la investigación sobre la variable calidad de atención, por ello, conocerá como percibe Ud. La calidad de atención en el Control Migratorio – CEBAF-PERU Tumbes, 2023.

**Nota:** Este cuestionario es anónimo.

Se presenta a continuación una serie de preguntas en una tabla donde decidirá si se siente identificado con algunos de sus ítems.

Agradecemos mucho su colaboración y responder con la mayor sinceridad posible, marcando con una X en los casilleros según corresponda.

La escala de respuestas es la siguiente:

- |                         |                                 |
|-------------------------|---------------------------------|
| <b>1. En desacuerdo</b> | <b>2. Poco de acuerdo</b>       |
| <b>3. De acuerdo</b>    | <b>4. Totalmente de acuerdo</b> |

N.	Dimensiones		Escala			
	Indicador	Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4
1	Confiability	¿El personal del control de migraciones cumple con la reserva de la información proporcionada?				
2		¿Los trabajadores están bien uniformados e identificados adecuadamente?				
3	Orientación	¿Le explicaron sobre los requisitos que debe presentar para realizar el control migratorio?				
4		¿El personal de migraciones cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?				
5	Accesibilidad	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios?				
6		¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno de llegada?				
	<b>Indicador</b>	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>				
1	Servicio rápido	¿Los trabajadores tienen la capacidad profesional de responder a sus necesidades?				
2		¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que le brindan?				
3	Tiempo de espera	¿Se realizó el servicio solicitado en un plazo de tiempo adecuado?				



4	Disponibilidad	¿Los inspectores de migraciones brindan disposiciones para resolver los problemas que tiene con el servicio?				
5		¿El personal de Migraciones le informa adecuadamente sobre los requisitos y documentación para realizar el control migratorio?				
6	Responsabilidad	¿Los inspectores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los usuarios (por ejemplo: si un usuario viene alterado o en forma prepotente al solicitar el servicio)?				
7		¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal de migraciones cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?				
<b>Indicador</b>		<b>Dimensión: Empatía</b>				
1	Horario de atención	¿Los horarios de atención para realizar el control migratorio en el CEBAF Perú, son adecuados?				
3	Comprensión	¿El personal que lo atendió se expresa con un lenguaje comprensible que usted puede entender?				
4		¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades?				
5	Cortesía	¿El personal de Migraciones lo atendieron con cortesía, amabilidad y respeto?				
6		¿El personal que lo atención se muestra dispuesto ayudarle con la gestión que está realizando?				
<b>Indicador</b>		<b>Dimensión: Tangibilidad</b>				
1	Instalaciones apropiadas	¿La distribución de las instalaciones para el control migratorio favorecen a la fluidez de atención a los usuarios?				
2	Apariencia del personal	¿El personal de Migraciones presenta una apariencia personal adecuada?				
3	Comodidad	¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios?				
4	Equipamiento	¿Cree usted, que el personal de Migraciones tiene los recursos tecnológicos adecuados para realizar las funciones de control migratorio?				

**Anexo N. 06**  
**CUESTIONARIO**  
**SATISFACCIÓN AL USUARIO**

Estimado usuario:

El presente cuestionario pretende recoger información de la investigación sobre la variable Satisfacción al usuario, por ello, conocer como percibe Ud. La Satisfacción al usuario en la atención recibida en un Puesto de Control Migratorio – CEBAF-PERU Tumbes, 2023.

**Nota:** Este cuestionario es anónimo.

Se presenta a continuación una serie de preguntas en una tabla donde decidirá si se siente identificado con algunos de sus ítems.

Agradecemos mucho su colaboración y responder con la mayor sinceridad posible, marcando con una X en los casilleros según corresponda.

La escala de respuestas es la siguiente:

- |                         |                                 |
|-------------------------|---------------------------------|
| <b>1. En desacuerdo</b> | <b>2. Poco de acuerdo</b>       |
| <b>3. De acuerdo</b>    | <b>4. Totalmente de acuerdo</b> |

N.	Dimensiones		Escala			
	Indicador	Dimensión: Tecnológica – Científica	1	2	3	4
1	Eficacia en el Servicio	¿Qué tan Satisfecho, te sientes por el servicio recibido por el Personal de Migraciones al momento de realizar su control Migratorio?				
2		¿Consideras que el servicio recibido al momento de realizar su control migratorio fue eficiente?				
3	Orientación en el servicio	¿Considera que la comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible?				
4		¿Usted, percibe que la orientación brindada por el personal de Migraciones al momento de realizar su control migratorio es eficaz?				
5	Seguridad y Dominio del proceso	¿Considera usted que el personal de Migraciones se encuentra capacitado para realizar su trabajo?				
6		¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control?				
	<b>Indicador</b>	<b>Dimensión: Entorno</b>				
1	Limpieza y Orden	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra limpio?				
2	Iluminación y Ventilación	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra adecuadamente iluminada?				
3		¿Considera que el Recinto de Migraciones cuenta con un ambiente ventilado?				
4	Señalización	¿En relación a la calidad de servicio, usted encuentra adecuada distribución de las señalizaciones?				
	<b>Indicador</b>	<b>Dimensión: Humanística</b>				

<b>1</b>	Trato recibido	¿El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas?				
<b>2</b>	Trato amable y cortes	¿siente satisfacción por el trato amable y cortes que recibe?				
<b>3</b>	Respeto por la privacidad y confidencialidad	¿Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad?				
<b>4</b>	Respeto y orden de atención	¿percibe usted respeto al orden de atención a los usuarios?				

## Anexo N. 07

### Validación Experto I

#### Variable: Calidad de atención

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Jessica Katherine Cerezo Morales	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( X )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Unidad de delitos flagrantes</li><li>- Área de la salud (forense)</li></ul>	
<b>Institución donde labora:</b>	Unidad Judicial multicompetente del cantón Durán, Ecuador	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor:</b>	Maikol Antonio Olaya Granda
<b>Procedencia:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	3 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
<b>Significación:</b>	El presente cuestionario de la variable "Calidad de atención" está compuesto por 22 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable Calidad de atención, elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Calidad de Atención.**

- **Primera dimensión: Fiabilidad.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la Fiabilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Confiabilidad.</b>	¿El personal del control de migraciones cumple con la reserva de la información proporcionada?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
	¿Los trabajadores están bien uniformados e identificados adecuadamente?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
<b>Orientación.</b>	¿Le explicaron sobre los requisitos que debe presentar para realizar el control migratorio?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
	¿El personal de migraciones cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
<b>Accesibilidad.</b>	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
	¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno de llegada?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de respuesta en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Rapidez del servicio.</b>	¿Los trabajadores tienen la capacidad profesional de responder a sus necesidades?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
	¿El personal de Migraciones le informa adecuadamente sobre los requisitos y documentación para realizar el control migratorio?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
<b>Tiempo de espera.</b>	¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que le brindan?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
<b>Disponibilidad</b>	¿Se realizó el servicio solicitado en un plazo de tiempo adecuado?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
	¿Los inspectores de migraciones brindan disposiciones para resolver los problemas que tiene con el servicio?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
<b>Responsabilidad</b>	¿Los inspectores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los usuarios (por ejemplo: si un usuario viene alterado o en forma prepotente al solicitar el servicio)?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
	¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal de migraciones cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	

- **Tercera dimensión: Empatía.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la empatía en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Horario de atención.	¿Los horarios de atención para realizar el control migratorio en el CEBAF Perú, son adecuados?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
Confianza	¿El personal que lo atendió se expresa con un lenguaje comprensible que usted puede entender?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
Privacidad.	¿El personal de Migraciones lo atendieron con cortesía, amabilidad y respeto?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
	¿El personal que lo atención se muestra dispuesto ayudarle con la gestión que está realizando?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	



- **Cuarta dimensión: Tangibilidad.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la tangibilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Instalaciones apropiadas.</b>	¿La distribución de las instalaciones para el control migratorio favorecen a la fluidez de atención a los usuarios?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
<b>Apariencia del personal.</b>	¿El personal de Migraciones presenta una apariencia personal adecuada?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
<b>Comodidad</b>	¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	
<b>Equipamiento.</b>	¿Cree usted, que el personal de Migraciones tiene los recursos tecnológicos adecuados para realizar las funciones de control migratorio?	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	

  
**Jacy K. Cerezo Morales**  
**ABOGADA**  
 MATRÍCULA: 09-2015-164

## Anexo N. 08

### Validación Experto II

#### Variable: Calidad de atención

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Grisela Lizbeth Infante Zarate	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)

  
Ps. Grisela L. Infante Zarate  
PSICÓLOGO  
MRE-SSA

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Maikol Antonio Olaya Granda
Procedencia:	Propia
Tiempo de aplicación:	3 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
Significación:	El presente cuestionario de la variable "Calidad de atención" está compuesto por 22 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.

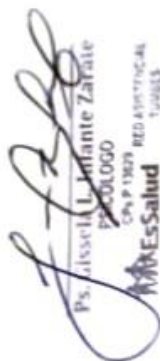
**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable Calidad de atención, elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

  
 Ps. Gisela Urquiza Zarate  
 PSICOLOGA  
 CIP 10829 RED ASISTENCIAL  
 MIRE Salud

**Dimensiones del instrumento: Calidad de Atención.**

- **Primera dimensión: Fiabilidad.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la Fiabilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confiabilidad.	¿El personal del control de migraciones cumple con la reserva de la información proporcionada?	4	4	4	
	¿Los trabajadores están bien uniformados e identificados adecuadamente?	3	3	3	
Orientación.	¿Le explicaron sobre los requisitos que debe presentar para realizar el control migratorio?	4	3	4	
	¿El personal de migraciones cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?	3	3	3	
Accesibilidad.	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios?	3	4	3	
	¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno de llegada?	3	4	3	

  
 J. P. Ruiz  
 Psicólogo  
 Instituto de Salud  
 Tumbes

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la capacidad de respuesta en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Rapidez del servicio.	¿Los trabajadores tienen la capacidad profesional de responder a sus necesidades?	3	3	3	
	¿El personal de Migraciones le informa adecuadamente sobre los requisitos y documentación para realizar el control migratorio?	4	4	4	
Tiempo de espera.	¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que le brindan?	3	4	3	
Disponibilidad	¿Se realizó el servicio solicitado en un plazo de tiempo adecuado?	4	4	4	
	¿Los inspectores de migraciones brindan disposiciones para resolver los problemas que tiene con el servicio?	3	4	4	
Responsabilidad	¿Los inspectores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los usuarios (por ejemplo: si un usuario viene alterado o en forma prepotente al solicitar el servicio)?	4	3	4	
	¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal de migraciones cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	3	3	3	

Director General  
Servicio Nacional de Migraciones  
Perú

- Tercera dimensión: Empatía.

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la empatía en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Horario de atención.	¿Los horarios de atención para realizar el control migratorio en el CEBAF Perú, son adecuados?	4	4	4	
Confianza	¿El personal que lo atendió se expresa con un lenguaje comprensible que usted puede entender?	4	3	3	
	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades?	3	3	3	
Privacidad.	¿El personal de Migraciones lo atendieron con cortesía, amabilidad y respeto?	4	4	3	
	¿El personal que lo atención se muestra dispuesto ayudarle con la gestión que está realizando?	3	4	3	

  
 Dr. Gisela L. Infante Zarate  
 PSICOLOGA  
 C.P. 13029  
 MINESALUD

  
 Dr. Gisela L. Infante Zarate  
 PSICOLOGA  
 C.P. 13029  
 MINESALUD

- **Cuarta dimensión: Tangibilidad.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la tangibilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Instalaciones apropiadas.	¿La distribución de las instalaciones para el control migratorio favorecen a la fluidez de atención a los usuarios?	4	4	4	
Apariencia del personal.	¿El personal de Migraciones presenta una apariencia personal adecuada?	3	3	3	
Comodidad	¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios?	4	3	3	
Equipamiento.	¿Cree usted, que el personal de Migraciones tiene los recursos tecnológicos adecuados para realizar las funciones de control migratorio?	4	4	3	

  
 Ps. Gisela L. Infante Zarate  
 PSICOLOGO  
 C.D. 13679  
 HUES Salud RED ASIST. NL-41  
 TUMBES

## Anexo N. 09

### Validación Experto III

#### Variable: Calidad de atención

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Javier de Jesús Cordova Saavedra
Grado profesional:	Maestría (X)      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública.
Institución donde labora:	,
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Maikol Antonio Olaya Granda
Procedencia:	Propia
Tiempo de aplicación:	3 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
Significación:	El presente cuestionario de la variable "Calidad de atención" está compuesto por 22 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.



**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable Calidad de atención, elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de Atención.

- **Primera dimensión: Fiabilidad.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la Fiabilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confiabilidad.	¿El personal del control de migraciones cumple con la reserva de la información proporcionada?	4	4	4	
	¿Los trabajadores están bien uniformados e identificados adecuadamente?	4	3	3	
Orientación.	¿Le explicaron sobre los requisitos que debe presentar para realizar el control migratorio?	4	4	4	
	¿El personal de migraciones cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?	4	4	4	
Accesibilidad.	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios?	4	4	4	
	¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno de llegada?	4	3	4	

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la capacidad de respuesta en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Rapidez del servicio.	¿Los trabajadores tienen la capacidad profesional de responder a sus necesidades?	4	4	4	
	¿El personal de Migraciones le informa adecuadamente sobre los requisitos y documentación para realizar el control migratorio?	4	4	4	
Tiempo de espera.	¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que le brindan?	4	3	4	
Disponibilidad	¿Se realizó el servicio solicitado en un plazo de tiempo adecuado?	4	4	4	
	¿Los inspectores de migraciones brindan disposiciones para resolver los problemas que tiene con el servicio?	4	4	4	
Responsabilidad	¿Los inspectores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los usuarios (por ejemplo: si un usuario viene alterado o en forma prepotente al solicitar el servicio)?	4	4	4	
	¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal de migraciones cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	4	3	3	

- Tercera dimensión: Empatía.

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la empatía en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Horario de atención.	¿Los horarios de atención para realizar el control migratorio en el CEBAF Perú, son adecuados?	4	3	3	
Confianza	¿El personal que lo atendió se expresa con un lenguaje comprensible que usted puede entender?	4	4	4	
	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades?	4	4	4	
Privacidad.	¿El personal de Migraciones lo atendieron con cortesía, amabilidad y respeto?	4	4	4	
	¿El personal que lo atención, se muestra dispuesto ayudarle con la gestión que está realizando?	3	3	3	

- **Cuarta dimensión: Tangibilidad.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la tangibilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Instalaciones apropiadas.</b>	¿La distribución de las instalaciones para el control migratorio favorecen a la fluidez de atención a los usuarios?	4	4	4	
<b>Apariencia del personal.</b>	¿El personal de Migraciones presenta una apariencia personal adecuada?	4	3	3	
<b>Comodidad</b>	¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios?	3	3	3	
<b>Equipamiento.</b>	¿Cree usted, que el personal de Migraciones tiene los recursos tecnológicos adecuados para realizar las funciones de control migratorio?	3	3	3	

  
 Mg. Javier de Jesús Córdova Saavedra  
 ABOGADO  
 Reg. ICAT. N° 659

## Anexo N. 10

### Validación Experto IV

#### Variable: Calidad de atención

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JUAN JOSE SAAVEDRA OLIVOS
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor ( X)
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( X )                      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X)

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Maikol Antonio Olaya Granda
Procedencia:	Propia
Tiempo de aplicación:	3 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
Significación:	El presente cuestionario de la variable "Calidad de atención" está compuesto por 22 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.

**4. Presentación de Instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable Calidad de atención, elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de Atención.

- **Primera dimensión: Fiabilidad.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la Fiabilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confiabilidad.	¿El personal del control de migraciones cumple con la reserva de la información proporcionada?	4	4	4	
	¿Los trabajadores están bien uniformados e identificados adecuadamente?	4	4	4	
Orientación.	¿Le explicaron sobre los requisitos que debe presentar para realizar el control migratorio?	4	4	4	
	¿El personal de migraciones cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?	4	4	4	
Accesibilidad.	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios?	4	4	4	
	¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno de llegada?	4	4	4	



- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la capacidad de respuesta en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Rapidez del servicio.</b>	¿Los trabajadores tienen la capacidad profesional de responder a sus necesidades?	4	4	4	
	¿El personal de Migraciones le informa adecuadamente sobre los requisitos y documentación para realizar el control migratorio?	4	4	4	
<b>Tiempo de espera.</b>	¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que le brindan?	4	4	4	
<b>Disponibilidad</b>	¿Se realizó el servicio solicitado en un plazo de tiempo adecuado?	4	4	4	
	¿Los inspectores de migraciones brindan disposiciones para resolver los problemas que tiene con el servicio?	4	4	4	
<b>Responsabilidad</b>	¿Los inspectores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los usuarios (por ejemplo: si un usuario viene alterado o en forma prepotente al solicitar el servicio)?	4	4	4	
	¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal de migraciones cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	4	4	4	

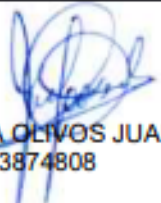
- **Tercera dimensión: Empatía.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la empatía en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Horario de atención.	¿Los horarios de atención para realizar el control migratorio en el CEBAF Perú, son adecuados?	4	4	4	
Confianza	¿El personal que lo atendió se expresa con un lenguaje comprensible que usted puede entender?	4	4	4	
	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades?	4	4	4	
Privacidad.	¿El personal de Migraciones lo atendieron con cortesía, amabilidad y respeto?	4	4	4	
	¿El personal que lo atención se muestra dispuesto ayudarle con la gestión que está realizando?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Tangibilidad.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la tangibilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Instalaciones apropiadas.</b>	¿La distribución de las instalaciones para el control migratorio favorecen a la fluidez de atención a los usuarios?	4	4	4	
<b>Apariencia del personal.</b>	¿El personal de Migraciones presenta una apariencia personal adecuada?	4	4	4	
<b>Comodidad</b>	¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios?	4	4	4	
<b>Equipamiento.</b>	¿Cree usted, que el personal de Migraciones tiene los recursos tecnológicos adecuados para realizar las funciones de control migratorio?	4	4	4	

  
 SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE  
 03874808

## Anexo N. 11

### Validación Experto V

#### Variable: Calidad de atención

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	MARUJA PEREZ VENTO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )          Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )          Social ( ) Educativa ( X )          Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA
<b>Institución donde labora:</b>	IE FAP SAMUEL ORDOÑEZ VELAZQUEZ
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor:</b>	Maikol Antonio Olaya Granda
<b>Procedencia:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	3 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
<b>Significación:</b>	El presente cuestionario de la variable "Calidad de atención" está compuesto por 22 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable Calidad de atención, elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del Instrumento:** Calidad de Atención.

- **Primera dimensión: Fiabilidad.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la Fiabilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confiabilidad.	¿El personal del control de migraciones cumple con la reserva de la información proporcionada?	4	4	4	
	¿Los trabajadores están bien uniformados e identificados adecuadamente?	4	4	4	
Orientación.	¿Le explicaron sobre los requisitos que debe presentar para realizar el control migratorio?	4	4	4	
	¿El personal de migraciones cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?	4	4	4	
Accesibilidad.	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios?	4	4	4	
	¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno de llegada?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la capacidad de respuesta en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Rapidez del servicio.</b>	¿Los trabajadores tienen la capacidad profesional de responder a sus necesidades?	4	4	4	
	¿El personal de Migraciones le informa adecuadamente sobre los requisitos y documentación para realizar el control migratorio?	4	4	4	
<b>Tiempo de espera.</b>	¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que le brindan?	4	4	4	
<b>Disponibilidad</b>	¿Se realizó el servicio solicitado en un plazo de tiempo adecuado?	4	4	4	
	¿Los inspectores de migraciones brindan disposiciones para resolver los problemas que tiene con el servicio?	4	4	4	
<b>Responsabilidad</b>	¿Los inspectores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los usuarios (por ejemplo: si un usuario viene alterado o en forma prepotente al solicitar el servicio)?	4	4	4	
	¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal de migraciones cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Empatía.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la empatía en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

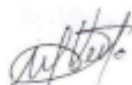
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Horario de atención.	¿Los horarios de atención para realizar el control migratorio en el CEBAF Perú, son adecuados?	4	4	4	
Confianza	¿El personal que lo atendió se expresa con un lenguaje comprensible que usted puede entender?	4	4	4	
	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades?	4	4	4	
Privacidad.	¿El personal de Migraciones lo atendieron con cortesía, amabilidad y respeto?	4	4	4	
	¿El personal que lo atención se muestra dispuesto ayudarle con la gestión que está realizando?	4	4	4	



- **Cuarta dimensión: Tangibilidad.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la tangibilidad en la calidad de atención en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Instalaciones apropiadas.</b>	¿La distribución de las instalaciones para el control migratorio favorecen a la fluidez de atención a los usuarios?	4	4	4	
<b>Apariencia del personal.</b>	¿El personal de Migraciones presenta una apariencia personal adecuada?	4	4	4	
<b>Comodidad</b>	¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios?	4	4	4	
<b>Equipamiento.</b>	¿Cree usted, que el personal de Migraciones tiene los recursos tecnológicos adecuados para realizar las funciones de control migratorio?	4	4	4	



PEREZ VENTO MARUJA  
16795453

## Anexo N. 12

### Validación Experto I

#### Variable: Satisfacción al usuario

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Jessica Katherine Cerezo Morales
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( X ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Unidad de delitos flagrantes</li><li>- Área de la salud (forense)</li></ul>
<b>Institución donde labora:</b>	Unidad Judicial multicompetente del cantón Durán, Ecuador
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor:</b>	Maikol Antonio Olaya Granda
<b>Procedencia:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	3 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
<b>Significación:</b>	El presente cuestionario de la variable "Satisfacción al usuario" está compuesto por 14 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Tecnológica – Científica, Entorno y Humanística.

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable "Satisfacción al Usuario", elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción al usuario.

- **Primera dimensión: Tecnológico – Científico**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en lo Tecnológico – científico en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Eficacia en el Servicio</b>	¿Qué tan Satisfecho, te sientes por el servicio recibido por el Personal de Migraciones al momento de realizar su control Migratorio?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
	¿Consideras que el servicio recibido al momento de realizar su control migratorio fue eficiente?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
<b>Orientación en el servicio</b>	¿Considera que la comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
	¿Usted, percibe que la orientación brindada por el personal de Migraciones al momento de realizar su control migratorio es eficaz?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	

<b>Seguridad y Dominio del proceso</b>	¿Considera usted que el personal de Migraciones se encuentra capacitado para realizar su trabajo?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
	¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control?	4.Alto nivel	3.Acuerdo	4.Alto nivel	

- **Segunda dimensión: Entorno**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en el entorno en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Limpieza y Orden	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra limpio?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
Iluminación y Ventilación	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra adecuadamente iluminada?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
	¿Considera que el Recinto de Migraciones se cuenta con un ambiente ventilado?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
Señalización	¿En relación a la calidad de servicio, usted encuentra adecuada distribución de las señalizaciones?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	

- **Tercera dimensión: Humanística.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en lo Humanística en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Trato recibido	¿El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
Trato amable y cortés	¿siente satisfacción por el trato amable y cortés que recibe?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
Respeto por la privacidad y confidencialidad	¿Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad ?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	
Respeto y orden de atención	¿percibe usted respeto al orden de atención a los usuarios?	4.Alto nivel	4.Totalmente de acuerdo	4.Alto nivel	

  
**Gisela K. Cerezo Morales**  
**ABOGADA**  
 MATRÍCULA: 09-2915-194

## Anexo N. 13

### Validación Experto II

#### Variable: Satisfacción al usuario

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gissela Lizbeth Infante Zárate	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)



Gissela Lizbeth Infante Zárate  
Psicóloga

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Maikol Antonio Olaya Granda
Procedencia:	Propia
Tiempo de aplicación:	3 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
Significación:	El presente cuestionario de la variable "Satisfacción al usuario" está compuesto por 14 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Tecnológica – Científica, Entorno y Humanística.

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable "Satisfacción al Usuario", elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

*J. Zarate*  
 J. Zarate  
 MDS Salud  
 RED ASISTENCIAL  
 TUMBES



Dimensiones del instrumento: Satisfacción al usuario.

• **Primera dimensión: Tecnológico – Científico**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en lo Tecnológico – científico en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficacia en el Servicio	¿Qué tan Satisfecho, te sientes por el servicio recibido por el Personal de Migraciones al momento de realizar su control Migratorio?	4	3	4	
	¿Consideras que el servicio recibido al momento de realizar su control migratorio fue eficiente?	3	4	3	
Orientación en el servicio	¿Considera que la comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible?	4	4	4	
	¿Usted, percibe que la orientación brindada por el personal de Migraciones al momento de realizar su control migratorio es eficaz?	3	3	3	

*J. R. P.*

Seguridad y Dominio del proceso	¿Considera usted que el personal de Migraciones se encuentra capacitado para realizar su trabajo?	4	4	3	
	¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Entorno**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en el entorno en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Limpieza y Orden	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra limpio?	4	4	4	
Iluminación y Ventilación	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra adecuadamente iluminada?	3	3	4	
	¿Considera que el Recinto de Migraciones se cuenta con un ambiente ventilado?	4	3	4	
Señalización	¿En relación a la calidad de servicio, usted encuentra adecuada distribución de las señalizaciones?	3	4	4	

*J. Lopez*

- Tercera dimensión: Humanística.

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe en lo Humanística en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Trato recibido	¿El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas?	3	3	3	3
Trato amable y cortés	¿siente satisfacción por el trato amable y cortés que recibe?	4	4	4	1
Respeto por la privacidad y confidencialidad	¿Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad ?	3	3	4	
Respeto y orden de atención	¿percibe usted respeto al orden de atención a los usuarios?	4	4	4	

  
 Ps. Gissela L. Infante Zarate  
 PSICÓLOGO  
 C.P.P. 13679  
 EsSalud RED ASISTENCIAL TUMBES

## Anexo N. 14

### Validación Experto III

#### Variable: Satisfacción al usuario

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Javier de Jesús Córdoba Saavedra	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Maikol Antonio Olaya Granda
Procedencia:	Propia
Tiempo de aplicación:	3 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
Significación:	El presente cuestionario de la variable "Satisfacción al usuario" está compuesto por 14 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Tecnológica – Científica, Entorno y Humanística.

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable "Satisfacción al Usuario", elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción al usuario.

- **Primera dimensión: Tecnológico – Científico**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en lo Tecnológico – científico en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Eficacia en el Servicio</b>	¿Qué tan Satisfecho, te sientes por el servicio recibido por el Personal de Migraciones al momento de realizar su control Migratorio?	4	3	4	
	¿Consideras que el servicio recibido al momento de realizar su control migratorio fue eficiente?	3	4	3	
<b>Orientación en el servicio</b>	¿Considera que la comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible?	4	4	4	
	¿Usted, percibe que la orientación brindada por el personal de Migraciones al momento de realizar su control migratorio es eficaz?	3	3	3	

- **Tercera dimensión: Humanística.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en lo Humanística en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Trato recibido	¿El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas?	4	3	3	
Trato amable y cortes	¿siente satisfacción por el trato amable y cortes que recibe?	3	4	3	
Respeto por la privacidad y confidencialidad	¿Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad ?	3	3	3	
Respeto y orden de atención	¿percibe usted respeto al orden de atención a los usuarios?	4	4	4	

  
 Mg. Javier de Jesús Cortova Saavedra  
 ABOGADO  
 Reg. ICAT. N° 659

## Anexo N. 15

### Validación Experto IV

#### Variable: Satisfacción al usuario

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa (X)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X)

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor:</b>	Maikol Antonio Olaya Granda
<b>Procedencia:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
<b>Significación:</b>	El presente cuestionario de la variable "Satisfacción al usuario" está compuesto por 14 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Tecnológica – Científica, Entorno y Humanística.



#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable "Satisfacción al Usuario", elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción al usuario.

- **Primera dimensión: Tecnológico – Científico**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en lo Tecnológico – científico en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Eficacia en el Servicio</b>	¿Qué tan Satisfecho, te sientes por el servicio recibido por el Personal de Migraciones al momento de realizar su control Migratorio?	4	4	4	
	¿Consideras que el servicio recibido al momento de realizar su control migratorio fue eficiente?	4	4	4	
<b>Orientación en el servicio</b>	¿Considera que la comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible?	4	4	4	
	¿Usted, percibe que la orientación brindada por el personal de Migraciones al momento de realizar su control migratorio es eficaz?	4	4	4	

<b>Seguridad y Dominio del proceso</b>	¿Considera usted que el personal de Migraciones se encuentra capacitado para realizar su trabajo?	4	4	4	
	¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Entorno**


- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en el entorno en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Limpieza y Orden	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra limpio?	4	4	4	
Iluminación y Ventilación	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra adecuadamente iluminada?	4	4	4	
	¿Considera que el Recinto de Migraciones se cuenta con un ambiente ventilado?	4	4	4	
Señalización	¿En relación a la calidad de servicio, usted encuentra adecuada distribución de las señalizaciones?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Humanística.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en lo Humanística en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Trato recibido	¿El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas?	4	4	4	
Trato amable y cortés	¿siente satisfacción por el trato amable y cortés que recibe?	4	4	4	
Respeto por la privacidad y confidencialidad	¿Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad ?	4	4	4	
Respeto y orden de atención	¿percibe usted respeto al orden de atención a los usuarios?	4	4	4	

  
 JUAN JOSE SAAVEDRA OLIVOS  
 DNI 03874808

## Anexo N. 16

### Validación Experto V

#### Variable: Satisfacción al usuario

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación denominada "Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARUJA PEREZ VENTO
Grado profesional:	Maestría ( )      Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ( )      Social ( ) Educativa (X)      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora:	IE FAP SAMUEL ORDOÑEZ VELAZQUEZ
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X)

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Maikol Antonio Olaya Granda
Procedencia:	Propia
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios que realizan control migratorio en las instalaciones del CEBAF - Perú.
Significación:	El presente cuestionario de la variable "Satisfacción al usuario" está compuesto por 14 preguntas, la cual cuenta con las dimensiones siguientes: Tecnológica – Científica, Entorno y Humanística.

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Variable "Satisfacción al Usuario", elaborado por fuente propia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del Instrumento:** Satisfacción al usuario.

- **Primera dimensión: Tecnológico – Científico**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en lo Tecnológico – científico en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Eficacia en el Servicio</b>	¿Qué tan Satisfecho, te sientes por el servicio recibido por el Personal de Migraciones al momento de realizar su control Migratorio?	4	4	4	
	¿Consideras que el servicio recibido al momento de realizar su control migratorio fue eficiente?	4	4	4	
<b>Orientación en el servicio</b>	¿Considera que la comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios es adecuada y entendible?	4	4	4	
	¿Usted, percibe que la orientación brindada por el personal de Migraciones al momento de realizar su control migratorio es eficaz?	4	4	4	

<b>Seguridad y Dominio del proceso</b>	¿Considera usted que el personal de Migraciones se encuentra capacitado para realizar su trabajo?	4	4	4	
	¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado luego de la implementación del sistema de control?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Entorno**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe en el entorno en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Limpieza y Orden	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra limpio?	4	4	4	
Iluminación y Ventilación	¿Considera que el Recinto de Migraciones se encuentra adecuadamente iluminada?	4	4	4	
	¿Considera que el Recinto de Migraciones se cuenta con un ambiente ventilado?	4	4	4	
Señalización	¿En relación a la calidad de servicio, usted encuentra adecuada distribución de las señalizaciones?	4	4	4	



- **Tercera dimensión: Humanística.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe en lo Humanística en el Nivel de satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Trato recibido	¿El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas?	4	4	4	
Trato amable y cortes	¿siente satisfacción por el trato amable y cortes que recibe?	4	4	4	
Respeto por la privacidad y confidencialidad	¿Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad ?	4	4	4	
Respeto y orden de atención	¿percibe usted respeto al orden de atención a los usuarios?	4	4	4	



MARUJA PÉREZ VENTO  
16795453

**Anexo N. 17**

**Presupuesto**

<b>Ítem.</b>	<b>Unid. de Med.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario.</b>	<b>Parcial</b>
<b>1. Materiales de Oficina.</b>				
Hojas A4	Ciento	1	S/ 20.00	S/ 20.00
Fotocopias Cuestionario	Ciento	6	S/ 0.10	S/ 60.00
Lapiceros	Unidad	20	S/ 1.00	S/ 20.00
<b>Total 1</b>				<b>S/ 100.00</b>
<b>2. Maquinaria y Equipo</b>				
Computadora	Unid.	1	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
USB.	Unid.	2	S/ 30.00	S/ 60.00
Cámara Fotográfica.	Unid.	1	S/ 400.00	S/ 400.00
<b>Total.</b>				<b>S/. 2,460.00</b>
<b>Total, de Materiales de Bienes</b>				<b>S/. 2,560.00</b>

**Servicios**

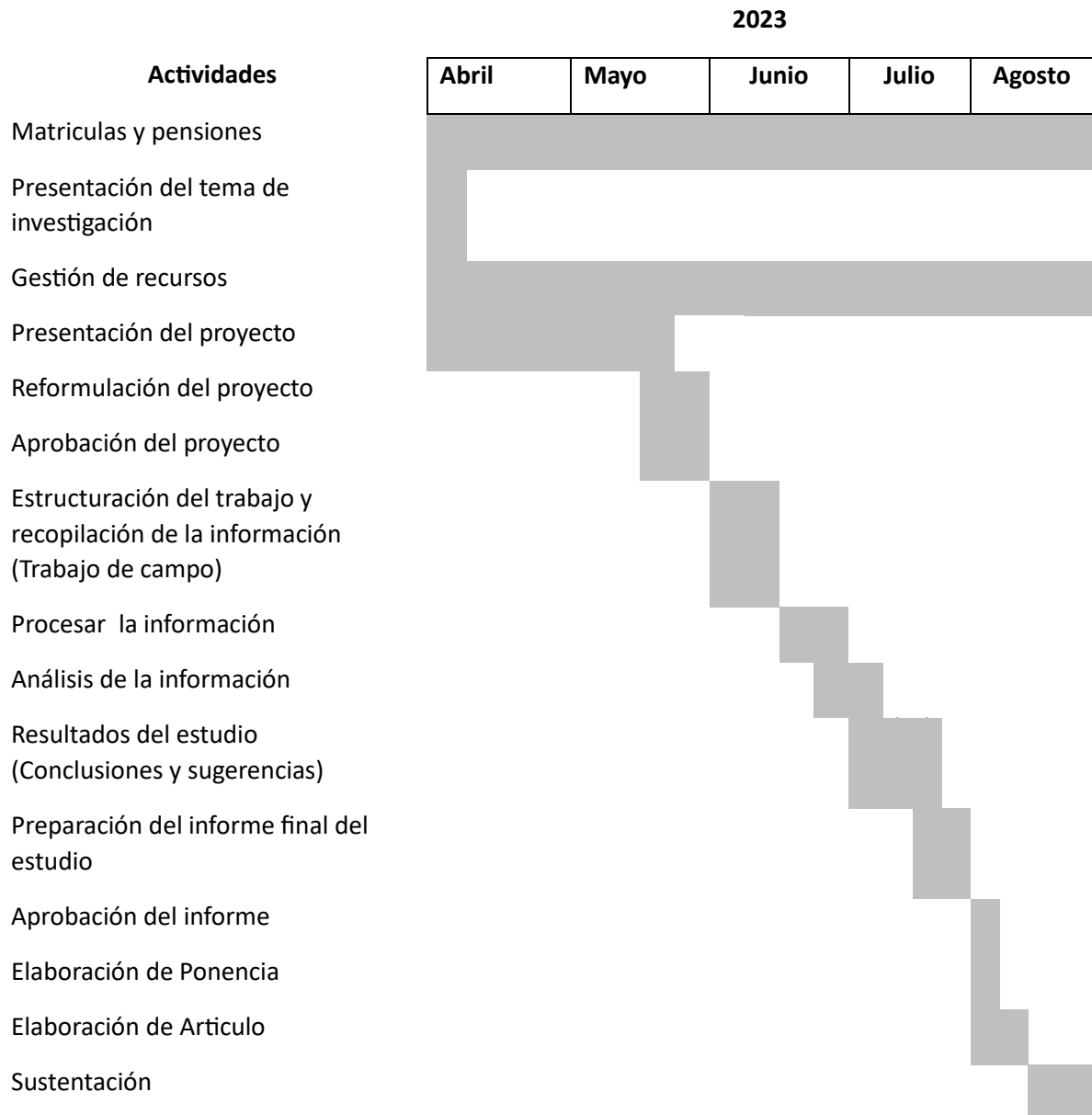
<b>Ítem.</b>	<b>Unid. de Med.</b>	<b>Cantidad.</b>	<b>precio Unitario.</b>	<b>Parcial</b>
<b>1. Movilidad</b>				
Movilidad	Unidad	6	S/ 40.00	S/ 240.00
<b>Total, de movilidad.</b>				<b>S/ 240.00</b>
<b>2. Medios de Comunicación.</b>				
Internet	Hora	30	S/ 2.00	S/ 60.00
<b>Total 2</b>				<b>S/ 60.00</b>
<b>TOTAL, CATEGORÍA 2</b>				<b>S/ 300.00</b>

## Anexo N. 18

### Cronograma de ejecución

Para la presente investigación se plasmó el siguiente cronograma:

**Tabla N. 04**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Anexo N. 19**  
**Panel Fotográfico**

