



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control  
Migratorio de Lima, 2018**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Dajanna Stephany Uribe Godoy

**ASESOR:**

Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): URIBE GODOY, DAJANNA STEPHANY

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

*CALIDAD DEL SERVICIO ELECTRONICO EN UN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO DE LIMA, 2018*

Fecha: 26 de agosto de 2018

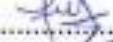
Hora: 2:45 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Gloria Susana Mendoza Illarbe

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Guido Trujillo Valdiviezo

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*- REVISAR OBJETIVOS*  
*- Mejorar presentación en APA*

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A Dios, Jenny, Ricardo, Jesús, Karim, Jennyfer,  
Mayra, Ricardo, Josué, Elsa, Damián, Juana,  
Angelo, Rodrigo, Gonzalo, April y Nicholas.

**Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de ser un profesional con los conocimientos recibidos en esta gran institución.

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo - Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada: Calidad de Servicio Electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, Año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestra en Gestión Pública.

El presente estudio está estructurado en seis capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, la fundamentación de la variable calidad de servicio electrónico y sus dimensiones, la justificación, el planeamiento del problema y sus objetivos. En el segundo capítulo se presenta la variable de estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos. En el tercer capítulo se expone los resultados descriptivos y el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo refrenda las conclusiones de la investigación, en el sexto se fundamentan las recomendaciones y por último, en otro apartado se enuncian las reseñas bibliográficas. Finalmente se presentan los Anexos que dan consistencia a los enunciados en los capítulos anteriormente enunciados.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desea continuar con la investigación del desarrollo de la calidad de servicio electrónico.

Atentamente,

La Autora

## Índice

	Pág.
Dictamen de sustentación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	19
Internacionales	19
Nacionales	22
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
Teorías relacionadas a la variable calidad de servicio electrónico	24
Características de los Servicios	25
Proceso del servicio	26
Servicios Públicos	26
Control Migratorio en el Perú	27
Definiciones de calidad de servicio	28
Modelos de Medición	29
Escuela Nórdica	29
Escuela Americana	29
Modelo de los tres componentes	31
Modelo SERPERF	31
Modelo de Desempeño Evaluado P E	31
Calidad de servicio electrónico en el gobierno electrónico	31
Calidad de servicio electrónico por Cueva y Tello	33
Dimensiones de la variable calidad de servicio	34

1.4. Formulación del problema	35
Problema general	35
Problemas específicos	35
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Objetivos de la investigación	37
Objetivo general	37
Objetivos específicos	37
II. Método	38
2.1. Variable de investigación	39
2.2 Operacionalización de la variable	40
2.3. Metodología	41
2.3.1. Diseño de investigación	41
2.4. Diseño de investigación	41
2.5 Población, muestra y muestreo	42
2.5.1 Población	42
2.5.2 Muestra	42
2.5.3 Muestreo	42
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.7 Métodos de análisis de datos	45
III. Resultados	46
3.1 Análisis descriptivo de los resultados calidad de servicio electrónico.	47
IV. Discusión	52
V. Conclusiones	57
VI. Recomendaciones	60
Referencias Bibliográficas	63
Anexos	70
Anexo 1: Artículo científico	71
Anexo 2: Matriz de Consistencia	79
Anexo 3: Constancia de aprobación del proyecto	82
Anexo 4: Instrumento	84
Anexo 5: Acta y turniting	88
Anexo 6: Validaciones	91

Anexo 7: Confiabilidad y matriz de datos de datos de la confiabilidad	101
Anexo 8: Matriz de datos	104
Anexo 9: Print de los resultados de spss	116

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operación de la variable calidad de servicio electrónico	41
Tabla 2: Cuestionario variable calidad de servicio electrónico	44
Tabla 3: Escala valorativa del instrumento calidad de servicio electrónico	45
Tabla 4: Validación de los instrumentos a través de juicio experto	45
Tabla 5: Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio electrónico	46
Tabla 6: Distribución de frecuencias de los niveles de la variable calidad de servicio electrónico	48
Tabla 7: Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	49
Tabla 8: Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión disponibilidad de la información	50
Tabla 9: Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión facilidad de uso	51
Tabla 10: Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión seguridad y fiabilidad	52

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo Servqual de Calidad de Servicio	30
Figura 2: Niveles de la variable calidad de servicio electrónico	48
Figura 3: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	49
Figura 4: Niveles de la dimensión disponibilidad de la información	50
Figura 5: Niveles de la dimensión facilidad de uso	51
Figura 6: Niveles de la dimensión seguridad y fiabilidad	52

## Resumen

El propósito de esta investigación fue describir el nivel de la calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018.

La investigación se basó en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo y un método descriptivo, el tipo de investigación fue básica. El diseño aplicado fue no experimental, de corte transversal, la población fueron los ciudadanos peruanos usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, con una muestra de 300 usuarios. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el nivel de calidad de servicio electrónico es regular debido a que demuestran que durante el año 2018, el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima ejercido por la Superintendencia Nacional de Migraciones es regular, con el 53.33% de aceptación de los usuarios encuestados.

Palabras Clave: Calidad de Servicio, servicio electrónico y migraciones.

## **Abstract**

The intention of this investigation was to describe the level of the quality of electronic service in a Position of Migratory Control of Lima, 2018.

The investigation was based on the positivist paradigm, with a quantitative approach and a descriptive method, the type of investigation was basic. The applied design was not experimental, of transverse court, the population they were the civil Peruvian users of the National Superintendence of Migrations in the International Airport Jorge Chávez, with a sample of 300 users.

According to the results obtained, the level of quality of electronic service is regular because the results obtained show that during 2018, the level of electronic service quality of a Migration Control Post in Lima exercised by the National Superintendence of Migrations is regular, with 53.33% acceptance of the users surveyed.

Keywords: Quality of Service, electronic service and migrations.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

La Organización de las Naciones Unidas (2002) señala como definición de gobierno la autogestión del pueblo que lo conforma, siendo que en este proceso la interacción del Estado con la empresa privada y la sociedad civil determinan la influencia de los mecanismos de comunicación y la tecnología de información, desarrollando de esta manera el gobierno electrónico. La implementación de este “nuevo gobierno” trae consigo ciertas dinámicas tales como: el uso de internet a fin de propagar opinión pública e intervenir en los procesos democráticos, el aumento de servicio electrónico y acceso a la información pública y de índole comercial, comunicación de normas en vía electrónica, desarrollo de la tendencia a la tecnología móvil, televisión digital y modificaciones en la infraestructura de las organizaciones. (p.1)

Según refiere las Naciones Unidas (2012) la implementación del gobierno electrónico puede ser el impulso que dirija el desarrollo de los pueblos, tomando en cuenta que la connotación de gobierno electrónico trae consigo la implementación de servicios públicos orientados a brindar respuesta, centrados en los ciudadanos, de manera que no se realicen exclusiones sobre los mismos, a través de procesos participativos. La función principal del gobierno electrónico en todas las regiones del mundo es el desarrollo inclusivo y participativo de los ciudadanos y el desarrollo sostenible, siendo que para ello es necesario un adecuado financiamiento de los proyectos a ejecutarse en esta dirección y la implementación de políticas de soporte, con el propósito de reducir la brecha digital y el incremento de servicios públicos a poblaciones sensibles y comúnmente excluidas. (p.iii)

Con respecto a la implementación de servicios en línea, como una de las fuentes principales del desarrollo del gobierno electrónico en el mundo, según un estudio de las Naciones Unidas se concluye que muchos países han puesto en camino la implementación de medidas de gobierno que adoptan iniciativas del gobierno electrónico, tales como aplicaciones tecnológicas, interacción con la ciudadanía, simplificación de sistemas, y a pesar de que el desarrollo de estos mecanismos conviene en la prestación de servicios, muchos de estos deben replantearse con la finalidad de crear asociaciones con un desarrollo sostenible inclusivo. (2012, p.1)

A nivel gobierno las Naciones Unidas (2012) refieren que la transferencia de actividades administrativas a “un interfaz electrónico con los clientes”, por más eficaz

que sea el manejo de la información y el planteamiento de los procesos, trae consigo el riesgo de obtener resultados deficientes, sin embargo ello puede evitarse haciendo que estos procesos posean un soporte de desarrollo de políticas sectoriales que posean como finalidad el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación de manera dinámica y que facilite la participación de la ciudadanía y del sector privado. (p.3- 4)

La visión en América Latina de gobierno electrónico, según Páez (2011) se orienta a la utilización de mecanismos digitales para fines públicos, los cuales tiene por finalidad brindar servicios en vía electrónica y desarrollar la democracia por estos medios; mejorando así la calidad del servicio, la transparencia y el acceso a la información que contribuirán con la creación de espacios igualitarios para la ciudadanía que harán posible una mejor toma de decisiones. (p.2)

De esta manera es posible, apreciar la concordancia del autor con las posiciones de los organismos internacionales, Naciones Unidas y Unesco, en que la implementación de los mecanismos del gobierno electrónico deben poseer una planificación y estructura, responder a la necesidad de inclusión y orientarse un desarrollo dinámico y democrático de forma simplificada, fluida y transparente, que según la posición de los organismos de referencia su respaldo se ha de evidenciar en la creación, desarrollo y conducción de políticas públicas, nacionales y sectoriales.

Siendo que en la última década se ha caracterizado por cambios dramáticos en la forma de modernización del Estado; el desarrollo de las tecnologías ha facilitado al estado un mecanismo con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio, a través de la practicidad y claridad en los procesos que brinda, así como también la participación de la población y su acceso a los servicios. La consideración sobre el desenvolvimiento de la naturaleza del gobierno electrónico, como instrumento que permite el intercambio de información a distancia y el procesamiento de datos. A ello, la política de modernización del Estado peruano, Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, y la Ley Marco de Modernización del Estado, Ley N° 27658, presuponen lineamientos de gestión orientados a resultados de los servicios a la ciudadanía, por parte de las Instituciones Públicas dentro de tres ejes transversales: gobierno abierto, articulación interinstitucional y gobierno electrónico. De manera que de la implementación de estas directrices a nivel nacional, deben desarrollar sus capacidades de rectoría a nivel

sectorial, que según la Secretaría Nacional de Gestión Pública del Consejo de Ministros del Perú (2013), “rectoría se refiere entre otros, a aspectos tales como establecer estándares mínimos de cobertura y calidad de servicios públicos en materias de competencia compartida entre el nivel nacional y los gobiernos descentralizados” (p.37).

Además de la implementación de la normativa descrita sobre modernización de Estado el Perú ha implementado dentro su legislación una Política Nacional de para la Calidad, a través del Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, cuyo desarrollo de sus ejes se encuentran orientados a ofrecer servicios de calidad a los usuarios siendo estos los siguientes: fortalecimiento institucional, cultura para la calidad, servicios vinculados con la infraestructura de calidad y producción y comercialización de bienes y/o servicios con calidad. (2014, p.1)

A nivel institucional, la Superintendencia Nacional de Migraciones, en adelante Migraciones en el ámbito de sus competencias, mediante la Resolución de Superintendencia N° 340-2016-MIGRACIONES recoge en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, así como las políticas nacionales, y aprueba la política y objetivos de la calidad de su institución. Considerando como objetivos de calidad cuatro puntos trascendentales resumidos en: garantizar la satisfacción de los usuarios y sostenibilidad de la institución, personal capacitado y comprometido con la calidad del servicio brindado y mejora continua, seguimiento y mejora del sistema de gestión de calidad y contar con una infraestructura y servicio tecnológico óptimo. (2016. p.4)

Como es apreciable a nivel nacional e institucional se ha superado la implementación de soporte normativo y planificación que deben tener todo desarrollo de servicios electrónicos para brindarse de manera eficiente, este obstáculo superado solo responde a la etapa inicial, siendo indispensable tomar como punto de referencia lo establecido en la legislación nacional e internacional en materia de extranjería según los servicios que brinda Migraciones cual es la pertinencia para la evaluación de la calidad de los mismos. Las directrices y requisitos mínimos, sin cuyo cumplimiento no sería posible el ingreso o salida del territorio nacional; en ese sentido el Artículo 2 inciso 11 de la Constitución Política del Perú (1993) establece que:

Artículo 2.- Toda persona tiene derecho [...]

11. a elegir su lugar de residencia, transitar por el territorio nacional y a salir de él y entrar en él, salvo limitaciones por razones de sanidad o por mandato judicial o por aplicación de la ley de extranjería. (p. 3)

El citado artículo representa un punto preliminar para concretizar que nuestra constitución avala y respeta las leyes y tratados suscritos y vigentes, ya que constituyen las bases de una obediencia a lo establecido internacionalmente en cuanto a derechos fundamentales, así como también lo establece el Decreto Legislativo N° 1350 – Decreto Legislativo de Migraciones (2017), en su artículo I del título preliminar, el cual menciona que:

Artículo I.- Principio de respeto a los derechos fundamentales

En atención al respeto de la dignidad de toda persona humana conforme a la Constitución Política del Perú, el Estado garantiza al extranjero el respeto por sus derechos fundamentales conforme a lo previsto en el marco normativo vigente. (p.1)

Conforme a ello, es de menester importancia que las políticas públicas que nuestro país despliegue, en cuanto al control migratorio, mantengan como bases perspectivas centradas en el respeto de los derechos humanos, y adicionalmente la gestión pública logre desarrollarse eficazmente, brindando así una adecuada calidad de servicio al usuario con el soporte de la implementación del gobierno electrónico, para que de esta forma las personas migrantes y emigrantes, sean nacionales o extranjeras, reciban la mismas condiciones, trato y oportunidades frente a los diversos procesos migratorios. El transcurso de transición migratoria por el que está atravesando el país, ha tenido cierto aplazamiento en la aplicación de la gestión y en el tratamiento que el Estado peruano ha venido brindando a la temática migratoria.

La regulación del control migratorio, a cargo de Migraciones, establece pautas en la normativa vigente de ciertos parámetros a cumplir, los cuales poseen como finalidad la protección de la soberanía del Estado y la contribución con la seguridad nacional, tomando como punto de referencia a la equiparación del control facilitado y en esencia restrictivo.

El Control Migratorio en el Perú se realiza dentro del territorio en fronteras lineales y en zonas internacionales y en terceros Estados a través de los consulados,

teniendo como instituciones encargadas de realizar esa labor a la Migraciones y el Ministerio de Relaciones Exteriores. Para entender la naturaleza de las funciones de un Puesto de Control Migratorio la Organización Mundial para las Migraciones (OIM) (2012) advierte que “El <<control migratorio>> es un concepto variado y poco concreto” (p.17) ya que las legislaciones de los estados definen este termino de maneras diferentes en cuanto al desarrollo de los alcances del control.

La OIM refiere que una de los componentes comunes en el tratamiento del desarrollo del control migratorio es la alusión de este como la potestad del Estado de cotejar, vigilar, inspeccionar o autorizar el ingreso, permanencia y salida de los nacionales o extranjeros a un Estado, normando las consecuencias de dicho traslado. (2012, p.17)

Siendo de especial relevancia recalcar que la normatividad del Control Migratorio de los Estados, la gran mayoría de veces, poseen el desarrollo de políticas desarrolladas exclusivamente para el tratamiento del fenómeno de la migración en el país, como se da en el caso peruano a través del Decreto Supremo 015-2017-RE que aprueba la Política Nacional Migratoria del (PNM) 2017-2025, la misma de debe responder a un enfoque determinado de control que puede ser restrictivo o facilitado. (OIM, 2012. p.26)

Migraciones ha evidenciado la incorporación de acciones que promueven esta potencialidad, sin embargo a la fecha no existe un registro y/o desarrollo bibliográfico que se enfoque en la implicancia de esta política la satisfacción de los usuarios que acceden a estos servicios, teniendo en cuenta que este es uno de los objetivos de la política de calidad de la institución materia de análisis, razón por la cual se ha visto por conveniente desarrollar de qué manera se desempeña esta política en el eje de gobierno electrónico, de manera específica en la calidad del servicio electrónico, con respecto a sus efectos en la calidad de servicio electrónico, en uno de los Puestos de Control migratorio (PCM). Al respecto Torres (S.f) habiendo realizado un estudio basado en la experiencia de cuarenta casos de implementación de modernización del Estado en Países en vías de desarrollo, identifica como causas de fracaso en los proyectos de implementación del gobierno electrónico la falta de estrategia, visión y el desempeño de un diseño erróneo y poco realista, no ajustado al contexto donde se va a desempeñar, además incompatibilidades ideológicas (p. 7-8), razón por la cual se

considera necesario la evaluación de los mecanismo de implementación y evaluación de estos servicios.

Parra (2016), en su tesis evidencia el claro posicionamiento en la necesidad del refuerzo de un control migratorio estricto y atendiendo a este parámetro, del control restrictivo de los Estados, estos implantan medidas de seguridad para la identificación y reconocimiento de las personas (p.76), estas medidas en la actualidad son presentadas de manera electrónica, como es el caso del reconcomiendo facial y de huellas dactilares, así como el de consulta a tiempo real sobre antecedentes y alertas de las personas, sin embargo la implementación de estos soportes muchas veces deja de lado la labor de un control orientado a la seguridad y se centra en el facilitar el tránsito de los migrantes, sin embargo ambos componente son de vital importancia en la implementación del servicio electrónico en la institución.

Ahora bien, la necesidad por parte de las instituciones públicas en incorporar la política de modernización del Estado ha devengado en el desarrollo de un eje transversal, gobierno electrónico, el cual hasta la fecha se desarrollado en los Puestos de Control Migratorio (PCM), la presente investigación posee como objetivo principal el describir el nivel de la calidad de servicio electrónico de la Superintendencia Nacional de Migraciones en un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018. Lo descrito anteriormente me motiva a presentar esta investigación, ya que considero que hace posible identificar la implementación procesos eficientes en el Estado peruano, a fin de poder replicar los mismos en otras entidades y sedes de la misma, así como de plantear mejoras en las deficiencias que se adviertan .Es por ello que se ha considerado la importancia de realizar una investigación, sobre calidad de servicio electrónico.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacionales**

Gamo (2013) en su tesis de Doctorado denominada *Calidad de servicio electrónico a través de cibermarketing*, en la Universidad de Politécnica de Cartagena utilizó una metodología cuantitativa, buscó determinar cuáles son los factores en términos de

presencia tecnológica y calidad de servicio electrónico en el cibermarketing a nivel rango en brindado a usuarios en aeropuertos europeos a fin de identificar los niveles de accesibilidad de la calidad de servicio electrónico, según el tesista competitividad, es en esta investigación tuvo como resultado que tanto la estabilidad como la optimización de la calidad de servicio electrónica va a depender del grado de la existencia de elementos y/o factores que permitan desarrollarla, a través de infraestructuras físicas y tecnológicas. (p.323)

A ello, la investigación señalada de manera precedente obtuvo como resultados los siguientes:

Los resultados, en primer lugar sugieren de una parte que el tamaño de un aeropuerto está relacionado directa y positivamente con su presencia tecnológica tanto a nivel de marketing externo como de marketing interactivo. En segundo lugar, los resultados sugieren en relación a la variable relativa al marketing externo (MEX-1) empresa-cliente, que los aeropuertos con mayor presencia tecnológica en términos de marketing externo (MEX-1) empresa-cliente producto de las infraestructuras de carácter tecnológico disponibles, son más proclives a ofrecer una mejor calidad de servicio en general y en particular electrónica (Lovelock, 1990). Los aeropuertos con un mayor nivel de infraestructuras de carácter tecnológico (E-point, Wi-Fi, etc.), en términos de marketing externo (MEX-1) empresa-cliente, consiguen alcanzar niveles superiores de calidad de servicio electrónica (Denning, 2000; Parasuraman, 2000; Humpreys, 2002; Jarach 2005; Pita 2008; Twentyman, 2010; Almeida 2010; Bates, 2010; Halpern, 2012).

En tercer lugar, y en lo que respecta a la variable relativa al marketing externo (MEX-2) empresa-cliente, los aeropuertos con mayor presencia tecnológica a través de sus páginas Web producto de las infraestructuras de tipo físico disponibles, son más proclives a ofrecer una mejor calidad de servicio en general y más concretamente electrónica (Lovelock, 1990). Los aeropuertos con un mayor nivel de infraestructuras de carácter físico (número de terminales, destinos, etc.), producto de su presencia tecnológica en términos de marketing externo (MEX-2) empresa-cliente, consiguen afianzar niveles superiores de calidad de servicio electrónica. (Denning, 2000; Parasuraman, 2000; Humpreys, 2002; Graham, 2003, 2008; Neufville 2008; Pita, 2008; Almeida, 2010; Halpern, 2012). En cuarto lugar, y en relación al marketing interactivo (MIA) empleadocliente y el nivel de calidad a nivel de cliente (Voss, 2003), en la medida en que Calidad de Servicio Electrónica a través del Cibermarketing este tipo de presencia tecnológica característica de los aeropuertos, les permite alcanzar mayores

niveles de calidad de servicio electrónica. La interacción o contacto interpersonal, resulta por tanto de carácter crucial. Desprendiéndose de estos resultados también la tendencia creciente de los aeropuertos europeos hacia una conversión de los mismos en plataformas eminentemente comerciales. (Denning, 2000; Parasuraman, 2000; Humpreys, 2002; Graham, 2003, 2008; Pita, 2008; Gutiérrez y Rubio, 2009; Almeida, 2010; Halpern, 2012). En quinto lugar, y si comparamos los resultados obtenidos entre las variables (MEX-1), (MEX-2), y (MIA), la variable que mayor nivel de calidad de servicio electrónica arroja, es la variable (MIA). De aquí puede inferirse que los aeropuertos con mayor presencia tecnológica en términos de marketing interactivo (MIA) empleado-cliente, producto de la interacción o contacto interpersonal, tienden a proporcionar un mejor servicio y por tanto presentar mayores niveles de calidad de servicio en general, y en particular electrónica (Gutiérrez, Rubio, 2009). La presencia tanto de puntos de información como centros de atención al cliente, en cuanto a lo que cabe esperar de las relaciones interpersonales prestadas por estos centros, han de suponer un impacto directo sobre la calidad de servicio en general, y en particular sobre la calidad de servicio electrónica. Aspecto que adicionalmente ha permitido identificar estos regresores en términos de marketing interactivo más significativos y por tanto de mayor relevancia a la hora de potenciar y fomentar a través de los mismos una mayor calidad de servicio electrónica. (P.333-334)

Girón (2013), en su tesis, para optar el grado de Maestro en Comunicación por la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, denominada *Gobierno electrónico y acceso a la información*, la cual consideró como objetivo general el “evaluar las condiciones y las capacidades que tienen los sitios web del Órgano Ejecutivo para dar cumplimiento a la Ley de Acceso a Información Pública” (p.9) y como específicos los siguientes:

- Identificar la experiencia de interactuar en los sitios web del Ejecutivo en cuanto a la aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Investigar el proceso de gestión de la información al interior del Órgano Ejecutivo con la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Analizar la experiencia de interacción de los usuarios con los sitios web del Ejecutivo. (p.9)

A su vez identificó, como resultados de su investigación, las situaciones por las cuales la disponibilidad de información a los usuarios no se desarrolla de manera

óptima siendo de manera particular los motivos presentados a continuación: la existencia de acceso limitado de internet a la población del país, la dificultad de identificación de los portales de transparencia en la web; ya que no se establecen de manera visible, deficiencias en el sistema informático y de seguridad, en donde el usuario al realizar la búsqueda obtiene mensajes de inoperatividad de servicio o mantenimiento del mismo de manera frecuente, inconsistencia de información normativa en los sitios web y organigramas de difícil comprensión para los usuarios.(p.89-90)

Barrera, Navarro y Peris (2014) en su artículo científico denominado *Evaluación de la calidad en diferentes servicios electrónicos: un análisis multigrupo* señalan que la escala de recuperación del servicio electrónico, es un elemento determinante en la calidad de servicio electrónico ya que esta capacidad al usuario un trato y atención individual, consignando como parte de esta escala los siguientes ítems: capacidad del cliente para contactarse de manera directa con la institución y la manera de resolver cualquier problema o duda que pueda aparecer en los usuarios, siendo así que de no resolverse el inconveniente a nivel de los ítems propuesto por los autores se obtendrá como resultado la insatisfacción de los usuarios. (p.6)

Con respecto a la dimensión fiabilidad de que la calidad del servicio proporcionado y la fiabilidad del mismo, han demostrado de manera empírica, que ejercen una fuerte influencia en la satisfacción del usuario, siendo de esta manera un elemento determinante de la lealtad y actitud de estos frente al servicio brindado (p.5).

## **Nacionales**

Cueva y Tello (2014) en su investigación *Gobierno Electrónico y la Calidad de Servicio Electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Agencia Lima, 2014, de la Universidad César Vallejo*, siendo la investigación fue de Tipo Básico, Diseño No Experimental y de corte transversal, la cual consideró como la muestra 92 usuarios del Reniec Lima empleó como instrumentos dos cuestionarios de Gobierno electrónico y calidad de servicio electrónico, en cuanto al dimensionamiento de la última variable consideró como dimensiones a capacidad de respuesta, disponibilidad de la Información, facilidad de uso y seguridad y fiabilidad, las mismas que fueron

consideradas en el presente trabajo de investigación. Concluyeron que el gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima, 2014 (p.

102. 2014), siendo que en la descripción, señalan como resultado de la interpretación del nivel de desempeño de la variable calidad de servicio electrónico se recogió que el 52.24% de los encuestados perciben un nivel regular en calidad de servicio electrónico de la entidad. (p.86. 2014)

Espinoza (2017) en su tesis para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, denominada *Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017*, en la estableció como objetivo general “ determinar la relación que existe entre el documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

– Lima, 2017”(p.55) para lo cual consigno como muestra a 335 contribuyentes del servicio, en donde concluyó en aceptar la hipótesis de que existe relación significativa entre las variables consignadas en el título de la tesis, calidad de servicio electrónico y documento electrónico”, en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, de Lima, en el año 2017 (p.87). Además de que en el desarrollo descriptivo de la variable en común, calidad de servicio electrónico, con la de documento electrónico; se obtuvo como parte de los resultados que el nivel de frecuencia de estas variables es “óptimo” con el 57.9%, de aceptación por parte de los usuarios, y de manera muy pareja el 41.5%, de los mismo señaló que se obtuvo un nivel básico en cuanto al nivel de la presente variable. (p.69)

Cabe añadir dimensionamiento de la calidad de servicio electrónico el tesista consideró como dimensiones a capacidad de respuesta, disponibilidad de la Información, facilidad de uso y seguridad y fiabilidad, las mismas que fueron consideradas en el presente trabajo de investigación

Apéstegui (2018), en su tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública en la Universidad César Vallejo, denominada *Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil – 2017*, en donde concluyó que la identidad digital influye de manera significativa en el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil (p.102), se observa

que en el desarrollo descriptivo que en la dimensión electrónico, de la variable gobierno electrónico, se identifica una tendencia mayoritaria del 52.50% del nivel “por mejorar” y un 38% que posee un nivel adecuado(p.65). Cabe precisar que la dimensión electrónico a la que refiere esta autora posee la siguiente definición que se asemeja a la de la variable calidad de servicio electrónico, desarrollada por Veliz en el año 2015, la que refiere que la presente hace referencia a los servicios que son operados por tics, ya sea por internet o diversas maneras que permiten al usuario interactuar con estos mecanismos de manera presencial. (p.110)

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

#### **Teorías relacionadas a la variable calidad de servicio electrónico**

La calidad de servicio electrónico, identificada como variable en la presente investigación, se encuentra compuesta por dos conceptualizaciones, “calidad” y “servicio electrónico”. Siendo que, en la definición de lo que vendría a ser “servicio electrónico” se desarrolla, dogmáticamente, como un eje particular del “servicio” propiamente dicho, como se precisará con posterioridad.

La Real Academia Española (RAE) (2017), en su décimo sexta acepción, define el servicio como la actividad, que realiza una organización y el personal, destinada a velar por la satisfacción de necesidades y/o intereses de una población en particular, ya sean personas, entidades oficiales o entidades privadas. En este sentido Jair (2005) señala que el servicio es la actividad que se realiza a beneficio de la satisfacción de expectativas del consumidor (p.64), un elemento común en las definiciones en mención es el claro direccionamiento que posee la actividad inmersa en el concepto de servicio, al enmarcarla a “una población en particular” o “al consumidor”, se hace referencia al fundamento clásico de “servicio al cliente”, o a lo que se le denomina en el ámbito público nacional de una entidad materia de análisis “servicio al ciudadano”.

La equiparación del servicio al cliente con la del servicio al ciudadano, es respaldada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2012) quien señala que desde la visión de la información como de los servicios, es cada vez más común identificar al ciudadano como “un cliente activo de los servicios públicos”, ello en virtud

a conceptos tomados del sector privado y se encuentran siendo aplicados con la finalidad de renovar en el sector público los sistemas de gobernanza. (p.27)

Teniendo como referencia lo señalado en el párrafo anterior, al considerar al ciudadano como 'un cliente activo de los servicios públicos', Pavanelli, a través de la Secretaría General de *Public Services International* (Organización Internacional de Servicios Públicos) señala que el reto de proporcionar calidad de servicio óptima a las instituciones estatales no se circunscribe a defender a las instituciones públicas cuyos servicios son percibidos como degradados a raíz de la aplicación de políticas de gestión del sector privado, que no calzan con la naturaleza del servicio, sino a reivindicar el servicio público de gran calidad, para el beneficio de la colectividad. (Pavanelli. 2018. s.p)

Las normas internacionales, tales como el ISO 9000, establecido por la Organización Internacional de Normalización (2000) señala, en cuanto servicio, que esta definición es la consecuencia de realizar actividades que conecten a la organización, o persona, que ofrece el producto (que por lo general es intangible) con el que lo recibe, a quien llama cliente.

### **Características de los Servicios**

Duque (2005) realiza un desarrollo de las características de los servicios como Intangibilidad (el servicio como un resultado), heterogeneidad (no es posible establecer una homogeneidad ya que varía según los factores que lo acompañen) e inseparabilidad. (p.65-66)

Ello tomando como referencia lo establecido por Parasurman, Zeithmal y Berry (1985), quienes señalaban, según refiere el autor; que existe una clara diferenciación entre la evaluación que realiza el usuario al calificar un servicio versus un producto final, siendo que las características propias que posee el servicio son: Intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega y la indivisión entre la producción y el consumo; añadiendo a su vez que las precepciones sobre la calidad del servicio prestado, evalúan conjuntamente los resultados y el proceso de prestación. (p .41-45)

## **Proceso del servicio**

Albretch (1992) al estudiar el proceso de servicio y la precepción de estos estados, por parte del consumidor, desarrolló un enfoque de apoyo al productor, identificando períodos claves en donde es factible de valoración el servicio; a los cuales denominó momentos de verdad, haciendo factible al usuario ser más próximo al proceso de servicio y entenderlo. Los momentos de verdad son aquellos en donde el usuario interacciona con el proveedor del servicio, siendo de esta manera que pueda generársele una perspectiva sobre la calidad del servicio. (p. 34-35)

Gönroos (1984), divide al proceso de servicio en dos etapas, la primera la denomina, *Process of Services Assembly (PSA)*, en donde se refiere al procedimiento para la dación del servicio de manera técnica, y a la segunda, *Process of Service Delivery (PSD)*, como resultado y/o manifestación del servicio concluido, así mismo refiere que la valoración de estas fases se encuentran supeditadas a lo que denomina “filtros perceptuales” enfocados a la visión del usuario. (p.18)

## **Servicios Públicos**

Para Yanome (2006) los servicios públicos son las actividades especializadas orientadas a la satisfacción de una necesidad de “carácter general”, quiere decir que la realización de estas acciones se encuentra regulada en normativa y a la vez sometida a control de los gobernantes y el pueblo, por intermedio de la administración pública (p.698). En esta misma línea desarrollo la conceptualización de Farje (2013) nos refiere que son los servicios que designados por la Constitución o una ley buscan satisfacer la necesidad del interés general, labor conferida al Estado y también a las instituciones concesionadas que este posea, según la normativa en materia, condiciones técnicas y económicas. (p.18)

Casermeyro (2008) los servicios públicos son una función que le compete únicamente al Estado, determinada y paramentada por dispositivos legales y sus reglamentos, que poseen el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Una característica del servicio público es su carácter permanente en el tiempo, de esta manera el empleado público debe tener un trato honesto, amigable y respetuoso para con los usuarios acorde, claro está, con las labores que este desempeñe. (p.10-11)

## **Control Migratorio en el Perú**

En el año 2016 Parra, señala como conclusión final de su tesis, citando a la OIM, lo siguiente:

La Política Migratoria adecuada para el país, será la que responda a la propia realidad peruana - y esta es de violencia e inseguridad - que en consonancia con los estándares internacionales, pueda decidir procedimientos adecuados de deportación o expulsión, detención preventiva o detención administrativa, respetando los derechos humanos (OIM 2012:59), sin estigmatizar, criminalizar ni generalizar las migraciones irregulares, solamente distinguiéndolas de las que pueden constituir amenazas o riesgos para la seguridad nacional, seguridad pública o seguridad ciudadana del país(2016, p.76).

En la cita precedente se evidencia el claro posicionamiento del autor en el refuerzo de un control migratorio estricto y atendiendo a este parámetro, del control restrictivo de los Estados, estos implantan medidas de seguridad para la identificación y reconocimiento de las personas, estas medidas en la actualidad son presentadas de manera electrónica, como es el caso del reconcomiendo facial y de huellas dactilares, así como el de consulta a tiempo real sobre antecedentes y alertas de las personas, sin embargo la implementación de estos soportes muchas veces deja de lado la labor de un control orientado a la seguridad y se centra en el facilitar el tránsito de los migrantes.

Según Parra (2016) define al Control Migratorio en contraposición de lo OIM.:

El concepto de control migratorio, alude a la capacidad del Estado para verificar, supervisar, vigilar o autorizar la entrada, permanencia o salida de nacionales o extranjeros, estableciéndose reglas de funcionamiento, organización y coordinación entre las instituciones estatales encargadas de su ejercicio (OIM2012:17). Dicha definición teórica resulta de difícil aplicabilidad en el Perú, por su particular geografía, caracterizada por una frontera extensa y porosa, poblaciones binacionales con culturas, costumbres y tradiciones propias que hacen que las instituciones encargadas del control migratorio (Ministerio de Relaciones, Superintendencia Nacional de Migraciones, Ministerio de Trabajo,

la Policía Nacional entre o tras organizaciones estatales y no gubernamentales) cumplan sus funciones con marcadas limitaciones; consecuentemente, miles de ciudadanos extranjeros han ingresado clandestinamente, muchos de los cuales fueron expulsados por tales motivos. (p.40)

### **Definiciones de calidad de servicio**

La conceptualización de calidad de servicio, así como las características y modelos de medición de la misma, es variada debido a la perspectiva tomada por cada autor, identificando como factor común de estas definiciones la orientación hacia el usuario, siendo de esta manera que Fassnacth y Kouse (2005) definen a la calidad de servicio electrónico como el estado en que este es competente para satisfacer eficaz y eficientemente las necesidades prioritarias de los clientes. Nótese que en la definición presentada se toma en cuenta, como factor predominante, al resultado del servicio, especificando la eficiencia y eficacia que debe poseer, separando al proceso propiamente dicho. (p.19)

A su vez Duque (2005), citando a Rust y Oliver en 1994, señala que “la calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el percibido” (p.68), es decir que la calidad del servicio se enfoca en determinar que el servicio requerido cubre las necesidades y además las expectativas de los usuarios.

La importancia de la calidad de servicio del servicio radica en la satisfacción de las exigencias de los usuarios a los cuales se encuentran destinados, ya que como señala Duque la mejor evaluación de calidad se encuentra a evaluación del cliente a través de la percepción, dependiendo de las características específicas del servicio, los usuarios y contexto en el que se encuentran (Cueva y Tello, 2014. p.49), de esta manera una retribución por parte del usuario confiabilidad en la institución, coadyuvando de esta manera con un eje importante en el desarrollo de la gestión pública

Sobre la calidad en los servicios públicos Casermeiro (2008) señala que el termino de calidad se utilizaba de manera exclusiva al ámbito privado, sin embargo al pasar del tiempo esta terminología amplió su ámbito de desarrollo a las instituciones públicas, transformando de esta manera el que hacer de las organizaciones estatales, en cambio que empiezan en la atención del usuario y concluyen con la finalización de

servicios complejos, realizando de manera óptima, que dependiendo de la naturaleza jurídica de la organización, se encuentran destinadas a desempeñar, brindando satisfacción al ciudadano a través del producto, servicio y/o proceso requerido. (p.8)

### **Modelos de Medición**

Los modelos de medición, según Duque (2005) son las escalas de evaluación de calidad, dimensionadas con diferentes enfoques, siendo los más usados el modelo nórdico, desarrollado por Grönroos, y el modelo americano, Parasuraman, Zeithaml y Berry. (p.70)

### **Escuela Nórdica**

Grönroos (1988) desarrolla el modelo nórdico en la evaluación de la calidad de servicio basada en la imagen corporativa que se posea del mismo, en donde se conjuga la “calidad técnica”, a través de un resultado dentro de los márgenes de esperado por el cliente con un efecto aceptado, con la “calidad funcional”, la actitud del proveedor para con el usuario. Este modelo, según señala el autor, no posee una diferenciación objetiva al 100% debido a que se evidencian diferencias entre la calidad esperada por el cliente y la experimentada en concreto, a las que llama “paradigma de desconfirmación”. (p.38)

### **Escuela Americana**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) nombraron al modelo que desarrollaron SERVQUAL, en donde al igual que Grönroos, utilizaron el paradigma de desconfirmación para desarrollar un instrumento que accediera a la estimación de la calidad de servicio percibida en donde sea posible separa las expectativas de las percepciones, dimensionándolo de en los siguientes ítems: Elementos tangibles (apariencia física), fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. (p.43)

En el año 1988, tras muchas críticas del dimensionamiento del SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml y Berry identificaron que muchas de las dimensiones trabajadas poseían correlación entre sí, motivo por el cual variaron su concepción inicial por la siguiente: Empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad

(1988,p.26). Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el siguiente cuestionario SERVQUAL.

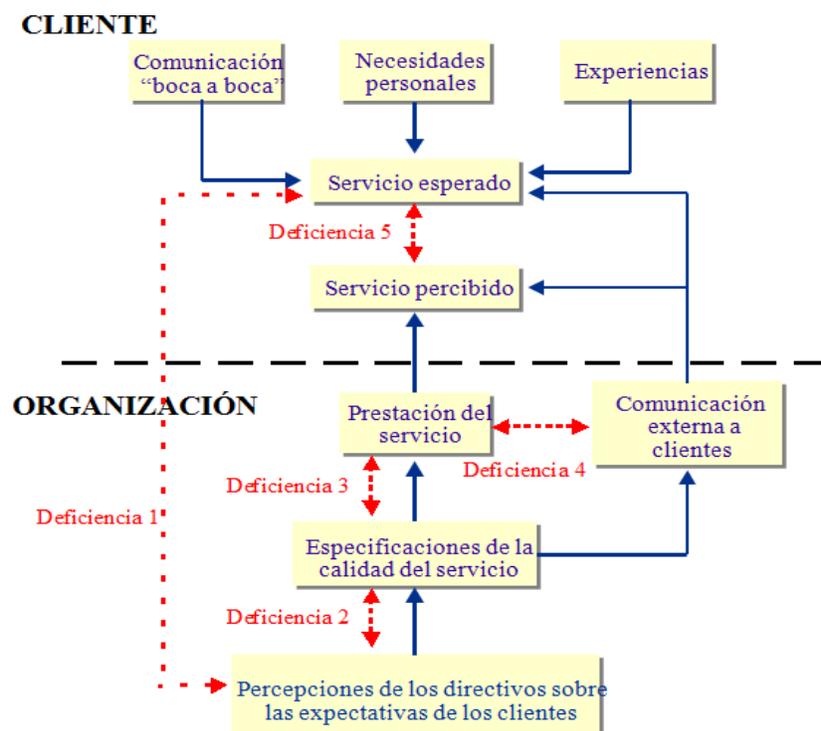


Figura 1. Modelo Servqual de Calidad de Servicio

Fuente: Aiteco Consultores

El modelo americano, advierte que existen una serie de vacíos en cuanto entre las carencias existentes con las percibidas por el cliente, a los que denomina *Gaps*, estas incongruencias son las que hacen imposible que un servicio sea considerado como de alta calidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry. 1985. p. 44). La clasificación de los Gaps, desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), está desarrollada de la siguiente manera:

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. (p. 46)

### **Modelo de los tres componentes**

Duque (2005) señala que el modelo de tres componentes clave, de allí la denominación, que son: *Service product*, el servicio propiamente dicho y las características de mismo, *Service delivery*, entrega del servicio, y *envionment*, el entorno que comprende el servicio (p.74).

### **Modelo SERPERF**

Duque (2005) señala que los autores Cronin y Taylor en el año 1992, desarrollaron de manera simplificada el SERVQUAL, denominando a este nuevo modelo de medición SERPPERF, el acortamiento de este modelo se debe a que se suprime las expectativas de los clientes, tomando únicamente las percepciones de los mismos (p.74).

### **Modelo de Desempeño Evaluado P E**

Según Duque (2005) el presente modelo fue desarrollado por Teas en el año 1993, quien al igual que los autores del SERVERF, tenía una posición diferenciada sobre la operacionalización, definición y dimensionamiento de las expectativas de los usuarios, además de estimación de la calificación de la percepción de la calidad del servicio. Al advertir estas deficiencias en el SERVQUAL, establece puntuaciones a las expectativas y percepciones de la calidad de servicio, y al no plantear dimensiones en su modelo desarrolla dos modelos para la evaluación en los instrumentos: Modelo de desempeño evaluado (EP) y el modelo de calidad normalizada (NQ). (p.75)

### **Calidad de servicio electrónico en el gobierno electrónico**

Vargas Díaz realiza en su investigación sobre gobierno electrónico un cuadro de referencia con los diferentes conceptos sobre gobierno electrónico de manera cronológica, dentro de ellos, una de las primeras definiciones es Canales en el año 2001 que señala que el gobierno electrónico es la disposición de hacer accesible al

Estado, a través del Gobierno al ciudadano en el momento que este lo desee, por otro lado señala que Myers en el año 2001 define como gobierno electrónico al uso de la tecnología para poner a disposición la información correcta, en e momento y formato correcto, por otro lado, en el año 2005, Holden y Millett señalan que el e-Gobierno es una tendencia en la transformación de las Instituciones Públicas con gran potencial para cambiar las relaciones de los ciudadanos con los Organismos Públicos (Vargas C. 2011. P. 7-9).

La importancia del Gobierno electrónico radica la dirección que proporciona el mismo en el desarrollo de un desarrollo sostenible y en el incremento de eficacia, eficiencia y economía en los servicios prestados por las entidades de gobierno, ya que como señala Vargas (2011) el e-Gobierno hace partícipe a las nuevas tecnologías integrándolas a sus procedimientos a fin de ampliar su economía, eficacia y eficiencia (P.10).

Según Alejandro y Roberto Armas (2011) el gobierno electrónico puede desarrollarse en los siguientes ámbitos:

Externa: El Gobierno Electrónico tiene que ver con la prestación de servicios y la posibilidad de interacción de los mismos con los ciudadanos, utilizando las TIC´s (páginas web, correo electrónico, foros, los chats, vota en línea y redes sociales). A su vez clasifican esta dimensión en tres grupos, de la siguiente manera:

a) cuestiones referidas a la vida cotidiana: En donde la administración informa sobre de los servicios que brinda en marco de sus competencias y atribuciones.

b) cuestiones referidas a la administración a distancia: orientada a promocional y realizar los servicios públicos que ofrece. Y

c) cuestiones referidas a la vida política y a la participación: donde se refieren a la naturaleza pública y política de las instituciones públicas, posibilitando la interacción de nuevos espacios que permiten el intercambio y la interacción entre ciudadanos y la institución. (2011.P.4)

Interna: Armas (2011), el gobierno electrónico se caracteriza por la utilización de las tecnologías de la información (TIC"s) para la mejora del funcionamiento interno, esta dimensión destaca la organización y la gestión interna de las administraciones públicas locales. Siendo uno de los retos el reestructurar formaciones organizaciones y procesos,

partiendo del potencial que ofrece el gobierno electrónico, de manera que las tecnologías de la información y, a su vez, de comunicación son herramientas para lograr los objetivos de la entidad. Por otro lado, existe otro eje en el desarrollo de esta dimensión que es el de la motivación de los empleados públicos y en la cultura administrativa. (2011. P.4)

**Relacional:** Según Roberto y Alejandro Armas, es la capacidad de involucrar una red para intercambiar recursos con otros agentes con la finalidad de mejorar los servicios, procesos de trabajo y generación de nuevos procedimientos más eficientes. Catalogando a esta dimensión como la poseedora de un carácter interorganizacional, donde incluye entidades estatales, empresas y diferentes agrupaciones de interés, siendo que el intercambio y relación de las mismas enriquece al desarrollo de las TICs proporcionando un ambiente de colaboración más fluida y eficiente, que beneficiará al gobierno, empresa, ciudadano y empleado. (2011. P.4-5)

**Promoción:** Según Roberto y Alejandro Armas (2011) señalan que el gobierno electrónico es la mejora y promoción de los servicios del gobierno electrónico a través de las tecnologías de la información, teniendo en cuenta los siguientes componentes: Promoción de infraestructuras y promoción de cultura de nuevos paradigmas y retos planteados (p.5).

### **Calidad de servicio electrónico por Cueva y Tello**

Para Cueva y Tello (2014) la definición de calidad de servicio electrónico es un concepto que ha venido perfeccionándose con el tiempo y que su basta conceptualización se debe a las diversas maneras de concebirlas según las empresas y los modelos que deseen adoptar (p.44). A su vez la definen como la satisfacción de las exigencias de los usuarios a los cuales se encuentran destinados, siendo de esta manera que la mejor evaluación de calidad se encuentra a evaluación del cliente a través de la percepción, dependiendo de las características específicas del servicio, los usuarios y contexto en el que se encuentran. (p.49)

Siendo de esta manera los autores desarrollan un dimensionamiento de la variable calidad de servicio electrónico basado en las dimensiones propuestas por los modelos

americano y nórdico y adecua este a un cuestionario aplicable al servicio en específico de una Institución pública en el Perú.

### **Dimensiones de la variable calidad de servicio**

Para el estudio de la presente variable se consideraron las dimensiones propuestas por Cueva y Tello (2014):

**Capacidad de Respuesta:** Para Pecetto la capacidad de respuesta es la disposición de realizar y entregar un servicio de manera rápida, a fin de mantener contentos al usuario, siendo por lo contrario que el no cumplir con los plazos u omitir los requerimientos del mismo incrementan la insatisfacción del cliente con la empresa. (2015.p.51)

Según Balbuena, Roldan y Muñoz (2010) que esta dimensión es la puntualidad con la que el servicio brindado es realizado en el tiempo ofertado (p.24). Al respecto Cueva y Tello (2014) señalan que la capacidad de respuesta es la atención a los requerimientos que posea el usuario, utilizando de manera clave a las redes como herramienta, que asegura el éxito en cuanto a la calidad de servicio perciba (p.58).

**Disponibilidad de la Información:** Según Janita y Miranda la disponibilidad de información se refiere a la accesibilidad de información adecuada y de calidad sobre el producto o servicio a requerirse (2008. p.51). Al respecto la Ongei (2011) señala que la disponibilidad de la información es el acceso a información e interacción de los usuarios con esta, para ello se toma en cuenta la influencia de los medios de información siendo que los componentes electrónicos, hardware y software funcionen de manera regular. (p.11-13)

**Facilidad de Uso:** Según Sánchez y Villarejo, la facilidad de uso se caracteriza por la capacidad del usuario de realizar una transacción con el menor número de pasos, «clicks», asociándolos a aspectos de navegación. A su vez afirman que la facilidad de uso, que surge al utilizar Internet, como principal vía para la satisfacción del usuario. (2004. P.132). Al respecto Balbuena, Roldan y Muñoz (2010) señalan que en esta dimensión tiene que ver con el apoyo y la disposición del proveedor, en este caso el servidor y/o funcionario público, de contribuir con el usuario para brindarle un servicio eficiente (p.24).

Seguridad y fiabilidad: Aiteco Consultores señala que de Zeithaml, Parasuraman y Berry definen dentro de sus dimensiones de estudio sobre la calidad de servicio a la fiabilidad y seguridad de la siguiente manera: Fiabilidad: Capacidad de realizar el servicio de manera cuidadosa y confiable. Seguridad: Conocimientos y esmero mostrado por el personal para brindar credibilidad y confianza. (Aiteco Consultores, S.f. p.1)

Según Balbuena, Roldan y Muñoz (2010) señalan que esta dimensión tiene que ver con brindar un servicio de manera confiable y segura, amable y demostrando que el proveedor, delegando a su personal, transmite cordialidad y confianza (p.25).

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?

##### **Problemas específicos**

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018? }

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de la disponibilidad de información del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de la facilidad de uso del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de la seguridad y fiabilidad del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?

## 1.5. Justificación del estudio

### Justificación teórica

La presente investigación describió teóricamente las dimensiones de calidad de servicios electrónicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018, identificando el nivel de desarrollo de esta variable, con la finalidad de entender la problemática se necesitó analizar las teorías y conceptos que las sustentan, por ello la investigación coadyuvó con el incremento de nuevos conceptos, de manera especial al aplicarse a una nueva población, tal como es los usuarios peruanos de la Superintendencia Nacional de Migraciones de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018. Este estudio tuvo el valor teórico, al explicar la variable y la incidencia que tienen en el servicio, asegurando que la implementación de un servicio electrónico idóneo que se materializa en la percepción positiva en la calidad de servicio electrónico por parte de los usuarios.

El desarrollo teórico de la calidad del servicio electrónico, tanto a nivel nacional como internacional, se toma por lo general en un contexto amplio, a raíz de la necesidad de incorporación, implementado como uno de los escaños del gobierno electrónico, eje transversal en la modernización del Estado, sin embargo, se considera como un aporte relevante de la presente investigación realizar el análisis de la variable calidad de servicio electrónico que se ofrece. Siendo de esta manera que Torres (S.f) señala que la velocidad de respuesta por parte del Gobierno debe incrementar debido a que las exigencias de la sociedad es cada vez más diversa, en la Modernización del Estado presupone la perspectiva del ciudadano como un cliente, al que le brindará el mejor servicio, frente al Estado-Empresa (.p.5)

### Justificación práctica

Este estudio se justificó porque estuvo direccionado a brindar un aporte referente a la incidencia de la Calidad de Servicio Electrónico, considero a esta la investigación relevante, ya que a partir de las conclusiones se proporciona planes de mejora continua, a fin de subsanar las deficiencias, con la finalidad que brindar un mejor servicio al posible beneficiario y a su vez cumplir con la finalidad del procedimiento, con la finalidad de producir mejoras en la gestión.

Como señala Adolfo Torres (S.f) la gran mayoría de los proyectos del Gobierno Electrónico, eGovernment, afectan de alguna manera al ciudadano, convirtiéndolo, según el autor, en el principal beneficiario (p.5). Cabe añadir que la cita precedente hace referencia a los proyectos que han sido y son llevados de una manera idónea, siendo que en el caso contrario el mayor perjudicado sería la población.

#### Justificación metodológica

La justificación metodológica del presente estudio versa en la aplicación del método científico; debido a que se revisaron estudios relacionados con el tema, se aplicaron instrumentos para la recolección de datos y se empleó la estadística descriptiva.

### **1.6. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Describir cual es el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018.

#### **Objetivos específicos**

##### Objetivo específico 1

Describir cual es el nivel de la capacidad de respuesta del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018.

##### Objetivo específico 2

Describir cual es el nivel de la disponibilidad de información del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018.

##### Objetivo específico 3

Describir cual es el nivel de la facilidad de uso del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018.

##### Objetivo específico 4

Describir cual es el nivel de la seguridad y fiabilidad del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018

## **II. Método**

## **2.1. Variable de investigación**

### **Variable 1: Calidad de servicio electrónico**

#### **Definición Conceptual**

Cueva y Tello (2014) define la calidad de servicio electrónico:

La satisfacción de las exigencias de los usuarios a los cuales se encuentran destinados, siendo de esta manera que la mejor evaluación de calidad se encuentra a evaluación del cliente a través de la percepción, dependiendo de las características específicas del servicio, los usuarios y contexto en el que se encuentran. (p.49)

#### **Definición operacional de la variable calidad de servicio electrónico**

La variable calidad de servicio electrónico se mide a través de un cuestionario el cual tiene por objetivo describir el nivel de la calidad del servicio electrónico. Este instrumento tiene como autor a Cueva y Tello (2014), mide 4 dimensiones y consta de 7 ítems; se aplica de manera individual o grupal.

## 2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Matriz de operación de la variable calidad de servicio electrónico*

Variable	Dimension	Indicadores	Items	Escalas	Niveles y Rango
Servicio electrónico			1-28		Malo (28-65) Regular (66-103) Bueno (104-140)
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de respuesta	1-4		Malo (4-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
	Disponibilidad de la Información	Horario de disponibilidad	5-12	1.Nunca 2.Raras veces 3.Aveces 4.Casi Siempre 5.Siempre	Malo (8-20) Regular (21-32) Bueno (33-44)
		Tiempo de restablecimiento			
	Facilidad de Uso	Números de uso	Números de correcciones	13-21	
	Seguridad y fiabilidad	Vulnerabilidad Confiabilidad	22 - 28		Malo (7-17) Regular (18-27) Bueno (19-37)

**Cueva y Tello (2014)**

## **2.3. Metodología**

### **2.3.1. Diseño de investigación**

De acuerdo a los conceptos planteados por Valderrama (2013) citando a Tamayo en 1990, la investigación es un procedimiento especial, que utiliza un pensamiento sistemático apoyado en el uso herramientas y/o instrumentos, con la finalidad de conseguir conocimientos novedosos y/o las soluciones a problemas planteados (p.32).

La investigación es del tipo básica, ya que el resultado del mismo dará lugar a la adquisición de un nuevo conocimiento. Según Valderrama (2013) señala que en este tipo de investigación el investigador se ocupa de recolectar información de la realidad con la finalidad de incrementar el conocimiento en la materia de estudio, a través del método científico y la revelación de leyes y principios (p. 38). A su vez es no experimental, de corte transeccional o transversales, según los conceptos planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2014) en *Metodología de la Investigación* (p.152). La investigación no experimental es aquel tipo de exploración que no utiliza la manipulación de la o las variable(s) en análisis, con la finalidad de observar de manera espontánea y natural el comportamiento de las mismas. Ello quiero decir que se trata de es una investigación que no va a provocar situación alguna y al no poseer control directo en la o las variable(s) no será posible el controlar los efectos que estas desarrollen (p.152). Se denomina investigación no experimental transeccional o transversal porque la recolección de información de la muestra se efectúa en un momento específico. Cuya finalidad es de detallar y/o analizar la incidencia y relación de la o las variable(s) en un momento dado. (p. 154)

Los diseños transeccionales de tipo descriptivos, aplicados en la investigación con la finalidad de buscar las incidencias de las propiedades o niveles de la o las variable(s) en la población materia de análisis (p. 152 – 153).

## **2.4. Diseño de investigación**

### **El diseño será descriptivo**

El desarrollo del trabajo de investigación es descriptiva, según la división de Hernández, et al., (2014); el objetivo de los diseños descriptivos radica en la búsqueda de la incidencia de las categorías, modalidades y/o niveles de la o las

variable(s) materia de análisis en la investigación, es por ello que en el caso de desarrollar hipótesis en este diseño estas, por consecuencia, deberán ser a su vez descriptivas. (p.155)

## **2.5 Población, muestra y muestreo**

### **2.5.1 Población**

Para Hernández, et al., (2014) la población es un universo de personas en las cuales confluyen determinados rasgos específicos o concuerden con una serie de casos (p.174).

La población que se consideró en la investigación fue la conformada por los usuarios de un Puesto Control Migratorio de Lima.

### **2.5.2 Muestra**

Según Hernández, et al., (2014); la define como una cifra significativa, denominado también subconjunto, del grupo de la población de interés de la cual se recogerán datos del cual se recolectan los datos (p.173). En la presente investigación se consideró como muestra 300 usuarios de la población.

### **2.5.3 Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico razón por la cual fue innecesario el uso de alguna fórmula. Según Hernández, et al., (2014); el muestro no probabilístico no obedece a la probabilidad y depende de los propósitos y/o características propuestas por el investigador (p.176).

## **2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el procedimiento de recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta. Según afirma Monje (2011), la encuesta es una técnica de investigación que permite obtener datos de las personas seleccionadas, calificando a este método como adecuado a fin de ahondar en el estudio de hechos y/o características en donde los encuestados se encuentran dispuestos a informar; y su utilización depende del enfoque seleccionado por el

investigador, puede ser: descriptivo, comparativo y/o de evaluación complementaria. (p.134)

Una vez definida la técnica a emplear se procedió a elaborar un instrumento tipo cuestionario para la variable de estudio. El presente instrumento utiliza para la valoración de las respuestas la escala de Likert. Según señala Hernández, et al., (2014) el cuestionario es un acumulado de preguntas en relación a la o las variable(s) a medir en la investigación (p.217). El instrumento se elaboró para el cálculo del nivel de la variable, tomando en cuenta las dimensiones desarrolladas en el marco teórico. Los instrumentos que se usaron en esta investigación se realizaron a través de la siguiente ficha técnica:

## Tabla 2

### *Cuestionario variable calidad de servicio electrónico*

---

#### Ficha técnica 1

---

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio electrónico

Autor: Cueva y Tello

Adaptado por: Dajanna Stephany Uribe Godoy

Año: 2018

Institución: Universidad César Vallejo, Lima 2018.

Objetivo: Describir el nivel de la calidad de servicio electrónico

Administración: Individual

Tiempo de duración: 25 minutos aproximadamente

---

Los usuarios marcaron sus respuestas en cada ítem del cuestionario de acuerdo a la escala de valoración de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) siendo un total de 28 ítems, distribuidos en forma ordinal para cuatro dimensiones: capacidad de respuesta, disponibilidad de información, facilidad de uso y seguridad y fiabilidad; con ello se trata de medir la percepción de los usuarios que ingresan al Puesto de Control Migratorio de Lima. La escala utilizada para este instrumento es la que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3

*Escala valorativa del instrumento calidad de servicio electrónico*

ESCALA VALORATIVA		
CODIGO	CATEGORIA	ESCALA
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

**Validación y confiabilidad del instrumento**

Los instrumentos de la investigación fueron validados mediante juicio experto de profesionales de diferentes universidades, quienes según su juicio y valor determinaron la idoneidad y validez de los ítems de cada instrumento y que concluyeron como viable su aplicación.

Tabla 4

*Validación de los instrumentos a través de juicio experto.*

VALIDACION		
Nro.	EXPERTO	RESULTADO
1	Isabel Menacho Vargas	APLICABLE
2	Mitchell Alarcón Díaz	APLICABLE
3	Jenny Godoy Contreras	APLICABLE

La confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante el uso del coeficiente de consistencia o prueba de fiabilidad Alpha de Cronbach.

Tabla 5

*Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio electrónico*

Alfa de Cronbach	Nº elementos
,952	28

En la tabla anterior se puede apreciar que la prueba de alfa de Cronbach hallado para la variable calidad de servicio electrónico tiene un valor de: 0.952; ello indica que tiene confiabilidad alta. El instrumento realizado presenta confiabilidad seguido se procede a su aplicación para la obtención de datos.

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

En base a nuestro diseño de investigación necesitamos usar la estadística como herramienta de estudio, comprende técnicas descriptivas. Según señala Monje (2011) la estadística descriptiva es la medición aquel estudio que se vale de medidas para realizar la descripción de un fenómeno, en donde denomina estadígrafos aquellas descripciones en muestras y parámetros a las realizadas en poblaciones completas, siendo que ambas medidas pueden representarse en una o más dimensiones. (p.176)

En la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva para realizar el recuento, ordenación, clasificación de los datos obtenidos de los instrumentos aplicados a la variable; para luego utilizar los datos obtenidos y describir las variables mediante la construcción de tablas, gráficos y cálculos de parámetros.

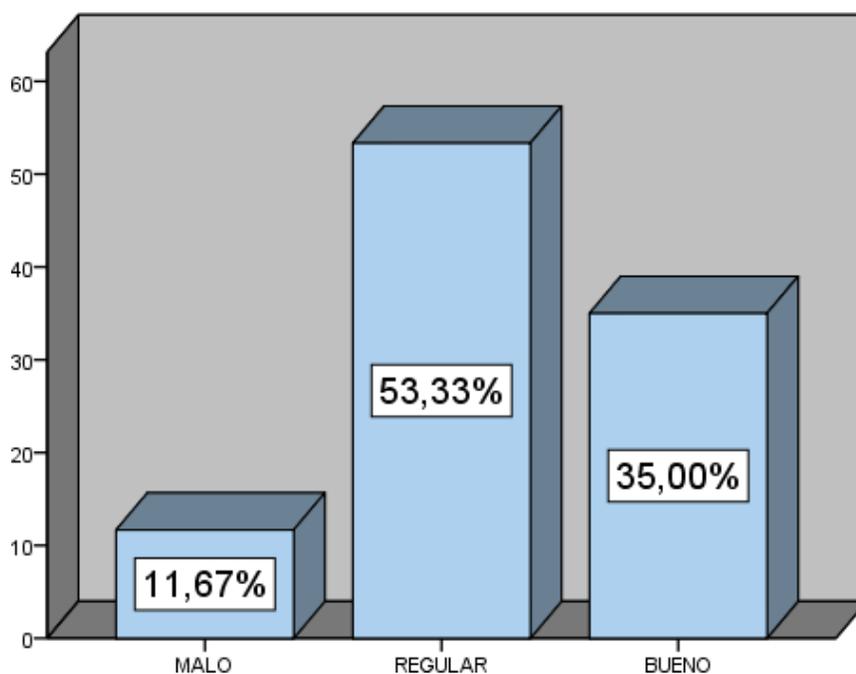
### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis descriptivo de los resultados calidad de servicio electrónico.

Tabla 6

*Distribución de frecuencias de los niveles de la variable calidad de servicio electrónico*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
MALO	35	11,67
REGULAR	160	53,33
BUENO	105	35,00
Total	300	100,0



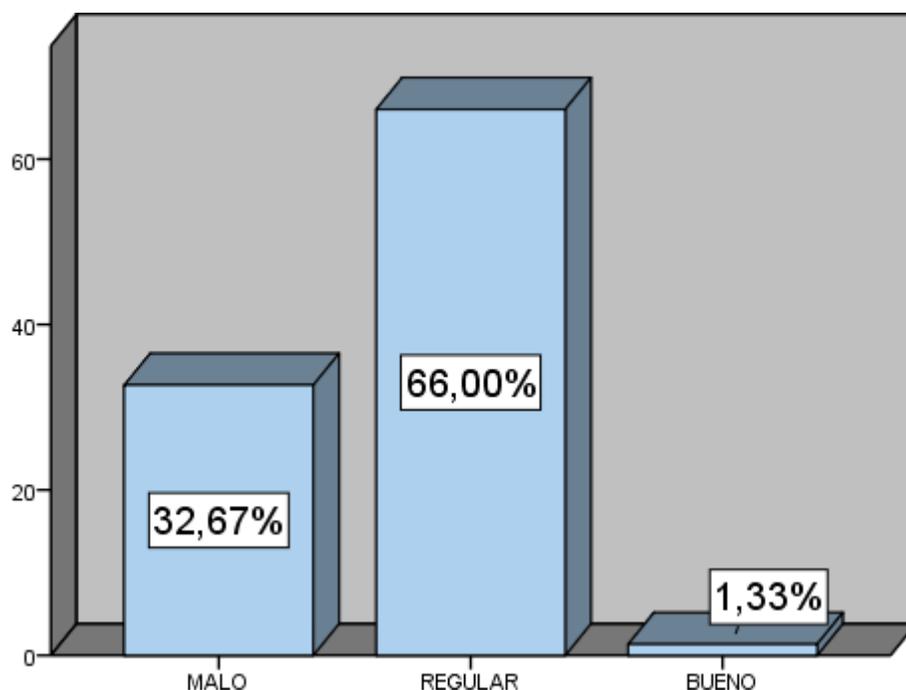
*Figura 2. Niveles de la variable calidad de servicio electrónico*

En la tabla 6 y la figura 2 se observa que, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones encuestados, el 11.67% refieren que se posee un mala calidad de servicio electrónico, un 53.33% considera que se tiene un nivel regular en la calidad de servicio electrónico y un 35.00% considera que se tiene un buena calidad de servicio electrónico por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
MALO	98	32,67
REGULAR	198	66,00
BUENO	4	1,33
Total	300	100,0

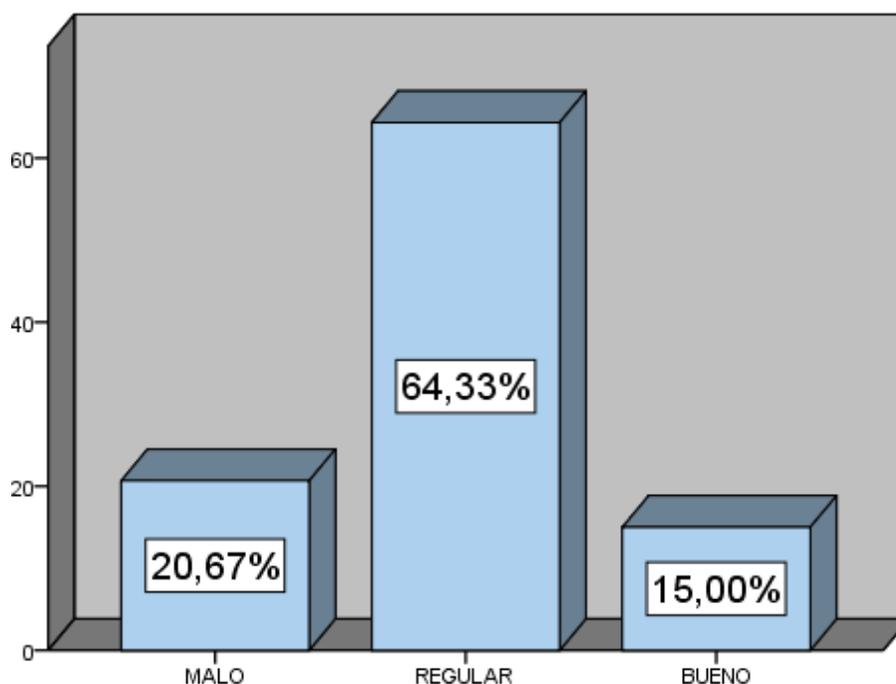
*Figura 3. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta*

En la tabla 7 y figura 3 se observa que, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones encuestados, el 32.67% refieren que se posee una mala capacidad de respuesta del servicio electrónico, un 66.00% considera que se tiene un nivel regular en la capacidad de respuesta del servicio electrónico y un 1.33% considera que se tiene una buena capacidad de respuesta del servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión disponibilidad de la información*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
MALO	62	20,67
REGULAR	193	64,33
BUENO	45	15,00
Total	300	100,0



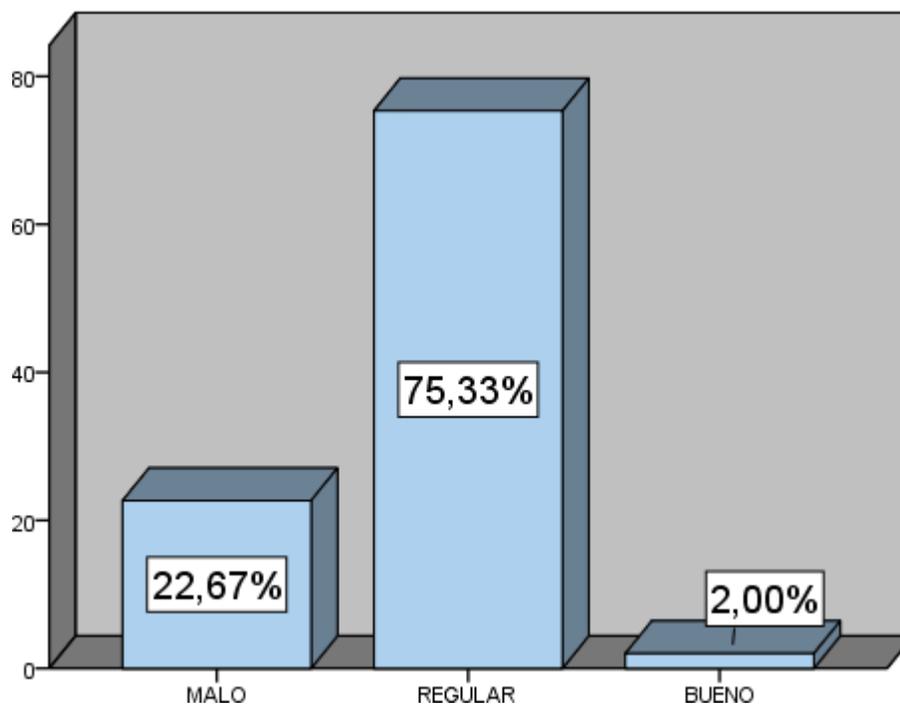
*Figura 4. Niveles de la dimensión disponibilidad de la información*

En la tabla 8 y el figura 4 se observa que, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones encuestados, el 20.67% refieren que se posee un mal nivel en cuanto a la disponibilidad de información, un 64.33% considera que se tiene un nivel regular en la disponibilidad de información y un 15.00% considera que se tiene un buen nivel de disponibilidad de información del servicio brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión facilidad de uso*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
MALO	68	22,67
REGULAR	226	75,33
BUENO	6	2,00
Total	300	100,00



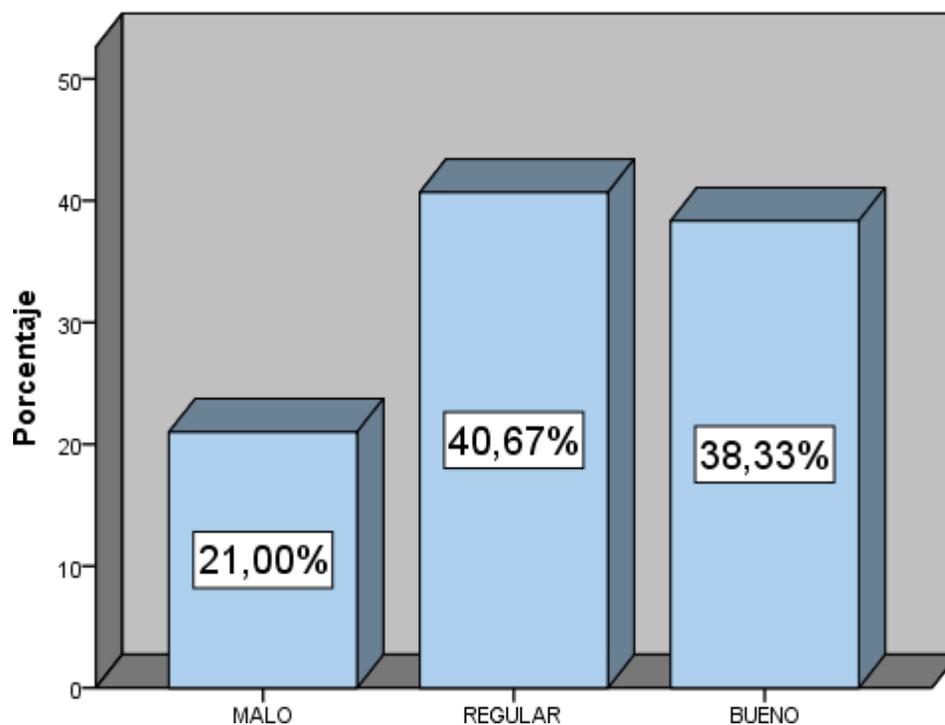
*Figura 5. Niveles de la dimensión facilidad de uso*

En la tabla 9 y figura 5 se observa que, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones, el 22.67% refieren que se posee un mal nivel de la facilidad de uso del servicio electrónico, un 75.33% considera que se tiene un nivel regular en la facilidad de uso del servicio electrónico y un 2.00% considera que se tiene un nivel en la facilidad de uso del servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión seguridad y fiabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
MALO	63	21,00
REGULAR	122	40,67
BUENO	115	38,33
Total	300	100,00



*Figura 6. Niveles de la dimensión seguridad y fiabilidad*

En la tabla 10 y figura 6 se observa que, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones encuestados, el 21.00% refieren que se posee un mal nivel en cuanto a la seguridad y fiabilidad del servicio, un 40.67% considera que se tiene un nivel regular en la seguridad y fiabilidad del servicio y un 38.33% considera que se tiene un buen nivel de seguridad y fiabilidad del servicio brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

## **IV. Discusión**

De acuerdo al objetivo general, se concluye que durante el año 2018, el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima ejercido por la Superintendencia Nacional de Migraciones es regular, con el 53.33% de aceptación de los usuarios encuestados. En ese contexto, relacionándolo con los antecedentes de la investigación realizada por Cueva y Tello (2014), en donde concluyeron, que el gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima, 2014 (p. 102. 2014), señalan en la descripción, y como resultado, de la interpretación del nivel de desempeño de la variable calidad de servicio electrónico se recogió que el 52.24% de los encuestados perciben un nivel regular en calidad de servicio electrónico de la entidad (p.86. 2014).

A su vez, Espinoza (2017) en su tesis concluyó que existe relación significativa entre las variables documento electrónico y la calidad del servicio electrónico, calidad de servicio electrónico y documento electrónico, en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, de Lima, en el año 2017 (p.87). Además de que en el desarrollo descriptivo de la variable en común, calidad de servicio electrónico, con la de documento electrónico; se obtuvo como parte de los resultados que el nivel de frecuencia de estas variables es “óptimo” con el 57.9%, de aceptación por parte de los usuarios, y de manera muy pareja el 41.5%, de los mismo señaló que se obtuvo un nivel básico en cuanto al nivel de la presente variable (p.69).

Gamo (2013) en su tesis se concluyó que tanto la estabilidad como la optimización de la calidad de servicio electrónica va a depender del grado de la existencia de elementos y/o factores que permitan desarrollarla, a través de infraestructuras físicas y tecnológicas, ello abarca el nivel soporte (con respectos a las tics) y comunicación. (p.323)

Fassnacth y Kouse (2005) señalan como concepto de la calidad de servicio electrónico al estado considerado como competente para satisfacer de forma eficaz y eficiente los requerimientos prioritarios de los usuarios (P.19). A su vez la Secretaría General de *Public Services International* (Organización Internacional de Servicios Públicos) señala que el reto de proporcionar calidad de servicio óptima a las

instituciones estatales no se circunscribe a defender a las instituciones públicas cuyos servicios son percibidos como degradados a raíz de la aplicación de políticas de gestión del sector privado, que no calzan con la naturaleza del servicio, sino a reivindicar el servicio público de gran calidad, para el beneficio de la colectividad. (Pavanelli. 2018. s.p).

En cuando a los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, el nivel obtenido en esta dimensión es de regular, con un 66.00% de aceptación de los usuarios, además que el 32.67% de los usuarios refieren que se posee una mala capacidad del servicio electrónico brindado por la Superintendencia Nacional de Migraciones, en el año 2018. Al respecto, Navarro y Peris (2014) señalan que la escala de recuperación del servicio electrónico, es un elemento determinante en la calidad de servicio electrónico ya que esta capacidad al usuario un trato y atención individual, consignando como parte de esta escala los siguientes ítems: capacidad del cliente para contactarse me manera directa con la institución y la manera de resolver cualquier problema o duda que pueda aparecer en los usuarios, siendo así que de no resolverse el inconveniente a nivel de los ítems propuesto por los autores se obtendrá como resultado la insatisfacción de los usuarios. (p.6). Según Pecetto la dimensión de capacidad de respuesta responde a la disposición de realización y entrega un servicio de manera rápida, con la finalidad de complacer al usuario, siendo por lo contrario que el no cumplir con los plazos u omitir los requerimientos del mismo incrementan la insatisfacción del cliente con la empresa. (2015.p.51)

Con respecto a los resultados obtenidos en la dimensión disponibilidad de la información del servicio electrónico se ha evidenciado que un 64.33% considera que se tiene un nivel regular en la disponibilidad de información y 20.67% refieren que se posee un mal nivel en el desempeño de esta dimensión. Sobre ello Girón (2013) en los resultados de investigación de su tesis identificó las situaciones por las cuales la disponibilidad de información a los usuarios no se desarrolla de manera óptima siendo de manera particular los motivos presentados a continuación: la existencia de acceso limitado de internet a la población del país, la dificultad de identificación de los portales de transparencia en la web; ya que no se establecen de manera visible, deficiencias en

el sistema informático y de seguridad, en donde el usuario al realizar la búsqueda obtiene mensajes de inoperatividad de servicio o mantenimiento del mismo de manera frecuente, inconsistencia de información normativa en los sitios web y organigramas de difícil comprensión para los usuarios (p.89-90). A vez según señalan Janita y Miranda (2008) la disponibilidad de información se refiere a la accesibilidad de información adecuada y de calidad sobre el producto o servicio a requerirse (p. 51)

De los resultados obtenidos en la dimensión facilidad de uso el nivel evidenciado en la presente dimensión es de regular ya que un 75.33%, de los usuarios aceptan esta calificación, además de que 22.67% refieren que se posee un mal nivel de la facilidad de uso del servicio electrónico. Apéstegui (2018) en su tesis refiere en cuanto a la dimensión externa, de la variable gobierno electrónico, que la definición conceptual, desarrollada por Salvador en el año 2002, tiene que ver con “la prestación de servicios y la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los canales de información y comunicación que se generan con la implantación de las TIC’s” (p.115) un concepto bastante similar al desarrollado en la dimensión de facilidad de uso en el desarrollo de esta investigación, asimismo Apéstegui identificó que el nivel de la dimensión externa, a diferencia de las investigaciones presentadas de manera precedente, es adecuada en un 50% , sin embargo el resultado que confluye con el obtenido en la presente investigación y las expuestas en el párrafo anterior es el alto porcentaje, aunque no mayoritario, de los usuarios que concluyeron que el nivel de esta dimensión es por mejorar, con un 42,5% de respaldo (p.69). Sánchez y Villarejo, definen señalan sobre la facilidad de uso se caracteriza porque ser la capacidad del usuario de realizar una transacción con el menor número de pasos, «clicks», asociándolos a aspectos de navegación. A su vez afirman que la facilidad de uso, que surge al utilizar Internet, como principal vía para la satisfacción del usuario. (2004. P.132)

En la dimensión de seguridad y fiabilidad los resultados obtenidos demuestran la constante de un nivel regular, con un 40.67% que considera que se posee este nivel, sin embargo cabe existe una singularidad en el desempeño de esta dimensión ya que 38.33% considera que se tiene un buen nivel de seguridad y fiabilidad del servicio brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Además, Barrera, Navarro y Peris (2014) señalan con respecto a la dimensión fiabilidad de que la calidad

del servicio proporcionado y la fiabilidad del mismo, han demostrado de manera empírica, que ejercen una fuerte influencia en la satisfacción del usuario, siendo de esta manera un elemento determinante de la lealtad y actitud de estos frente al servicio brindado. (p.5). Aiteco Consultores (s.f) señalan sobre la fiabilidad y seguridad que son la capacidad de realizar el servicio de forma meticulosa y confiable, así como que en la aplicación de conocimientos prime la diligencia del personal con la finalidad de ofrecer credibilidad y confianza a los usuarios. (p.1).

## **V. Conclusiones**

### **Primera**

De acuerdo al objetivo general de la investigación se concluye que el 11.67%, de la muestra evaluada en el Puesto de Control Migratorio de Lima en el año 2018, refiere que se posee un mala calidad de servicio electrónico, un 53.33% considera que se posee un nivel regular en la calidad de servicio electrónico y un 35.00% sostiene es de buena calidad el servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

### **Segunda**

De acuerdo al primer objetivo específico de la investigación se concluye que el 32.67%, de la muestra evaluada en el Puesto de Control Migratorio de Lima en el año 2018, refiere que se posee una mala capacidad de respuesta del servicio electrónico, un 66.00% considera que se tiene un nivel regular en la capacidad de respuesta del servicio electrónico y un 1.33% sostiene que es buena capacidad de respuesta del servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

### **Tercera**

De acuerdo al segundo objetivo específico de la investigación se concluye que el 20.67%, de la muestra evaluada en el Puesto de Control Migratorio de Lima en el año 2018, refiere que se posee un mal nivel en cuanto a la disponibilidad de información, un 64.33% considera que se tiene un nivel regular en la disponibilidad de información y un 15.00% sostiene que existe un buen nivel de disponibilidad de información del servicio brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

### **Cuarta**

De acuerdo al tercer objetivo específico de la investigación se concluye que el 22.67%, de la muestra evaluada en el Puesto de Control Migratorio de Lima en el año 2018, refiere que se posee un mal nivel de la facilidad de uso del servicio electrónico, un

75.33% considera que se tiene un nivel regular en la facilidad de uso del servicio electrónico y un 2.00% sostiene que existe un buen nivel en la facilidad de uso del servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

### **Quinta**

De acuerdo al cuarto objetivo específico de la investigación se concluye que el 21.00%, de la muestra evaluada en el Puesto de Control Migratorio de Lima en el año 2018, refiere que se posee un mal nivel en cuanto a la seguridad y fiabilidad del servicio, un 40.67% considera que se tiene un nivel regular en la seguridad y fiabilidad del servicio y un 38.33% sostiene que existe un buen nivel de seguridad y fiabilidad del servicio brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera**

Se sugiere la implementación de medidas de propagación de los servicios electrónicos en todos los puestos de control migratorio a nivel nacional, y un buzón de sugerencias, activo a todas horas, para los usuarios, donde puedan hacer recomendaciones y/o especificar las falencias del servicio efectuado. A su vez se recomienda la actualización de la página web, en donde se encuentren activos los servicios de transparencia de manera amigable para los usuarios, y desarrollo de la interacción vía electrónica con los usuarios a fin de realizar una interacción más dinámica.

**Segunda**

Se sugiere en la implementación de más módulos de control mecanizado, incorporados de forma ordenada, de acuerdo afluencia de personas que transita por el Puesto de Control Migratorio. Mejora en las puertas de control mecanizado por fallas en la lectura que obliga al pasajero el realizar el control mecanizado luego de intentar de manera fallida el biométrico. Además de actualización del sistema SIM, conjuntamente con el reforzamiento de requisitorias, interpol y alianza pacífico, así como el sistema de alertas a fin no tener inconvenientes con las fallas del sistema, y la creación de procedimientos protocolos de respuesta en caso del sistema presente averías, mayor comunicación del personal del Puesto de Control con los de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

**Tercera**

Se sugiere la modificación de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones de manera ordenada y didáctica, la cual cuente con toda la información sobre la institución que es relevante para el usuario, Así como la implementación de un servicio de asistencia gratuito que se encuentre en funcionamiento todo el día, los siete días de la semana.

**Cuarta**

Se sugiere la simplificación de pasos a seguir en los servicios electrónicos en los que interaccionan los usuarios, así como el desarrollo y demostración de un tutorial de uso de los servicios electrónicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones, no solo al momento de viajar sino de manera promocional de manera que estos procedimientos se encuentren activos en todos los Puesto de Control Migratorio a nivel nacional.

**Quinta**

Se sugiere capacitaciones al personal sobre seguridad y calidad de servicio electrónico de manera regular, así como la implementación de una infraestructura que permita la seguridad de los documentos para e ingreso y salida de los nacionales y extranjeros, como máquinas de escaneo de los pasaportes e identificaciones, documentos nacionales de identidad, cédulas de identidad, acceso al personal para búsquedas internacionales en caso de sospechas sobre la identidad de extranjeros.

## Referencias Bibliográficas

Aiteco Consultores (S.f) *Modelo SERVQUAL de calidad de servicio*. Recuperado de:  
<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente interno: cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia*. Barcelona: Paidós.

Apéstegui, G. (2018). *Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil – 2017* (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública) Lima, Perú: UCV.

Armas R. y Armas A (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Recuperado de:  
<https://bit.ly/2OlhZwv>

Balbuena, J., Roldan L. y Muñoz Y. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeño*. (Tesis para obtener el grado de Magister) Lima: Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:  
<https://bit.ly/2A11K5g>

Barrera, R. Navarro, A. y Peris, M. (2014). Evaluación de la calidad en diferentes servicios electrónicos: un análisis multigrupo. *XXIV Jornadas Luso Espanholas de Gestão Científica 6,7,8 fevereiro 2014 – Leiria*. Recuperado de:  
<https://bit.ly/2pK6B4U>

Casermeiro, M. (2008). *Calidad en los servicios públicos. Gobierno de la Provincia de Salta* (Secretaria General del Gobernación). Ciudad de Argentina. Recuperado de: <https://bit.ly/2QGFyDg>

Congreso Constituyente Democrático. (29 de diciembre de 1993). Constitución Política del Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2ON5DTH>

Congreso de la República. (30 de enero del 2002). Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. El Peruano. Recuperado de: <https://bit.ly/2BmCdBg>

Cueva J. y Tello C. (2014) *Gobierno electrónico y calidad de servicio electrónico del Registro Nacional y Estado Civil agencia Lima, 2014* (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública) Lima, Perú: UCV.

Duque, E. (2005). Revisión de del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/2OlibvJ>

Espinoza, E (2017). *Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública)Lima, Perú: UCV

Farje, I. (2013). *Impacto de las decisiones en la autonomía y gestión de los organismos reguladores de servicios públicos, caso Osinergmin*. (Tesis para optar el grado de Magister) Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.. Recuperado de: <https://bit.ly/2Ea66Ls>

Fassnacht. M y Koese, I. (2006) Quality of Electronic Services. Conceptualizing and Testing a Hierarchical Model. *Journal of Service Research*,9,1. p.19-37.

- Gamo, A. (2013). *Calidad de servicio electrónico a través del cibermarketing*. (Tesis para optar el grado de Doctor) Cartagena, Colombia: Universidad Politécnica de Cartagena. Recuperado de: <https://bit.ly/2Ppal7j>
- Girón, O. (2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Comunicación). Antiguo Cuscatlán, El Salvador. Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas". Recuperado de: <https://bit.ly/2A1cali>
- Gönroos C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*.
- Gönroos C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. *Review of Business* New York: St. John's University Press.
- Hernández, et al., (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. Interamericana editores S.A. de C.V. México D.F.
- Janita M y Miranda F. (2008). Las dimensiones de la e-calidad como fuente de ventaja competitiva. *Boletín económico de ICE n° 2944*. Recuperado de: <https://bit.ly/2OOnEB7>
- Monje. C. (2011) *Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica*. Universidad de Sur Colombia. Colombia
- Naciones Unidas, New York (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno electrónico, 2012. Gobierno electrónico para el pueblo*. New York, Usa  
Recuperado de: <https://bit.ly/2GSxsCN>

OEA (2016) *Gobierno Electrónico, Definición* .Recuperado de: <https://bit.ly/2IK1x9n>

Onegi (2011) Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Taller de Implementación de la norma ISO 27001. Recuperado de: [http://www.onegi.gob.pe/docs/ISO\\_27001\\_V011.pdf](http://www.onegi.gob.pe/docs/ISO_27001_V011.pdf)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2002). *El gobierno electrónico: Perfiles de Países*. Fundación de la Red del Commonwealth de Tecnología de la Información para el Desarrollo (COMNET-IT). Paris: Francia. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001276/127601s.pdf>

Organización Mundial para las Migraciones (2012). *Módulo III: Control Migratorio*. Recuperado de: <https://bit.ly/2ksXBMu>

Páez, A. El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica (2011). Universidad del Zulia. Zulia: Venezuela. Recuperado de: <http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v20/4.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & 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., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.

Parra M. (2016) La implementación de medidas de control migratorio, para la migración irregular en la frontera norte de Tumbes con Ecuador, en el periodo 2012-2014. Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Gobierno y Políticas Públicas. Recuperado de: <https://bit.ly/2ONa3tK>

Pavanelli, R. (2018). Luchar por los servicios públicos en nombre del interés general. Public Services Interational .Recuperado de: <http://www.world-psi.org/es/luchar-por-los-servicios-publicos-en-nombre-del-interes-general>

Peña, D. (2016) *Gobierno electrónico y seguridad de la información en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima 2016*. (Tesis para obtener el grado de Magister)Lima, Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros. (1 de julio del 2014). Decreto Supremo 046- 2014-PCM. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Calidad. El Peruano. Recuperado de: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2014/07/DS-046-2014-PCM.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (9 de enero del 2013). Decreto Supremo 004-2013-PCM. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. El Peruano. Recuperado de: <https://bit.ly/1VBW4ka>

Presidente de la República del Perú. (27 de abril del 2017). Decreto Supremo 015- 2017-RE. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional Migratoria 2017- 2025. El Peruano. Recuperado de: <http://www.rree.gob.pe/Documents/2017/DS-015-2017-RE.pdf>

Presidente de la República del Perú. (7 de enero del 2017). Decreto Legislativo N° 1350 – Decreto Legislativo de Migraciones. El Peruano. Recuperado de: <http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2018/11502.pdf>

Real Academia Española y Asociación de Academias de Lengua Española (2017). *Diccionario de la lengua española, edición del Tricentenario Actualización 2017. Definición de Servicio*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs>

Sánchez, M. y Villarejo A. (2004). *La calidad de servicio electrónico: análisis de los efectos moderados del comportamiento de uso de la web*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1143462.pdf>

Secretaría Nacional de Gestión Pública del Consejo de Ministros del Perú (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima: Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2sPU1Rh>

Superintendencia Nacional de Migraciones (2016). Resolución de Superintendencia 0000340-2016-MIGRACIONES. Recuperado de: <https://bit.ly/2A15YKb>

Torres A. (S.f). *eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos. Proyecto "knowledge base e-gov"*, Asociación Columbus Torino / Instituto Mario Boela / CSI-Piemonte. Recuperado de: <https://bit.ly/2RDuxDN>

Valderrama. S (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ed. San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván. Lima-Perú.

Vargas, C (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno*. Granda, España. Recuperado de: <https://bit.ly/1vj5wuX>

Yanome, M. (2006). *El concepto de servicio público y su régimen jurídico en México*. Instituto de Investigaciones Jurídicas. México. Recuperado de : <https://bit.ly/2neGtj8>



## **Anexos**

## **Anexo 1: Artículo científico**



## “CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO EN UN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO DE LIMA, 2018”

**Autor:** Dajanna Stephany Uribe Godoy

correo: Dajanna.stp@hotmail.com

### **Resumen**

El objetivo del presente trabajo de investigación es describir el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018. El tipo de investigación es básica, de diseño descriptivo, no experimental. La población fueron los usuarios de un Puesto de Control Migratorio de Lima. Para el análisis estadístico se utilizó la estadística descriptiva, entre los principales resultados se determinó durante el año 2018, el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima ejercido por la Superintendencia Nacional de Migraciones es regular, con el 53.33% de aceptación de los usuarios encuestados.

**Palabras clave:** Calidad de servicio electrónico, control migratorio.

### **Abstract**

The objective of this research work is to determine the level of electronic service quality of a Migration Control Post in Lima, 2018. The type of research is basic, descriptive design, not experimental. The population was the users of a Migration Control Post in Lima. For the statistical analysis descriptive statistics were used. Among the main results was determined during 2018, the level of electronic service quality of a Migration Control Post of Lima exercised

by the National Superintendency of Migration is regular, with 53.33 % acceptance of the surveyed users.

**Keywords:** Quality of electronic service, migratory control

## **Introducción**

La OIM refiere que una de los componentes comunes en el tratamiento del desarrollo del control migratorio es la alusión de este como la potestad del Estado de cotejar, vigilar, inspeccionar o autorizar el ingreso, permanencia y salida de los nacionales o extranjeros a un Estado, normando las consecuencias de dicho traslado (2012, p.17). Siendo de especial relevancia recalcar que la normatividad del Control Migratorio de los Estados, la gran mayoría de veces, poseen el desarrollo de políticas desarrolladas exclusivamente para el tratamiento del fenómeno de la migración en el país, como se da en el caso peruano a través del Decreto Supremo 015-2017-RE que aprueba la Política Nacional Migratoria del (PNM) 2017-2025, la misma de debe responder a un enfoque determinado de control que puede ser restrictivo o facilitado (OIM, 2012. p.26).

En el Perú, la Superintendencia Nacional de Migraciones ha evidenciado la incorporación de acciones que promueven esta potencialidad, sin embargo a la fecha no existe un registro y/o desarrollo bibliográfico que se enfoque en la implicancia de esta política la satisfacción de los usuarios que acceden a estos servicios, teniendo en cuenta que este es uno de los objetivos de la política de calidad de la institución materia de análisis, razón por la cual se ha visto por conveniente desarrollar de qué manera se desempeña esta política en el eje de gobierno electrónico, de manera específica en la calidad del servicio electrónico, con respecto a sus efectos en la calidad de servicio electrónico, en uno de los Puestos de Control migratorio. Al respecto Torres (S.f) habiendo realizado un estudio basado en la experiencia de cuarenta casos de

implementación de modernización del Estado en Países en vías de desarrollo, identifica como causas de fracaso en los proyectos de implementación del gobierno electrónico la falta de estrategia, visión y el desempeño de un diseño erróneo y poco realista, no ajustado al contexto donde se va a desempeñar, además incompatibilidades ideológicas (p. 7-8), razón por la cual se considera necesario la evaluación de los mecanismo de implementación y evaluación de estos servicios. Así, se plantea el problema general: ¿Cuál es el el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?

### **Metodología**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el diseño de la investigación es de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por los usuarios de un Puesto de Control Migratorio de Lima, en el año 2018, con una muestra no probabilística de 300 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta sometida a la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach, se obtuvo 0,952 para la variable calidad de servicio migratorio; la validez fue evaluada por juicio de expertos (3) obteniendo el resultado de aplicable.

### **Resultados**

En los resultados se podido observar que, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones encuestados, el 11.67% refieren que se posee un mala calidad de servicio electrónico, un 53.33% considera que se tiene un nivel regular en la calidad de servicio electrónico y un 35.00% considera que se tiene un buena calidad de servicio electrónico por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 1  
*Frecuencia de los niveles de la variable calidad de servicio electrónico*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
MALO	35	11,67
REGULAR	160	53,33
BUENO	105	35,00
Total	300	100,0

En la tabla 1, se aprecia que, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones encuestados, el 11.67% refieren que se posee un mala calidad de servicio electrónico, un 53.33% considera que se tiene un nivel regular en la calidad de servicio electrónico y un 35.00% considera que se tiene un buena calidad de servicio electrónico por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Se aplicó una estadística descriptiva, por lo tanto, de los resultados se puede concluir que la el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima ejercido por la Superintendencia Nacional de Migraciones es regular, con el 53.33% de aceptación de los usuarios encuestados.

En lo que refiere a los resultados específicos, el resultado específico uno, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones encuestados, el 32.67% refieren que se posee una mala capacidad de respuesta del servicio electrónico, un 66.00% considera que se tiene un nivel regular en la capacidad de respuesta del servicio electrónico y un 1.33% considera que se tiene una buena capacidad de respuesta del servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones. }

Referente resultado específico dos, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones encuestados, el 20.67% refieren que se posee un mal nivel en cuanto a la disponibilidad de información, un 64.33% considera que se tiene un nivel regular en la disponibilidad de información y un 15.00% considera que se tiene un buen nivel de disponibilidad de información del servicio brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

En relación al resultado específico tres, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones, el 22.67% refieren que se posee un mal nivel de la facilidad de uso del servicio electrónico, un 75.33% considera que se tiene un nivel regular en la facilidad de uso del servicio electrónico y un 2.00% considera que se tiene un nivel en la facilidad de uso del servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

En lo que respecta del resultado específico cuatro, del total de 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones encuestados, el 21.00% refieren que se posee un mal nivel en cuanto a la seguridad y fiabilidad del servicio, un 40.67% considera que se tiene un nivel regular en la seguridad y fiabilidad del servicio y un 38.33% considera que se tiene un buen nivel de seguridad y fiabilidad del servicio brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

**Discusión.-** Se puede afirmar que la aplicación durante el año 2018, el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima ejercido por la Superintendencia Nacional de Migraciones es regular, con el 53.33% de aceptación de los usuarios encuestados.

En ese contexto, la investigación realizada por Cueva y Tello (2014), en donde concluyeron, que el gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima, 2014 (p. 102. 2014), señalan en la descripción, y como resultado, de la interpretación del nivel de desempeño de la variable calidad de servicio electrónico se recogió que el 52.24% de los encuetados perciben un nivel regular en calidad de servicio electrónico de la entidad (p.86. 2014).

Fassnachth y Kouse (2005) señalan como concepto de la calidad de servicio electrónico al estado considerado como competente para satisfacer de forma eficaz y eficiente los requerimientos prioritarios de los usuarios (P.19). A su vez la Secretaría General de Public Services International (Organización Internacional de Servicios Públicos) señala que el reto de proporcionar calidad de servicio óptima a las instituciones estatales no se circunscribe a defender a las instituciones públicas cuyos servicios son percibidos como degradados a raíz de la aplicación de políticas de gestión del sector privado, que no calzan con la naturaleza del servicio, sino a reivindicar el servicio público de gran calidad, para el beneficio de la colectividad. (Pavanelli. 2018. s.p).

**Conclusiones.-** De acuerdo al objetivo general de la investigación se concluye que el 11.67%, de la muestra evaluada en el Puesto de Control Migratorio de Lima en el año 2018, refiere que se posee un mala calidad de servicio electrónico, un 53.33% considera que se posee un nivel regular en la calidad de servicio electrónico y un 35.00% sostiene es de buena calidad el servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Al respecto sugiere la implementación de medidas de propagación de los servicios electrónicos en todos los puestos de control migratorio a nivel nacional y un buzón de sugerencias, activo a

todas horas, para los usuarios, donde puedan hacer recomendaciones y/o especificar las falencias del servicio efectuado. A su vez se recomienda la actualización de la página web, en donde se encuentren activos los servicios de transparencia de manera amigable para los usuarios.

### **Referencias**

- Cueva J. y Tello C. (2014) Gobierno electrónico y calidad de servicio electrónico del Registro Nacional y Estado Civil agencia Lima, 2014 (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública) Lima, Perú: UCV.

- Fassnacht. M y Koese, I. (2006) Quality of Electronic Services. Conceptualizing and Testing a Hierarchical Model. Journal of Service Research, 9,1. P.19-37.

- Hernández, et al., (2014). Metodología de la Investigación. 6ta ed. Interamericana editores S.A. de C.V. México D.F.

-Organización Mundial para las Migraciones (2012). Módulo III: Control Migratorio. Recuperado de:

[http://www.oimperu.org/oim\\_site/documentos/Modulos\\_Fronteras\\_Seguras/Modulo3.pdf](http://www.oimperu.org/oim_site/documentos/Modulos_Fronteras_Seguras/Modulo3.pdf)

-Pavanelli, R. (2018). Luchar por los servicios públicos en nombre del interés general. Public Services Interational .Recuperado de: <http://www.world-psi.org/es/luchar-por-los-servicios-publicos-en-nombre-del-interes-general>

-Torres A. (S.f). eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos. Proyecto “knowledge base e-gov”, Asociación Columbus Torino / Instituto Mario Boela / CSI-Piemonte. Recuperado de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C68004F70F5/\\$FILE/eGov\\_exitos\\_y\\_fracasos\\_155652-14112008\\_ita.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5B33A106FC2C4E2505257C68004F70F5/$FILE/eGov_exitos_y_fracasos_155652-14112008_ita.pdf)

## **Anexo 2: Matriz de Consistencia**

Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio electrónico  
Autor: Dajanna Stephany Uribe Godoy

Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>P1. ¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?</p> <p>P2. ¿Cuál es el nivel de la disponibilidad de información del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?</p> <p>P3. ¿Cuál es el nivel de la facilidad de uso del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?</p> <p>P4. ¿Cuál es el nivel de la seguridad y fiabilidad del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>O1. Determinar el nivel de la capacidad de respuesta del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018.</p> <p>O2. Determinar el nivel de la disponibilidad de información del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018.</p> <p>O3. Determinar el nivel de la facilidad de uso del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018.</p> <p>O4. Determinar el nivel de la seguridad y fiabilidad del servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018.</p>	<b>Variabe 1: Calidad de servicio electrónico</b>				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
		<p><b>Capacidad de Respuesta</b></p> <p><b>Disponibilidad de la Información</b></p> <p><b>Facilidad de Uso</b></p> <p><b>Seguridad y fiabilidad</b></p>	<p>Tiempo de respuesta</p> <p>Horario de disponibilidad</p> <p>Tiempo de restablecimiento</p> <p>Números de uso</p> <p>Números de correcciones</p> <p>Vulnerabilidad</p> <p>Confiability</p>	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7,8,9,10,11,12</p> <p>13,14,15,16,17,18,19,20,21</p> <p>22,23,24,25,26,27,28</p>	<p>Nunca = 1</p> <p>Raras veces = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>	<p>de</p> <p>Escala Likert de Calificación de:</p> <p>Malo = 1</p> <p>Regular = 2</p> <p>Bueno = 3</p>

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b></p> <p>Por el nivel de la investigación es de tipo descriptivo, dado que está interesada en la determinación del nivel de la variable.</p> <p>El tipo de diseño descriptivo permite describir la variable de estudio: "calidad de servicio electrónico" en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>El presente trabajo es una investigación con un enfoque cuantitativo no experimental. Los diseños transaccionales descriptivos aplicados en la investigación con la finalidad de buscar las incidencias de las propiedades o niveles de la o las variable(s) en la población materia de análisis. (Hernández, et al. 2014. p. 152 – 153).</p> <p><b>Método:</b></p> <p>Desde un enfoque cuantitativo se utilizará el método hipotético deductivo.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población lo constituyeron los usuarios de un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018.</p> <p>Para Hernández, et al., (2014) la población es un universo de personas en las cuales confluyan determinados rasgos específicos o concuerden con una serie de casos (p.174).</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p>El muestreo fue no probabilístico razón por la cual fue innecesario el uso de alguna fórmula</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>La muestra lo constituyeron 300 usuarios de un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018</p>	<p><b>Variable:</b></p> <p>Calidad de servicio electrónico</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de preguntas de acuerdo con la escala de Likert</p> <p><b>Autor:</b> Dajanna Stephany Uribe Godoy</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Monitoreo:</b> Dr. Mitchel Alarcón Díaz</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Un Puesto de Control Migratorio de Lima</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Propio</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Se utilizó el software MICROSOFT EXCEL para la elaboración de datos y para las tablas y figuras estadísticas, el software estadístico SPSS en su versión 21.</p> <p><b>DE PRUEBA:</b></p> <p>Se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 21, para la confiabilidad del instrumento de investigación Alfa de Cronbach.</p>

## **Anexo 3: Constancia de aprobación del proyecto**



## Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO ELECTRONICO EN UN  
PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO DE LIMA, AÑO  
2018”**

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

**Br. URIBE GODOY DAJANNA STEPHANY**

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 19 de junio 2018



.....  
Dra. Isabel Menacho Vargas  
Jefa de Investigación

## **Anexo 4: Instrumento**

**Encuesta sobre Calidad de Servicio Electrónico**

Estimado (a) usuario, le solicito que responda con sinceridad el siguiente cuestionario. Sus respuestas serán mantenidas en confidencialidad.

Considera la siguiente escala:

Nunca	raras veces	a veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Capacidad de Respuesta</b>						
1.	El control migratorio ejercido por el personal en módulo se realiza en el menor tiempo debido.					
2.	El control migratorio automático, ejercido por las Puertas de Control Biométrico (E-Gates), se realiza en el menor tiempo debido.					
3.	El tiempo de respuesta para cargar la página web de Migraciones es aceptable.					
4.	El tiempo de respuesta de los servicios en línea (tales como cita para la emisión de pasaporte electrónico) de Migraciones es aceptable.					
<b>Disponibilidad de Información</b>						
5	Puedo acceder a información sobre Migraciones a través de su página web y/o central telefónica las 24 horas, los 7 días de la semana.					

6.	El horario de atención presencial de la Central de Migraciones es adecuado.					
7.	Cuando acudo al puesto de control de Migraciones, no tengo problemas en contactar con la persona que pueda absolver mis dudas e inquietudes					
8.	El horario de disponibilidad de los servicios de Migraciones en el Puesto de Control es adecuado.					
9.	Los sistema Web de los servicios en línea de Migraciones se encuentran disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana					
10.	El Servicio, de Migraciones, brinda respuesta de manera clara y rápida a las necesidades y problemas que puedan tener los usuarios.					
11.	Los servicios de las Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio son restaurados rápidamente ante eventualidades.					
12.	Los servicios de los módulos del Puesto de Control Migratorio son restaurados rápidamente ante eventualidades.					
<b>Facilidad de Uso</b>						
13.	Utilizo las Puertas de Control Biométrico (E-Gates).					
14.	Utilizo los módulos de Control Migratorio.					
15.	Las Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio cuentan con anfitriones que me guían en el uso correcto del dispositivo.					
16.	Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio le brindan autonomía facilidad al ciudadano.					
17.	Los sistemas de la Página Web de Migraciones son de fácil uso.					
18.	Existen fallas en la consignación de mis datos personales en el sistema de Migraciones.					
19.	Los servicios en el Puesto de Control de Migraciones, permiten ejecutar correcciones antes del término del control migratorio.					

20.	Los mensajes de alertas y errores en los sistemas webs de Migraciones son claros y comprensibles.					
21.	Migraciones guía a sus usuarios para el uso correcto de los servicios y sistemas web, a través de un canal de ayuda disponible (chat, redes sociales, central telefónica, portal institucional).					
<b>Seguridad y Fiabilidad</b>						
22.	Considero que la información brindada por Migraciones es segura y confiable.					
23.	Confío en que el servicio brinda seguridad al país al restringir el ingreso y salida del país de personas buscadas a nivel nacional e internacional.					
24.	Los sistemas webs de los servicios en línea de Migraciones, utilizan el protocolo seguro https (http seguro).					
25.	Para realizar el Control Migratorio en Migraciones se identifica biométricamente, a través de la huella dactilar.					
26.	Considero efectiva la labor de Migraciones en identificación de casos de suplantación e identificación de documentos falsos.					
27.	Considero que el personal de Migraciones se encuentra debidamente capacitado para ejercer su función.					
28.	El personal de Migraciones me brinda una imagen de honestidad y confianza.					

## **Anexo 5: Acta y turniting**

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Mitchell Alarcón Díaz, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018" de la estudiante : Dajanna Stephany Uribe Godoy; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 17% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 11 de julio del 2018



Mitchell Alarcón Díaz  
DNI: 09728050





## Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

B<sup>g</sup>. Djanina Stephany Uribe Godoy



Resumen de coincidencias

17%

2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	proyectoscefaa1984	<1%
4	repositorio.unica.edu.pe	<1%
5	cyberlexis.unmsm.edu	<1%
6	www.pena21.com	<1%
7	www.lima.com.pe	<1%
8	preel.com	<1%

## **Anexo 6: Validaciones**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
1	El control migratorio ejercido por el personal en módulo se realiza en el menor tiempo debido.	✓		✓		✓		
2	El control migratorio automático, ejercido por las Puertas de Control Biométrico (E-Gates), se realiza en el menor tiempo debido.	✓		✓		✓		
3	El tiempo de respuesta para cargar la página web de Migraciones es aceptable.	✓		✓		✓		
4	El tiempo de respuesta de los servicios en línea (tales como cita para la emisión de pasaporte electrónico) de Migraciones es aceptable.	✓		✓		✓		
<b>DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN</b>								
5	Puedo acceder a información sobre Migraciones a través de su página web y/o central telefónica las 24 horas, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
6	El horario de atención presencial de la Central de Migraciones es adecuado.	✓		✓		✓		
7	Cuando acudo al puesto de control de Migraciones, no tengo problemas en contactar con la persona que pueda absolver mis dudas e inquietudes	✓		✓		✓		
8	El horario de disponibilidad de los servicios de Migraciones en el Puesto de Control es adecuado.	✓		✓		✓		
9	Los sistemas Web de los servicios en línea de Migraciones se encuentran disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana	✓		✓		✓		
10	El Servicio, de Migraciones, brinda respuesta de manera clara y rápida a las	✓		✓		✓		

	necesidades y problemas que puedan tener los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
11	Los servicios de las Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio son restaurados rápidamente ante eventualidades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	Los servicios de los módulos del Puesto de Control Migratorio son restaurados rápidamente ante eventualidades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>FACILIDAD DE USO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Utilizo las Puertas de Control Biométrico (E-Gates).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Utilizo los módulos de Control Migratorio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Las Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio cuentan con animaciones que me guían en el uso correcto del dispositivo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio le brindan autonomía / facilidad al ciudadano.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Los sistemas de la Página Web de Migraciones son de fácil uso.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Existen fallas en la consignación de mis datos personales en el sistema de Migraciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Los servicios en el Puesto de Control de Migraciones, permiten ejecutar correcciones antes del término del control migratorio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Los mensajes de alertas y errores en los sistemas web de Migraciones son claros y comprensibles.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Migraciones guía a sus usuarios para el uso correcto de los servicios y sistemas web, a través de un canal de ayuda disponible (chat, redes sociales, central telefónica, portal institucional).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>SEGURIDAD / FIABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	Considero que la información brindada por Migraciones es segura y confiable.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

23	Confío en que el servicio brinda seguridad al país al restringir el ingreso y salida del país de personas buscadas a nivel nacional e internacional.	✓		✓		✓	
24	Los sistemas web de los servicios en línea de Migraciones, utilizan el protocolo seguro https (http seguro).	✓		✓		✓	
25	Para realizar el Control Migratorio en Migraciones se identifica biométricamente, a través de la huella facial.	✓		✓		✓	
26	Considero efectiva la labor de Migraciones en identificación de casos de suplantación e identificación de documentos falsos.	✓		✓		✓	
27	Considero que el personal de Migraciones se encuentra debidamente capacitado para ejercer su función.	✓		✓		✓	
28	El personal de Migraciones me brinda una imagen de honestidad y confianza.	✓		✓		✓	

Observaciones (prestar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: Menacho Vargas, Isabel    DNI: 0968395  
 Especialidad del validador: Dra. Gestión pública y Gobernabilidad

15 de 06 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
1	El control migratorio ejercido por el personal en medio se realiza en el menor tiempo debido.	✓		✓		✓		
2	El control migratorio automático, ejercido por las Puertas de Control Biométrico (E-Gates), se realiza en el menor tiempo debido.	✓		✓		✓		
3	El tiempo de respuesta para cargar la página web de Migraciones es aceptable.	✓		✓		✓		
4	El tiempo de respuesta de los servicios en línea (tales como cita para la emisión de pasaporte electrónico) de Migraciones es aceptable.	✓		✓		✓		
<b>DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN</b>								
5	Puedo acceder a información sobre Migraciones a través de su página web y/o central telefónica las 24 horas, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
6	El horario de atención presencial de la Central de Migraciones es adecuado.	✓		✓		✓		
7	Cuando acudo al puesto de control de Migraciones, no tengo problemas en contactar con la persona que pueda absolver mis dudas e inquietudes.	✓		✓		✓		
8	El horario de disponibilidad de los servicios de Migraciones en el Puesto de Control es adecuado.	✓		✓		✓		
9	Los sistemas Web de los servicios en línea de Migraciones se encuentran disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
10	El Servicio de Migraciones brinda respuesta de manera clara y rápida a las	✓		✓		✓		

	necesidades y problemas que puedan tener los usuarios.			✓		✓	
11	Los servicios de las Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio son restaurados rápidamente ante eventualidades.	✓		✓		✓	
12	Los servicios de los módulos del Puesto de Control Migratorio son restaurados rápidamente ante eventualidades.	✓		✓		✓	
	<b>FACILIDAD DE USO</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
13	Utilizo las Puertas de Control Biométrico (E-Gates).	✓		✓		✓	
14	Utilizo los módulos de Control Migratorio.	✓		✓		✓	
15	Las Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio cuentan con anfitriones que me guían en el uso correcto del dispositivo.	✓		✓		✓	
16	Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio le brindan autonomía facilidad al ciudadano.	✓		✓		✓	
17	Los sistemas de la Página Web de Migraciones son de fácil uso.	✓		✓		✓	
18	Existen fallas en la consignación de mis datos personales en el sistema de Migraciones.	✓		✓		✓	
19	Los servicios en el Puesto de Control de Migraciones, permiten ejecutar correcciones antes del término del control migratorio.	✓		✓		✓	
20	Los mensajes de alertas y errores en los sistemas webs de Migraciones son claros y comprensibles.	✓		✓		✓	
21	Migraciones guía a sus usuarios para el uso correcto de los servicios y sistemas web, a través de un canal de ayuda disponible (chat, redes sociales, central telefónica, portal institucional).	✓		✓		✓	
	<b>SEGURIDAD Y FIABILIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
22	Considero que la información brindada por Migraciones es segura y confiable.	✓		✓		✓	



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
1	El control migratorio ejercido por el personal en módulo se realiza en el menor tiempo debido.	✓		✓		✓		
2	El control migratorio automático, ejercido por las Puertas de Control Biométrico (E-Gates), se realiza en el menor tiempo debido.	✓		✓		✓		
3	El tiempo de respuesta para cargar la página web de Migraciones es aceptable.	✓		✓		✓		
4	El tiempo de respuesta de los servicios en línea (tales como cita para la emisión de pasaporte electrónico) de Migraciones es aceptable.	✓		✓		✓		
<b>DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN</b>								
5	Puedo acceder a información sobre Migraciones a través de su página web y/o central telefónica las 24 horas, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
6	El horario de atención presencial de la Central de Migraciones es adecuado.	✓		✓		✓		
7	Cuando acudo al puesto de control de Migraciones, no tengo problemas en contactar con la persona que pueda absolver mis dudas e inquietudes.	✓		✓		✓		
8	El horario de disponibilidad de los servicios de Migraciones en el Puesto de Control es adecuado.	✓		✓		✓		
9	Los sistema Web de los servicios en línea de Migraciones se encuentran disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
10	El Servicio de Migraciones, brinda respuesta de manera clara y rápida a las							

	necesidades y problemas que puedan tener los usuarios.	✓					
11	Los servicios de las Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio son restaurados rápidamente ante eventualidades.	✓		✓		✓	
12	Los servicios de los módulos del Puesto de Control Migratorio son restaurados rápidamente ante eventualidades.	✓		✓		✓	
	<b>FACILIDAD DE USO</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
13	Utilizo las Puertas de Control Biométrico (E-Gates).	✓		✓		✓	
14	Utilizo los módulos de Control Migratorio.	✓		✓		✓	
15	Las Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio cuentan con anfitriones que me guían en el uso correcto del dispositivo.	✓		✓		✓	
16	Puertas de Control Biométrico (E-Gates) del Puesto de Control Migratorio le brindan autonomía facilidad al ciudadano.	✓		✓		✓	
17	Los sistemas de la Página Web de Migraciones son de fácil uso.	✓		✓		✓	
18	Existen fallos en la consignación de mis datos personales en el sistema de Migraciones.	✓		✓		✓	
19	Los servicios en el Puesto de Control de Migraciones, permiten ejecutar correcciones antes del término del control migratorio.	✓		✓		✓	
20	Los mensajes de alertas y errores en los sistemas webs de Migraciones son claros y comprensibles.	✓		✓		✓	
21	Migraciones guía a sus usuarios para el uso correcto de los servicios y sistemas web, a través de un canal de ayuda disponible (chat, redes sociales, central telefónica, portal institucional).	✓		✓		✓	
	<b>SEGURIDAD Y FIABILIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
22	Considero que la información brindada por Migraciones es segura y confiable.	✓		✓		✓	

23	Confío en que el servicio brinda seguridad al país al restringir el ingreso y salida del país de personas buscadas a nivel nacional e internacional.	/		/		/	
24	Los sistemas web de los servicios en línea de Migraciones, utilizan el protocolo seguro https (http seguro).	/		/		/	
25	Para realizar el Control Migratorio en Migraciones se identifica biométricamente, a través de la huella dactilar.	/		/		/	
26	Considero efectiva la labor de Migraciones en identificación de casos de suplantación e identificación de documentos falsos.	/		/		/	
27	Considero que el personal de Migraciones se encuentra debidamente capacitado para ejercer su función.	/		/		/	
28	El personal de Migraciones me brinda una imagen de honestidad y confianza.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Mitchell Alarcón Díaz    DNI: 09728050

Especialidad del validador: METODOLOGO

17 de JUNIO del 2018

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
 Firma del Experto Informante.

**Anexo 7: Confiabilidad y matriz de datos de datos de la  
confiabilidad**

*Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio electrónico*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº elementos</b>
,952	28

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Instrumento : Calidad de Servicio Electrónico**

Dimensión 1:  
Capacidad de  
Respuesta

Dimensión 2: Disponibilidad de  
Información

Dimensión 3: Facilidad de Uso

Dimensión 4: Seguridad y Fiabilidad

ITEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
encuestado 1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
encuestado 2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
encuestado 3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
encuestado 4	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
encuestado 5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
encuestado 6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
encuestado 7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3
encuestado 8	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	2	1	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3
encuestado 9	4	6	6	4	4	4	4	3	4	5	4	4	1	3	4	2	4	1	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4
encuestado 10	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
encuestado 11	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4
encuestado 12	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
encuestado 13	2	2	2	3	2	2	1	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3
encuestado 14	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
encuestado 15	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4

## **Anexo 8: Matriz de datos**

**Instrumento : Calidad de Servicio Electrónico**

Dimensión 1: Capacidad de Respuesta				Dimensión 2: Disponibilidad de Información									Dimensión 3: Facilidad de Uso								Dimensión 4: Seguridad y Fiabilidad						
---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--

ITEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
encuestado 1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
encuestado 2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
encuestado 3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
encuestado 4	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
encuestado 5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	
encuestado 6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	
encuestado 7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	
encuestado 8	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	2	1	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	
encuestado 9	4	6	6	4	4	4	4	3	4	5	4	4	1	3	4	2	4	1	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	
encuestado 10	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	
encuestado 11	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	3	1	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4
encuestado 12	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
encuestado 13	2	2	2	3	2	2	1	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	
encuestado 14	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
encuestado 15	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
encuestado 16	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	
encuestado 17	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	
encuestado 18	2	2	3	1	3	4	1	3	4	4	2	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	2	1	1	4	2	3	3	
encuestado 19	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
encuestado 20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	
encuestado 21	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	1	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	
encuestado 22	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
encuestado 23	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2	
encuestado 24	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	1	4	3	1	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	
encuestado 25	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	

encuestado 26	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	
encuestado 27	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
encuestado 28	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	
encuestado 29	2	2	3	1	4	3	1	4	3	2	2	3	4	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	
encuestado 30	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	
encuestado 31	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	
encuestado 32	4	4	3	3	5	5	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
encuestado 33	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	1	3	4	2	1	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	
encuestado 34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
encuestado 35	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
encuestado 36	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
encuestado 37	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	
encuestado 38	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
encuestado 39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
encuestado 40	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	1	1	2	
encuestado 41	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	5	5	4	3	
encuestado 42	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	5	5	4	5	5	5	3	
encuestado 43	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
encuestado 44	2	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	5	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	2	4	
encuestado 45	4	2	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4	5	4	5	
encuestado 46	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	2	4	2	2	4	1	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	
encuestado 47	2	4	4	5	5	2	3	2	5	2	5	3	5	2	5	4	5	1	3	3	5	3	5	5	5	5	2	3	
encuestado 48	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	1	4	2	2	3	5	5	3	4	3	3	
encuestado 49	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
encuestado 50	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	
encuestado 51	3	4	3	3	3	4	4	4	5	1	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	1	2	1	
encuestado 52	3	3	2	2	5	3	4	3	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	3	4	2	2	2	
encuestado 53	2	4	3	3	3	4	3	5	5	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	5	3	3	3	
encuestado 54	2	4	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	2	3	5	3	1	3	2	2	4	3	2	4	5	2	2	2	
encuestado 55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	5	1	1	1

encuestado 56	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
encuestado 57	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
encuestado 58	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
encuestado 59	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
encuestado 60	2	3	2	3	2	3	2	1	4	2	3	2	3	2	1	3	1	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4
encuestado 61	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3
encuestado 62	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4
encuestado 63	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	2	2	1	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	3
encuestado 64	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	1	5	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	5	2	2
encuestado 65	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	1	2	1	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	4
encuestado 66	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	1	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3
encuestado 67	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4
encuestado 68	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4
encuestado 69	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
encuestado 70	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	1	3	3	4	4	4	4	4	5	4
encuestado 71	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	1	3	4	4	4	5	5	4	4	5
encuestado 72	4	4	2	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	1	4	4	3	5	4	4	5	5	4
encuestado 73	4	4	2	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	1	4	4	3	5	4	4	5	5	4
encuestado 74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	4	1	2	5	5	5	2	5	5	5	4
encuestado 75	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	1	3	4	5	4	4	5	5	3	3
encuestado 76	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	3	3	5	5	4	4	5	5	4
encuestado 77	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	1	3	4	4	5	5	5	4	5	4
encuestado 78	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	3	4	5	5	5	4	3	5	5
encuestado 79	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	1	3	4	5	5	5	4	3	5	5
encuestado 80	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	3	2	2	5	3	4	4	5	5	4	5
encuestado 81	4	3	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	2	3	5	5	5	4	5	5	4
encuestado 82	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	2	2	4	3	3	3	4	5	3	4
encuestado 83	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4
encuestado 84	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	3	2	5	4	5	4	5	5	4
encuestado 85	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4

encuestado 86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
encuestado 87	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 88	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
encuestado 89	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
encuestado 90	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
encuestado 91	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
encuestado 92	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
encuestado 93	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
encuestado 94	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3
encuestado 95	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	2	1	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3
encuestado 96	4	6	6	4	4	4	4	3	4	5	4	4	1	3	4	2	4	1	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4
encuestado 97	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
encuestado 98	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4
encuestado 99	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
encuestado 100	2	2	2	3	2	2	1	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3
encuestado 101	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
encuestado 102	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 103	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2
encuestado 104	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2
encuestado 105	2	2	3	1	3	4	1	3	4	4	2	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	2	1	1	4	2	3	3
encuestado 106	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
encuestado 107	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
encuestado 108	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	1	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5
encuestado 109	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
encuestado 110	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2
encuestado 111	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	1	4	3	1	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5
encuestado 112	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4
encuestado 113	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4
encuestado 114	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
encuestado 115	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3

encuestado 116	2	2	3	1	4	3	1	4	3	2	2	3	4	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	
encuestado 117	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	
encuestado 118	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	
encuestado 119	4	4	3	3	5	5	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
encuestado 120	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	1	3	4	2	1	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	
encuestado 121	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
encuestado 122	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
encuestado 123	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
encuestado 124	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	
encuestado 125	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
encuestado 126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
encuestado 127	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	1	1	2	
encuestado 128	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	5	5	4	3	
encuestado 129	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	5	5	4	5	5	5	3	
encuestado 130	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
encuestado 131	2	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	5	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	2	4	
encuestado 132	4	2	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4	5	4	5	
encuestado 133	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	2	4	2	2	4	1	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	
encuestado 134	2	4	4	5	5	2	3	2	5	2	5	3	5	2	5	4	5	1	3	3	5	3	5	5	5	5	2	3	
encuestado 135	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	1	4	2	2	3	5	5	3	4	3	3	
encuestado 136	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
encuestado 137	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	
encuestado 138	3	4	3	3	3	4	4	4	5	1	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	1	2	1	
encuestado 139	3	3	2	2	5	3	4	3	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	3	4	2	2	2	
encuestado 140	2	4	3	3	3	4	3	5	5	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	5	3	3	3	
encuestado 141	2	4	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	2	3	5	3	1	3	2	2	4	3	2	4	5	2	2	2	
encuestado 142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	5	1	1	1
encuestado 143	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	
encuestado 144	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	
encuestado 145	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	



encuestado 176	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
encuestado 177	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
encuestado 178	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
encuestado 179	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
encuestado 180	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
encuestado 181	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3
encuestado 182	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	2	1	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3
encuestado 183	4	6	6	4	4	4	4	3	4	5	4	4	1	3	4	2	4	1	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4
encuestado 184	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
encuestado 185	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4
encuestado 186	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
encuestado 187	2	2	2	3	2	2	1	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3
encuestado 188	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
encuestado 189	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 190	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2
encuestado 191	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2
encuestado 192	2	2	3	1	3	4	1	3	4	4	2	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	2	1	1	4	2	3	3
encuestado 193	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
encuestado 194	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
encuestado 195	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	1	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5
encuestado 196	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
encuestado 197	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2
encuestado 198	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	1	4	3	1	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5
encuestado 199	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4
encuestado 200	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4
encuestado 201	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
encuestado 202	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3
encuestado 203	2	2	3	1	4	3	1	4	3	2	2	3	4	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3
encuestado 204	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1
encuestado 205	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2

encuestado 206	4	4	3	3	5	5	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
encuestado 207	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	1	3	4	2	1	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4
encuestado 208	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 209	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 210	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
encuestado 211	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
encuestado 212	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5
encuestado 213	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
encuestado 214	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	1	1	2
encuestado 215	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	5	5	4	3
encuestado 216	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	5	5	4	5	5	5	3
encuestado 217	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
encuestado 218	2	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	5	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	2	4
encuestado 219	4	2	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4	5	4	5
encuestado 220	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	2	4	2	2	4	1	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5
encuestado 221	2	4	4	5	5	2	3	2	5	2	5	3	5	2	5	4	5	1	3	3	5	3	5	5	5	5	2	3
encuestado 222	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	1	4	2	2	3	5	5	3	4	3	3
encuestado 223	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
encuestado 224	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5
encuestado 225	3	4	3	3	3	4	4	4	5	1	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	1	2	1
encuestado 226	3	3	2	2	5	3	4	3	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	3	4	2	2	2
encuestado 227	2	4	3	3	3	4	3	5	5	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	5	3	3	3
encuestado 228	2	4	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	2	3	5	3	1	3	2	2	4	3	2	4	5	2	2	2
encuestado 229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	5	1	1	1
encuestado 230	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
encuestado 231	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
encuestado 232	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
encuestado 233	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
encuestado 234	2	3	2	3	2	3	2	1	4	2	3	2	3	2	1	3	1	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
encuestado 235	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2

encuestado 236	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	4	
encuestado 237	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	2	2	1	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	3	4	
encuestado 238	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	1	5	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	5	2	2	4	
encuestado 239	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	1	2	1	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	4	4	
encuestado 240	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	1	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	
encuestado 241	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
encuestado 242	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	
encuestado 243	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
encuestado 244	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	1	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	
encuestado 245	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	1	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
encuestado 246	4	4	2	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	1	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	
encuestado 247	4	4	2	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	1	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	
encuestado 248	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	4	1	2	5	5	5	2	5	5	5	4	4	
encuestado 249	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	1	3	4	5	4	4	5	5	3	3	3	
encuestado 250	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	
encuestado 251	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	1	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	
encuestado 252	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	
encuestado 253	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	1	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	
encuestado 254	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	3	2	2	5	3	4	4	5	5	4	5	5	
encuestado 255	4	3	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5
encuestado 256	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	2	2	4	3	3	3	4	5	3	4	5	
encuestado 257	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
encuestado 258	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	3	2	5	4	5	4	5	5	4	5	
encuestado 259	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	
encuestado 260	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
encuestado 261	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 262	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
encuestado 263	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
encuestado 264	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
encuestado 265	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	

encuestado 266	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
encuestado 267	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
encuestado 268	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3
encuestado 269	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	2	1	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3
encuestado 270	4	6	6	4	4	4	4	3	4	5	4	4	1	3	4	2	4	1	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4
encuestado 271	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
encuestado 272	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4
encuestado 273	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
encuestado 274	2	2	2	3	2	2	1	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3
encuestado 275	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
encuestado 276	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 277	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2
encuestado 278	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2
encuestado 279	2	2	3	1	3	4	1	3	4	4	2	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	2	1	1	4	2	3	3
encuestado 280	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
encuestado 281	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
encuestado 282	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	1	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5
encuestado 283	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
encuestado 284	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2
encuestado 285	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	1	4	3	1	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5
encuestado 286	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4
encuestado 287	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4
encuestado 288	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
encuestado 289	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3
encuestado 290	2	2	3	1	4	3	1	4	3	2	2	3	4	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3
encuestado 291	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1
encuestado 292	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2
encuestado 293	4	4	3	3	5	5	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
encuestado 294	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	1	3	4	2	1	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4
encuestado 295	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

encuestado 296	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
encuestado 297	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
encuestado 298	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
encuestado 299	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5
encuestado 300	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

## **Anexo 9: Print de los resultados de spss**

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	28

```

* Agrupación visual.
*CALIDAD_DE_SERVICIO_ELECTRÓNICO.
RECODE CALIDAD_DE_SERVICIO_ELECTRÓNICO (MISSING=COPY) (LO THRU 65=1) (LO T
HRU 103=2) (LO THRU
    140=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO CALIDAD_DE_SERVICIO_ELECTRÓN
ICO.
VARIABLE LABELS CALIDAD_DE_SERVICIO_ELECTRÓNICO 'CALIDAD DE SERVICIO ELECT
RÓNICO '.
FORMATS CALIDAD_DE_SERVICIO_ELECTRÓNICO (F5.0).
VALUE LABELS CALIDAD_DE_SERVICIO_ELECTRÓNICO 1 'MALO' 2 'REGULAR' 3 'BUEN
O' 4 '.
VARIABLE LEVEL CALIDAD_DE_SERVICIO_ELECTRÓNICO (ORDINAL).
EXECUTE.
FRECUENCIES VARIABLES=CALIDAD_DE_SERVICIO_ELECTRÓNICO
  /BARChart PERCENT
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Frecuencias

[ConjuntoDatos0]

### Estadísticos

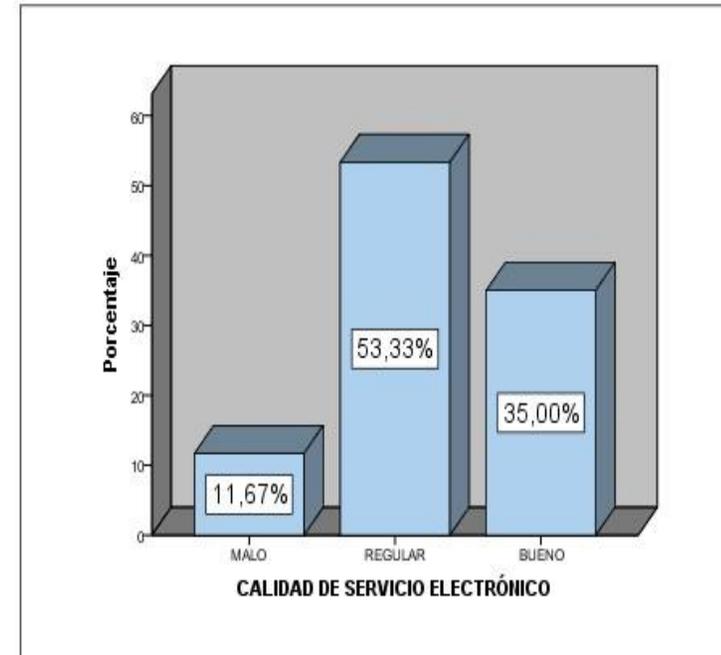
CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO

N	Válido	300
	Perdidos	0

### CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	35	11,7	11,7	11,7
	REGULAR	160	53,3	53,3	65,0
	BUENO	105	35,0	35,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

### CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO



```

* Agrupación visual.
*DIMENSIÓN_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA.
RECODE DIMENSIÓN_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA (MISSING=COPY) (LO THRU 11=1) (LO
THRU 18=2) (LO THRU
    25=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO DIMENSIÓN_CAPACIDAD_DE_RESPUEST
A.
VARIABLE LABELS DIMENSIÓN_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA 'DIMENSIÓN CAPACIDAD DE R
ESPUESTA'.
FORMATS DIMENSIÓN_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA (F5.0).
VALUE LABELS DIMENSIÓN_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA 1 'MALO' 2 'REGULAR' 3 'BUEN
O' 4 ''.
VARIABLE LEVEL DIMENSIÓN_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA (ORDINAL).
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=DIMENSIÓN_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA
  /BARCHART PERCENT
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Frecuencias

[ConjuntoDatos0]

### Estadísticos

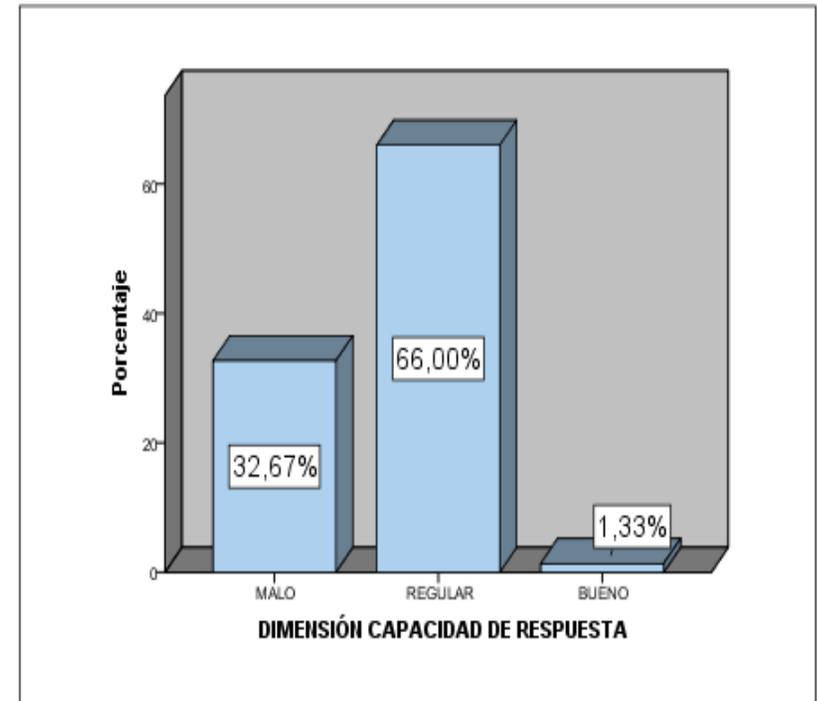
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

N	Válido	300
	Perdidos	0

### DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	98	32,7	32,7	32,7
	REGULAR	198	66,0	66,0	98,7
	BUENO	4	1,3	1,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

### DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA



Nota al pie

```

* Agrupación visual.
*DIMENSIÓN_DISPONIBILIDAD_DE_LA_INFORMACIÓN.
RECODE DIMENSIÓN_DISPONIBILIDAD_DE_LA_INFORMACIÓN (MISSING=COPY) (LO THRU
20=1) (L1 THRU 32=2) (L3
THRU 44=3) (L5 THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO DIMENSIÓN_DISPONIBILIDAD_D
E_LA_INFORMACIÓN.
VARIABLE LABELS DIMENSIÓN_DISPONIBILIDAD_DE_LA_INFORMACIÓN 'DIMENSIÓN DISP
ONIBILIDAD DE LA '+
'INFORMACIÓN'.
FORMATS DIMENSIÓN_DISPONIBILIDAD_DE_LA_INFORMACIÓN (F5.0).
VALUE LABELS DIMENSIÓN_DISPONIBILIDAD_DE_LA_INFORMACIÓN 1 'MALO' 2 'REGULA
R' 3 'BUENO' 4 ''.
VARIABLE LEVEL DIMENSIÓN_DISPONIBILIDAD_DE_LA_INFORMACIÓN (ORDINAL).
EXECUTE.
FRECUENCIES VARIABLES=DIMENSIÓN_DISPONIBILIDAD_DE_LA_INFORMACIÓN
/ BARCHART PERCENT
/ ORDER=ANALYSIS.

```

## Frecuencias

[ConjuntoDatos0]

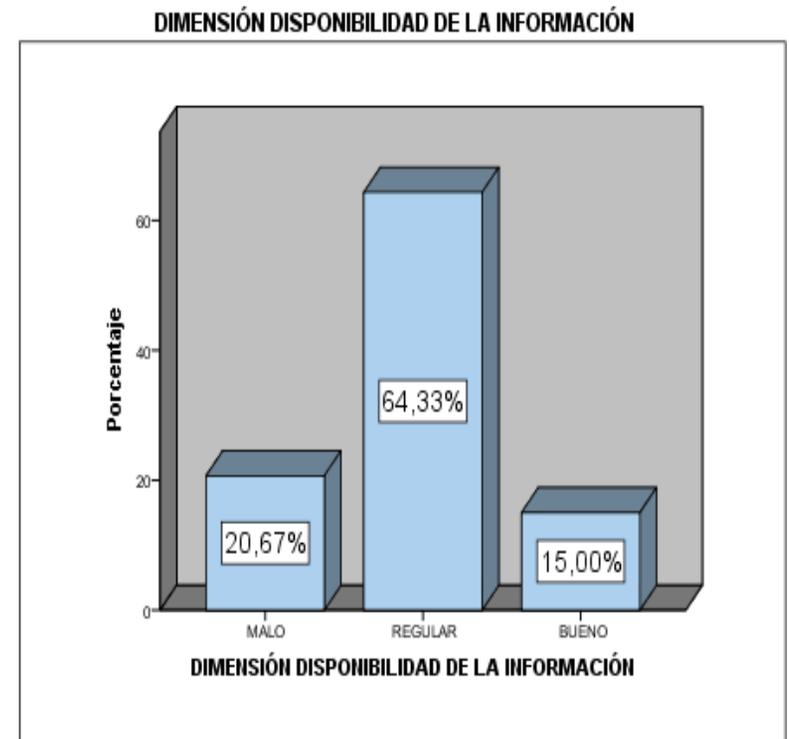
### Estadísticos

DIMENSIÓN DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

N	Válido	300
	Perdidos	0

### DIMENSIÓN DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	62	20,7	20,7	20,7
	REGULAR	193	64,3	64,3	85,0
	BUENO	45	15,0	15,0	100,0
Total		300	100,0	100,0	



```

* Agrupación visual.
*DIMENSIÓN_FACILIDAD_DE_USO.
RECODE DIMENSIÓN_FACILIDAD_DE_USO (MISSING=COPY) (LO THRU 22=1) (LO THRU 3
5=2) (LO THRU 48=3) (LO
    THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO DIMENSIÓN_FACILIDAD_DE_USO.
VARIABLE LABELS DIMENSIÓN_FACILIDAD_DE_USO 'DIMENSIÓN FACILIDAD DE USO '.
FORMATS DIMENSIÓN_FACILIDAD_DE_USO (F5.0).
VALUE LABELS DIMENSIÓN_FACILIDAD_DE_USO 1 'MALO' 2 'REGULAR' 3 'BUENO' 4 '
'.
VARIABLE LEVEL DIMENSIÓN_FACILIDAD_DE_USO (ORDINAL).
EXECUTE.
FRECUENCIES VARIABLES=DIMENSIÓN_FACILIDAD_DE_USO
  /BARCHART PERCENT
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Frecuencias

[ConjuntoDatos0]

### Estadísticos

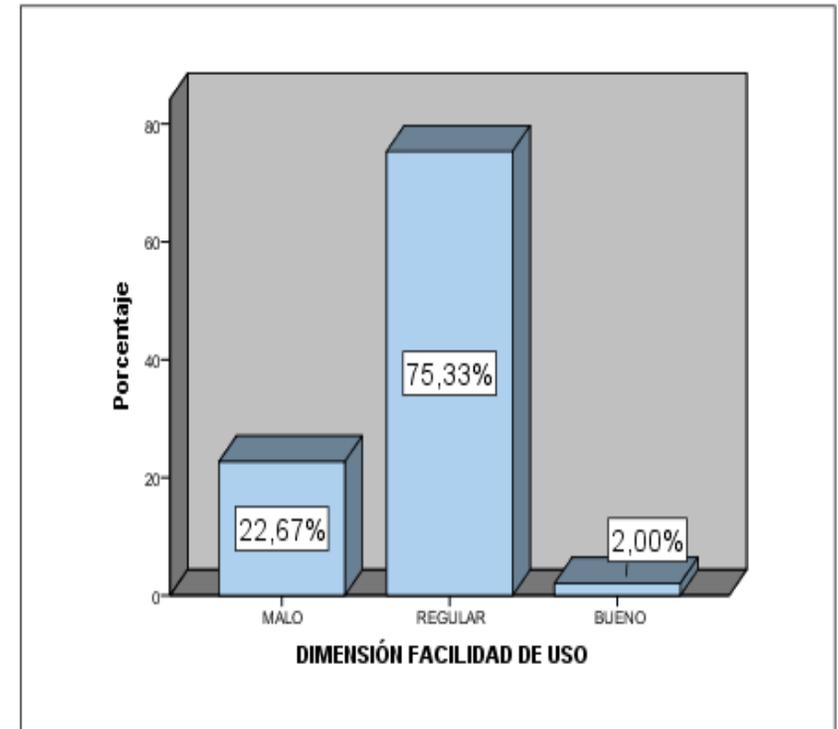
DIMENSIÓN FACILIDAD DE USO

N	Válido	300
	Perdidos	0

### DIMENSIÓN FACILIDAD DE USO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	88	22,7	22,7	22,7
	REGULAR	226	75,3	75,3	98,0
	BUENO	6	2,0	2,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

### DIMENSIÓN FACILIDAD DE USO



```

* Agrupación visual.
*DIMENSIÓN_SEGURIDAD_Y_FIABILIDAD.
RECODE DIMENSIÓN_SEGURIDAD_Y_FIABILIDAD (MISSING=COPY) (LO THRU 17=1) (LO
THRU 27=2) (LO THRU
    37=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO DIMENSIÓN_SEGURIDAD_Y_FIABILIDA
D.
VARIABLE LABELS DIMENSIÓN_SEGURIDAD_Y_FIABILIDAD 'DIMENSIÓN SEGURIDAD Y FI
ABILIDAD '.
FORMATS DIMENSIÓN_SEGURIDAD_Y_FIABILIDAD (F5.0).
VALUE LABELS DIMENSIÓN_SEGURIDAD_Y_FIABILIDAD 1 'MALO' 2 'REGULAR' 3 'BUE
NO' 4 ''.
VARIABLE LEVEL DIMENSIÓN_SEGURIDAD_Y_FIABILIDAD (ORDINAL).
EXECUTE.
FRECUENCIES VARIABLES=DIMENSIÓN_SEGURIDAD_Y_FIABILIDAD
  /BARCHART PERCENT
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Frecuencias

[ConjuntoDatos0]

### Estadísticos

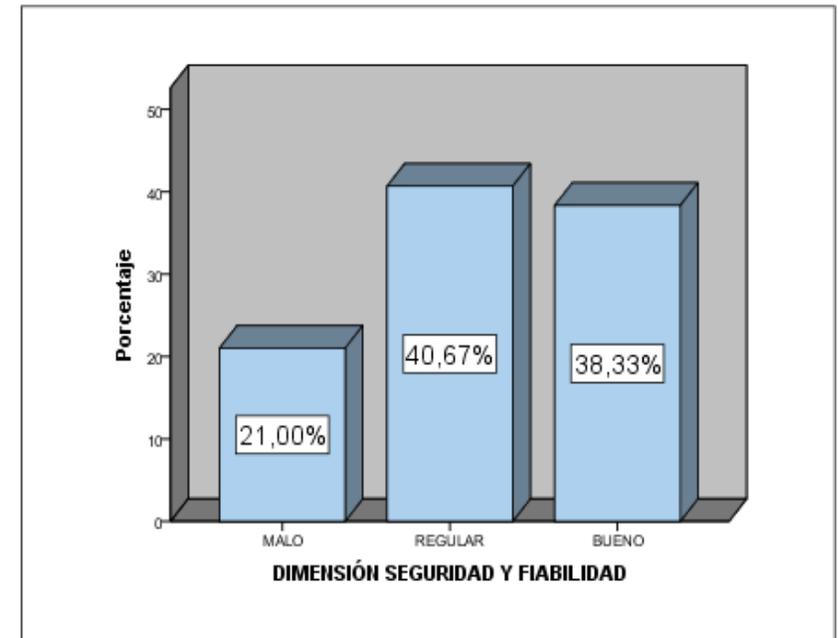
DIMENSIÓN SEGURIDAD Y FIABILIDAD

N	Válido	300
	Perdidos	0

### DIMENSIÓN SEGURIDAD Y FIABILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	63	21,0	21,0	21,0
	REGULAR	122	40,7	40,7	61,7
	BUENO	115	38,3	38,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

### DIMENSIÓN SEGURIDAD Y FIABILIDAD



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Mitchell Alarcón Díaz, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018" de la estudiante : Dajanna Stephany Uribe Godoy; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 17% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 11 de julio del 2018

  
\_\_\_\_\_  
**Mitchell Alarcón Díaz**  
DNI: 09728050





# Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

B<sup>g</sup>. Dajanna Stephany Uribe Godoy



17 / 0 1 de 11 17 %

Resumen de coincidencias

2	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
3	porquendecalhas19.fil...	<1 %
4	repositorio.unqp.edu.pe	<1 %
5	cybertesis.unmnm.edu...	<1 %
6	www.iperu21.com	<1 %
7	www.lids.com.ar	<1 %
8	prezi.com	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

URIBE GODOY DAJANNA STEPHANY

D.N.I. : 70010569

Domicilio : AV. CORDILLONAZO MZ 22 2 - LT. 18 URB. LA FLORESTA DE PRO

Teléfono : Fijo : 01 5137266 Móvil : 941378524

E-mail : dajanna.stp@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

[ ] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

URIBE GODOY DAJANNA STEPHANY

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO DE UN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO DE LIMA, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

10.10.2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

URIBE GODOY DASHANNA STEPHANY

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO EN UN

PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de Agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN