



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio del Departamento de Ficha de
Canje Internacional - OCN Interpol PNP**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Lilian Karina Estrada Manrique

ASESORA:

Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

LIMA - PERÚ

2018



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ESTRADA MANRIQUE, LILIAN KARINA**

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

CALIDAD DE SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE FICHA DE CANJE INTERNACIONAL - OCN INTERPOL PNP

Fecha: 20 de abril de 2018

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: 

SECRETARIO: Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

Firma: 

VOCAL: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

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

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Estilo APA
Mejorar Metodología

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 mis padres, hermanos, amigos, por el apoyo constante a lo largo de mi vida y por alentarme a cumplir mi meta, motivándome día a día a ser perseverante.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por cultivar la Cultura de Investigación y a mis docentes por sus enseñanzas, y por ser guías en la realización de esta tesis.

Declaración de Autoría

Yo, **Lilian Karina Estrada Manrique**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Calidad de Servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN Interpol PNP**” presentada, en 90 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de marzo del 2016

Lilian Karina Estrada Manrique

DNI: 43614189

Respetables Señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio del Departamento de Ficha de Canje Internacional - OCN Interpol PNP” con fines de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Esta investigación presenta información acerca de la importancia de conocer la calidad de servicio, percibida por el usuario del servicio del Departamento de Ficha de Canje Internacional de la OCN Interpol PNP. Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presto a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio de los participantes para la mejora del servicio y de la calidad en la prestación.

Índice de contenido

Carátula	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Objetivos	32
II Método	
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables, operacionalización	36
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5. Métodos de análisis de datos	42

	Página
2.6. Aspectos éticos	47
Capítulo III. Resultados	48
Capítulo IV. Discusión	66
Capítulo V. Conclusiones	71
Capítulo VI. Recomendaciones	74
Capítulo VII. Referencias	76
Anexos	
-Instrumentos	81
-Validez de los instrumentos	87
-Matriz de consistencia	91
-Base de datos	93
-Artículo científico	110

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable – Percepciones	37
Tabla 2. Operacionalización de la variable – Percepciones	39
Tabla 3. Estadística de atenciones año 2016	42
Tabla 4. Escala de Likert para las percepciones	43
Tabla 5. Escala de Likert para las expectativas	44
Tabla 6. Jurados expertos	45
Tabla 7. Fiabilidad del instrumento Percepciones	46
Tabla 8. Fiabilidad del instrumento Expectativas	47
Tabla 9. Característica de la muestra según Sexo	49
Tabla 10. Característica de la muestra según Edad	50
Tabla 11. Característica de la muestra según Nacionalidad	51
Tabla 12. Característica de la muestra según Motivo de trámite	52
Tabla 13. Nivel de satisfacción según dimensiones de la calidad de servicio	53
Tabla 14. Nivel de calidad de servicio: Dimensión 1 Elementos Tangibles	54
Tabla 15. Nivel de calidad de servicio: Dimensión 2 Fiabilidad	56
Tabla 16. Nivel de calidad de servicio: Dimensión 3 Capacidad de respuesta	57
Tabla 17. Nivel de calidad de servicio: Dimensión 4 Seguridad	59
Tabla 18. Nivel de calidad de servicio: Dimensión 5 Empatía	60
Tabla 19. Niveles de mejora de las dimensiones	61
Tabla 20. Dimensiones que se encuentran en Nivel aceptable	62
Tabla 21. Dimensiones que se encuentran en proceso de mejora	63
Tabla 22. Dimensiones que deben mejorar	64

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Brechas de la Escuela Americana	29
Figura 2. Distribución según Sexo	49
Figura 3. Distribución según Edad	50
Figura 4. Distribución según Nacionalidad	51
Figura 5. Distribución según Motivo de trámite	52
Figura 6. Medición de la satisfacción de los usuarios según las cinco Dimensiones	53
Figura 7. Nivel de satisfacción: Dimensión 1 Elementos Tangibles	55
Figura 8. Nivel de satisfacción: Dimensión 2 Fiabilidad	56
Figura 9. Nivel de satisfacción: Dimensión 3 Capacidad de Respuesta	58
Figura 10. Nivel de satisfacción: Dimensión 4 Seguridad	59
Figura 11. Nivel de satisfacción: Dimensión 5 Empatía	61
Figura 12. Nivel de satisfacción de la Calidad de Servicio	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general describir el nivel de calidad del servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional –OCN INTERPOL PNP; la población estuvo constituida por 1230 personas usuarias del servicio, la muestra según la ecuación muestral fue de 293 usuarios, en los cuales se ha empleado la variable: calidad de servicio.

El método utilizado en la investigación fue cuantitativo de corte transversal, del tipo descriptivo. A fin de recoger la información en un período específico, se aplicó el instrumento: Cuestionario de servqual – Percepciones con una escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, algo en desacuerdo, indiferente, algo de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo) y el cuestionario de servqual – Expectativas con una escala Likert (Nada importante, Poco importante, ligeramente importante, indiferente, importante, muy importante, extremadamente importante), que brindaron información acerca de la variable de estudio en sus cinco dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en que existe un alto nivel de calidad, considerando que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que se viene brindando en las cinco dimensiones; cabe mencionar que el mayor porcentaje de usuarios corresponde a personas de nacionalidad venezolana.

Palabras claves:

Calidad de servicio

Ficha de Canje Internacional

Oficina Centra Nacional (OCN) Interpol Lima

Percepciones

Expectativas

Abstract

The general objective of this research was to know the level of quality of the service provided by the Department of International Exchange Card -OCN INTERPOL PNP; the population consisted of 1230 people using the service, the sample according to the sample equation was 293 users, in which the variable: quality of service was used.

The method used in the investigation was quantitative of cross section, of the descriptive type. In order to collect the information in a specific period, the instrument was applied: Servqual Questionnaire - Perceptions with a Likert scale (Strongly disagree, disagree, somewhat disagree, indifferent, somewhat agree, agree and totally agree) and the Servqual questionnaire - Expectations with a Likert scale (Nothing important, Unimportant, slightly important, indifferent, important, very important, extremely important), which provided information about the study variable in its five dimensions, the results of which They present graphically and textually.

The research concludes that there is a high level of quality, considering that users are satisfied with the service that has been provided in the five dimensions; It is worth mentioning that the highest percentage of users corresponds to people of Venezuelan nationality.

Key words:

Quality of service

International Exchange Card

National Central Office (OCN) Interpol Lima

Perceptions

Expectation

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La Policía Nacional del Perú es una institución que pertenece al Estado, con carácter de órgano ejecutor, que se sujeta al pliego del Ministerio del Interior. Tiene facultad administrativa e independencia operativa para actuar en todo el territorio nacional, basándose en lo estipulado en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú (Ministerio del Interior 2017 - Ley de la Policía Nacional del Perú), formando parte de ella, INTERPOL, que es la mayor organización policial internacional del mundo, creada en 1923. Su finalidad es brindar ayuda a los organismos que se encuentran dentro de sus 190 países miembros para combatir la delincuencia transnacional.

Interpol se encarga de dar soporte a las diferentes oficinas descentralizadas en todo el mundo que luchan contra el Crimen Organizado, brindándoles la información y herramientas necesarias para que puedan hacer frente a las diferentes tipologías de la delincuencia actual.

En Lyon – Francia se ubica la Secretaría General Interpol, la cual es el medio de contacto con la Policía Nacional del Perú, a través del sistema de comunicación denominado I-24/7, medio permanente que funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Como representante en el Perú, se encuentra la Oficina Central Nacional Interpol Lima, que se encarga de coordinar, ejecutar y promover el intercambio de información policial a nivel internacional siempre con el propósito de combatir la delincuencia en sus diferentes modalidades, respetando la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los diferentes convenios, tratados y leyes.

Las ciento noventa (190) oficinas de los países miembros brindan un servicio de calidad, en las cuales aplican tecnología de última generación, y se encuentran muy bien equipadas, lo que coadyuva a que la atención sea de manera oportuna y que el ciudadano quede satisfecho con el servicio. Sin embargo, en nuestro país, se observa todo lo contrario, debido a que el proceso denominado Ficha de Canje Internacional que brinda Interpol Lima no se adecúa a los estándares de calidad

que se debe brindar a los ciudadanos. Este servicio consiste en emitir un documento para los diferentes ciudadanos extranjeros, el mismo que viene a ser como un certificado de antecedentes policiales, que les va a permitir realizar diferentes tipos de gestiones en Migraciones; ya sea para modificar su calidad migratoria, para trabajo, estudios entre otros. Tiene un costo de Ochenta con 50/100 Soles (S/. 80.50) el cual se cancela en el Banco de la Nación.

El problema surge desde que los ciudadanos extranjeros acuden al local de Interpol, ya que lo hacen desde las primeras horas de la mañana, debiendo formar cola en las afueras de la Comisaría de Monterrico a fin de ser atendidos de acuerdo al orden de llegada. En algunos casos acuden con menores de edad, situación que se hace más incómoda para los ciudadanos, ya que las instalaciones no cuentan con espacios destinados para atención preferencial y deben permanecer de pie.

Los ciudadanos ingresan por grupos (15 a 20 personas) a una cafetería que es usada como sala para brindar las pautas y el correcto llenado de la ficha. Luego de haber culminado el llenado, se dirigen a otra zona donde se encuentra la oficina principal, en la cual no hay mobiliario para que esperen el tiempo necesario.

El personal de la Oficina Central Nacional - Interpol procede a recepcionar y verificar el expediente, el cual es registrado y derivado para la toma de huellas dactilares a través del enrolamiento, a continuación, realiza el Odontograma correspondiente. Cuando se completa el expediente, el personal especializado realiza la consulta en línea con la Secretaría General Interpol que se encuentra en Lyon – Francia, a fin de obtener información confiable y de primera mano en relación a si el solicitante cuenta o no con requisitoria a nivel internacional. En base a dicha información, el solicitante debe regresar dentro de un plazo de cinco (05) días calendarios a recoger su documento; situación que se convierte en malestar para los diferentes ciudadanos que se encuentran provincias y que deben permanecer más días en la capital a la espera de su documentación.

Es necesario realizar una investigación sobre la calidad del servicio que se brinda actualmente, ya que el estado se encuentra en un proceso de modernización, de acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la misma

que busca atender en el momento preciso y de manera rápida, a las diferentes exigencias de los ciudadanos. De igual forma, el mostrar la verdadera situación de cómo se brinda y cómo perciben los extranjeros la atención permitirá que la Policía Nacional del Perú ponga énfasis en uno de los servicios que genera más ingresos para su institución, considerando las diferentes culturas de las que son procedentes los ciudadanos.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

En su tesis titulada *Diagnóstico y Propuesta de Mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida* Lascurain (2012). El objetivo de la investigación consistió en identificar los elementos primordiales que influyen en la calidad de servicio de la empresa a fin de implantar una alternativa que aumente la satisfacción y lealtad de los clientes. Respecto a la metodología, la investigación fue de carácter cualitativo – descriptivo. Asimismo, utilizó un diseño transversal, aplicó encuestas y entrevistas a una muestra probabilística, concluyendo que lo más importante para el cliente es que se solucionen los problemas, así como la relación calidad – precio.

En su tesis denominada *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales factores que afectan la Evaluación de los Clientes*, Droguett (2012) tuvo como objetivo identificar cuáles son los factores más importantes para el cliente sobre el servicio recibido en la industria automotriz. La metodología utilizada se basó en una regresión lineal múltiple, en donde la variable dependiente fue la satisfacción, por lo que se aplicó una encuesta a mil doscientos ochenta y seis (1286) clientes de Chile; obteniendo como resultado que el cliente evalúa como principal factor el desempeño de los vendedores, seguido de la realización de las obligaciones del mismo. El cliente necesita que el vendedor pueda absolver sus preguntas, que no se sienta presionado por el vendedor. Asimismo, evalúa los diferentes factores que se encuentran involucrados tales como: la manera en que se realiza la entrega, la situación del vehículo, el ambiente donde espera y el tiempo de entrega.

Gonzaga (2015) en su tesis titulada *Análisis de la calidad de servicio en la industria MICE*. El propósito del estudio se basó en identificar los elementos que están causando insatisfacción en los asistentes del turismo congresual, debido a que está ingresando con mayor intensidad y genera mayores ingresos económicos, empleo e inversión internacional. Utilizó la metodología de la lógica borrosa, mediante el modelo de decisión multi-atributo (MDMA) a fin de calcular un índice de satisfacción, aplicando la teoría de los números borrosos a través de un cuestionario administrado a una muestra de 332 asistentes, donde se obtuvo como resultado que la naturaleza de los eventos realizados tiene incidencia en la calidad percibida, asimismo a nivel general, se obtuvo que la calidad es inelástica respecto a todos los atributos.

En su tesis titulada *Desarrollo de una escala de medición de calidad de servicio para Lan enfocado en el servicio en aeropuertos para rutas nacionales* Ruz (2015). El objetivo de la investigación consistió en desarrollar una escala de medición, aplicada a la calidad de servicio en la industria aeronáutica en Chile. Utilizó una metodología exploratoria aplicando el modelo de SERVPERF, con un cuestionario que contenía 24 atributos a ser estudiados basados en las cinco dimensiones, el mismo que fue aplicado a una muestra de 164 personas. Se obtuvo como resultado que la confiabilidad y capacidad de respuesta fueron las más significativas, en tanto que la correlación satisfacción y lealtad no tuvo mucha relevancia.

Roa (2015) en su tesis denominada *Opinión de los usuarios externos sobre la calidad de servicio que brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas. Mayo – Junio 2015*. El objetivo de la investigación consistió en conocer qué opinión tenían los usuarios en base a la calidad de servicio brindada en el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas. Utilizó una metodología observacional de tipo descriptivo – transversal. Se trabajó con la escala de Servqual, aplicando dos cuestionarios de 22 ítems cada uno, a una muestra de 382 personas. El primer cuestionario estaba orientado a recolectar las expectativas de los usuarios según su experiencia y conocimiento, en tanto que el segundo cuestionario fue utilizado para conocer lo que percibían los pacientes. Sin embargo, se aplicó un tercer cuestionario adicional con el propósito de conocer la

preponderancia de las dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta; obteniendo como resultado la satisfacción moderada de los usuarios.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

En su tesis denominada *Calidad de servicio de atención al usuario en la Municipalidad de Ña Ña - Lima*. Ortiz (2015). La finalidad del estudio consistió en determinar la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad. En cuanto a la metodología, aplicó un diseño descriptivo con enfoque cuantitativo, utilizando como instrumento el cuestionario de Servqual.

El muestreo fue no probabilístico, y estuvo constituido por 73 personas (usuarios) que fueron atendidos en un solo día. Se concluyó que el nivel de calidad de servicio fue bueno con un 58.9% de acuerdo a la frecuencia obtenida. Asimismo, las dimensiones que se encontraban en un nivel bueno, fueron los elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía con altos porcentajes mientras que la dimensión de Fiabilidad y Seguridad fueron percibidos en un nivel regular.

Redhead (2015), en su tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013*. Su objetivo consistió en establecer el vínculo que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Utilizó un diseño no experimental, transaccional y descriptivo correlacional.

Los cuestionarios que utilizó fueron el de satisfacción del cliente externo y Servqual, aplicado a una muestra de 317 clientes externos; llegando a la conclusión de que efectivamente existe vinculación.

En su tesis titulada *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*". Ninamango W. (2014). La finalidad de esta investigación científica consistió en conocer qué percepción tenían los usuarios que asistían a dicho nosocomio. La metodología que utilizó fue un estudio de diseño descriptivo, cualitativo, observacional y de corte transversal, en el cual se aplicó el cuestionario de Servqual a 230 personas; obteniendo como resultado que no se encuentran

satisfechos con la calidad de servicio que se ofrece en la consulta externa de medicina interna del HNAL, llegando a una insatisfacción que pasa el ochenta por ciento. Asimismo, lo que perciben los usuarios no está acorde con sus expectativas; centrándose en la dimensión de capacidad de respuesta continuado de confiabilidad, aspectos tangibles, empatía y seguridad.

Cueva (2015), en su tesis titulada *Evaluación de la Calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones*, tuvo como propósito la medición de la calidad de servicio relacionado al rubro de la hotelería a fin de establecer el nivel de satisfacción de los clientes y poder implementar alternativas de mejora. Aplicó el cuestionario de Servqual basado en las cinco (05) dimensiones con un total de veintitrés (23) preguntas.

Cabe mencionar que dicho cuestionario también fue presentado en inglés considerando la procedencia de los huéspedes. Asimismo, lo aplicó a una muestra de 35 huéspedes. El estudio concluyó que se debe mejorar la capacidad de respuesta en la atención que se brinda en el restaurante, mejorar los procesos de ingreso y salida, mejorar la página web y conservar un permanente contacto entre los empleados y huéspedes del hotel a fin de mejorar el servicio.

Rojas (2017), en su tesis denominada *Expectativas y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central, Junio 2016*, tuvo como objetivo conocer las expectativas y percepción que poseían los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecida en Emergencia del Hospital Militar Central. Desarrolló una metodología de diseño analítico, observacional, cuantitativo y de corte transversal mediante el cual se aplicó el modelo de Servqual, asociando las variables de calidad y satisfacción con el propósito de estudiar las cinco dimensiones: Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía.

La encuesta fue aplicada a 326 pacientes, obteniendo como resultado que los usuarios se encuentran en su mayor porcentaje (67.2%) satisfechos versus 32.8% de insatisfacción. Con relación a las dimensiones, la empatía generó mayor satisfacción en comparación con los aspectos tangibles.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Concepto de calidad

El término calidad en la actualidad es muy utilizado en las instituciones públicas y privadas, debido a las exigencias de los clientes quienes esperan recibir un buen servicio que pueda satisfacer sus necesidades.

Drucker manifestó: “calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es la satisfacción que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a intercambiar un pago” (p. 41)

El cliente busca que sus necesidades puedan ser atendidas, cada cliente es único, por lo que estará a dispuesto a pagar siempre y cuando sienta que sus necesidades han sido satisfechas y hayan superado sus expectativas.

Parasuraman, Zeithmal y Berry manifestaron: “la calidad es el juicio que el usuario obtiene de la superioridad o lo bueno de un producto, y se relaciona con su satisfacción; quien la determinará en base a sus expectativas y percepciones” (p.78)

La calidad está relacionada con la percepción que puedan tener los clientes, es decir se debe analizar las necesidades que exigen, de tal manera que lo que se ofrece (producto o servicio) supere las expectativas, lo que conllevará a una satisfacción.

Imai consideró: “la calidad recorre todas las etapas de la actividad de la empresa, desde el proceso de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios” (p. 10)

Para que el cliente pueda recibir un producto o servicio de calidad, se debe tener en cuenta todos los elementos que intervienen, es decir personas, insumos, maquinaria entre otros, de tal manera que todo debe estar concadenado; a fin de que el producto final sea un bien o un servicio de calidad.

1.3.2 Concepto de servicio

Las diversas definiciones de servicio han evolucionado con el pasar de los años, así tenemos:

Colunga precisó: “Es el trabajo realizado para otras personas” (p.25)

Se entiende como servicio a la labor que realizan terceras personas para satisfacer las necesidades de los clientes.

Kotler puntualizó: “Cualquier actividad o ganancia que una parte ofrece a otra; es intangible y no da lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p.656)

Funch manifestó “El servicio se caracteriza por ser intangible, se ejerce directamente sobre el cliente y produce una relación entre el productor y consumidor” (p.89)

Lehtinen señaló: “Por naturaleza los servicios son intangibles donde participan uno o más proveedores y los clientes, debiendo generar la satisfacción de los clientes denominando a estas relaciones contactos sociales” (p.210)

Características de los servicios:

Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985 definen tres (03) características:

La intangibilidad

Los servicios no pueden ser apreciados antes de ser adquiridos, por lo que los clientes sólo podrán percibir la calidad después de haber recibido el servicio; es por ello que la medición de la calidad de los servicios es más compleja que la de bienes.

La heterogeneidad

Los servicios son heterogéneos en razón de que la satisfacción de las necesidades varía en cuanto a clientes, momentos, lugares, entre otros aspectos. No se puede asegurar una calidad uniforme.

La inseparabilidad

Se dice que los servicios son inseparables debido a que se producen y consumen de manera simultánea a diferencia de los bienes, que se brindan en diferentes momentos.

Las características de los servicios conllevan a cuatro importantes consecuencias para el estudio de la calidad de servicio: (a) Es más difícil evaluar la calidad de servicios que la de bienes; (b) Variabilidad de la calidad en los servicios; (c) El cliente valora la calidad de servicio a través de la comparación entre expectativas y resultados; y (d) Cuando se evalúa la calidad se hace referencia a los diferentes procesos de la prestación así como a los resultados.

1.3.3 Calidad de servicio

Lovelock Wirtz dijo:

El método basado en el producto considera la calidad como una variable precisa y medible, plantea que las diferencias en la calidad reflejan diferencias en la cantidad de un ingrediente o atributo que posee el producto. Debido a esta perspectiva es totalmente objetiva, no toma en cuenta las discrepancias en los gustos, necesidades y preferencias de los clientes individuales (p. 419)

Sin duda alguna, cada cliente es diferente, en cuanto a gustos, preferencias o necesidades, es por ello que las empresas deben enfocarse en las necesidades de cada uno, de manera que al brindar los servicios sean individualizados y así puedan satisfacer las necesidades de todos sus clientes en base a sus expectativas.

Zeithaml, Bitner afirmó:

Es un componente primordial de las percepciones del cliente. En el caso de los servicios puros, la calidad es el elemento que predomina en las evaluaciones de los clientes. En los casos que ofrecen el servicio al cliente o los servicios en combinación con un producto físico, la calidad en el servicio también puede ser fundamental para determinar la satisfacción del cliente (p.101)

El cliente busca que lleguen a satisfacer sus necesidades, es por ello que en la actualidad encontramos más exigencias por parte de ellos en cuanto a calidad se refiere, y todo dependerá de la percepción que logren tener. Si logran satisfacer las

expectativas entonces podremos decir que tendrán una buena percepción del servicio recibido.

Hoffman, Bateson dijo:

Para ofrecerles a los clientes un conjunto consistente de experiencias satisfactorias que se traduzcan en una evaluación de la calidad elevada, se necesita que toda la organización se concentre en esa tarea. La empresa debe entender, detalladamente las necesidades de los consumidores, así como las limitaciones de las operaciones con las que opera. (p. 325)

Se debe trabajar de manera conjunta con todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio, así mismo, se deben entender las necesidades de los clientes y conocer las limitaciones de las empresas prestadoras de servicios, a fin de buscar alternativas de solución

Rodríguez afirmó:

Para un cliente externo o interno, es un servicio que satisface sus necesidades y expectativas. Para un comprador es una entrega que corresponde en todos los sentidos a las normas y exigencias del pedido. Para un responsable de producción, es la conformidad con los métodos y con las prácticas comunes. Para la dirección de finanzas son presupuestos que se equilibran. Para el empleado, es el reconocimiento de su trabajo como algo altamente satisfactorio. Para los accionistas es un buen rendimiento sobre sus inversiones de capital. Para la empresa, la calidad es una cuestión de supervivencia. (p.16)

Ya sea en cualquier ámbito, tanto para productos como servicios, el sólo hecho de atender de manera inmediata las diversas necesidades y lograr una satisfacción de los clientes, se está hablando de calidad de servicio.

Larrea dijo: “La calidad existe desde la aparición de la necesidad económica hasta la satisfacción del cliente y eventualmente su respuesta de compra” (p.77)

La respuesta del cliente dependerá del grado de rapidez con que sean atendidas sus necesidades.

Lovelock Wirtz manifestó: “Es obvio pensar en el interés de la administración en la calidad del servicio, ya que la mala calidad sitúa a la empresa en una desventaja competitiva. Si los clientes perciben una calidad poco satisfactoria, cambiarán rápidamente de empresa” (p.491)

El éxito de una empresa o una entidad, dependerá del grado de satisfacción que tengan los clientes en cuanto a la calidad del servicio percibido, ya que si ellos sienten que sus expectativas han sido cubiertas regresarán de manera confiable e incluso recomendarán a la entidad en base a la percepción positiva que les generó.

Modelos de Calidad de servicio

Modelo de Calidad de servicio de Gronroos

El modelo de la imagen como fue conocido, está relacionado con la imagen corporativa, es decir la calidad que percibe el cliente es la combinación de la calidad funcional y la calidad técnica. Consideró a la imagen como un elemento primordial para la medición de la calidad de servicio.

Cuando se habla de calidad técnica está referida a un servicio preciso y que conlleva a un resultado admisible, enfocándose en el soporte físico, la organización interna y los medios materiales.

En tanto, la calidad funcional es la forma cómo el consumidor obtiene el servicio.

Modelo de calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry

Definen la calidad de servicio como la diferencia de la percepción menos las expectativas del consumidor.

Elaboraron un instrumento que posibilitara cuantificar la calidad de servicio y lo denominaron Servqual. Dicho instrumento proporcionó la medición a través de la evaluación en forma aislada tanto de las expectativas y percepciones de un determinado cliente.

Realizaron una investigación exploratoria en cuatro industrias diferentes (banca, tarjetas de crédito, seguros y reparación y mantenimiento) a fin de averiguar cuáles son los factores que evalúan principalmente los consumidores en cuanto a la calidad de servicio. Es así que, como resultado se obtuvo que existe diferencias

en lo que realmente quieren recibir los consumidores y lo que creen las compañías que esperan recibir los consumidores.

Esta discrepancia sucede en diferentes niveles, empezando desde la gerencia hasta llegar a la entrega del servicio, impactando en la evaluación sobre la calidad de servicio (percepción) que realiza el consumidor.

Inicialmente identificaron diez (10) dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicación y Compresión del cliente.

Después de diversas críticas y de estudios, llegaron a la conclusión que de que existía interrelación entre las dimensiones, es por ello que se redujeron a cinco (05), siendo las siguientes:

“Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario)”.

Cuando se habla de empatía, hablamos de la importancia y de la personalización que el administrado le brinda al usuario para poder atender sus necesidades.

“Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”.

Drucker señaló:

Es la capacidad que debe tener toda empresa que presta un servicio de modo tal que al brindarlo sea de manera confiable, segura y cuidadosamente. Asimismo señala que dentro de este se consideran los elementos que permitirán que el usuario detecte el nivel de capacidad y conocimientos técnicos del personal que laboran en la organización, vale decir, que el servicio debe de ser correcto desde un su inicio (p. 41)

Los usuarios quieren que las empresas prestadoras de servicios les aseguren un servicio de calidad de modo tal que puedan cumplir con sus expectativas; lo que se

pretende con esta dimensión es la prestación del servicio con un margen de error cero.

“Seguridad: Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)”.

Druker dijo: “Es el sentimiento del usuario cuando encarga sus problemas a la organización y con la confianza del caso tiene certeza que le serán resueltos satisfactoriamente. La seguridad es credibilidad, incluyendo integridad, confiabilidad y honestidad que el empleado inspira al cliente” (p. 41)

“Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido”.

Druker dijo: “Es la actitud que se tiene para brindar una solución frente a problemas o necesidades de los clientes y también para brindar el servicio de manera rápida; y se cumpla a tiempo los compromisos acordados” (p. 41)

El usuario necesita que el personal que lo atiende pueda reaccionar de manera rápida para poder resolverlos diversos inconvenientes que se puedan presentar durante la prestación.

“Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”.

Sin duda alguna, lo que busca el usuario es un ambiente acogedor, en el cual se pueda sentir a gusto, que cuenta con la tecnología de última generación, ambientes bien distribuidos, espacios limpios; lo que va a permitir brindar un servicio de calidad.

El modelo Servqual, mediante el estudio de los cinco gaps, “analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones”.

Es así como nace el modelo de Gaps o Brechas (Figura 1) por medio del cual describen cada uno de los niveles de diferencia.

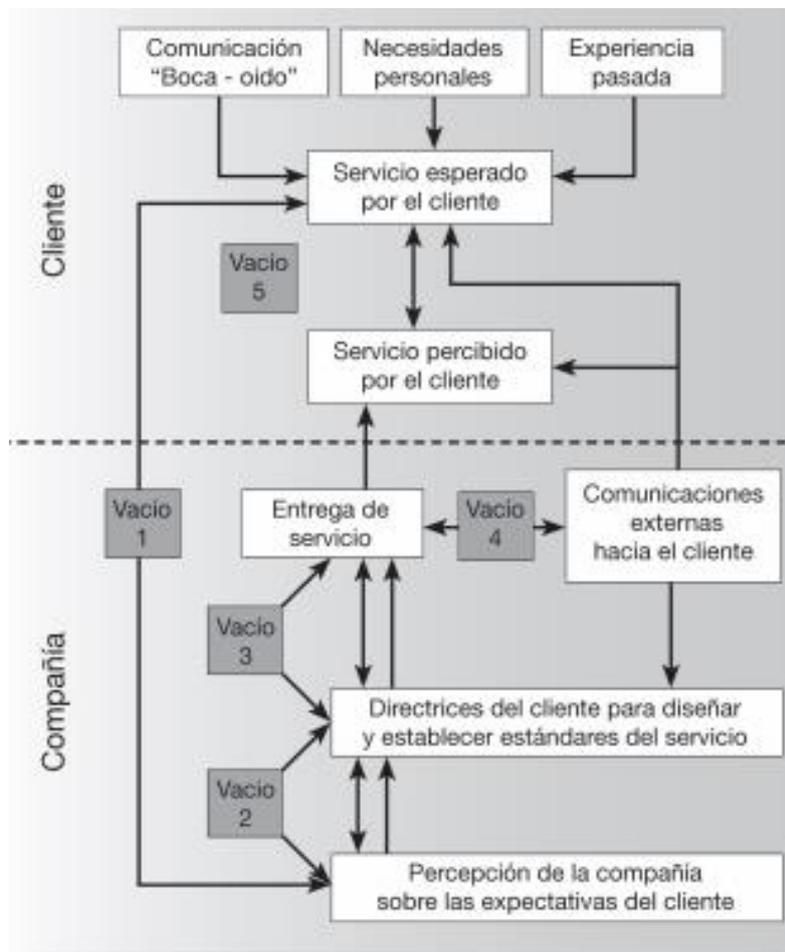


Figura 1: Modelo de Medición de la escuela americana

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26)

Brecha 1: Expectativa de los clientes vs Percepción de la gerencia

Esta brecha ocurre cuando hay diferencias en cuanto a lo que la gerencia piensa que son las expectativas de sus clientes en comparación con las reales. Esto suele suceder cuando la gerencia no puede entender las necesidades de sus clientes. Una de las causas puede ser la mala comunicación entre la unidad de marketing y la dirección de la empresa.

Brecha 2: Percepción de la gerencia vs Especificaciones de la calidad de servicio

Esta brecha surge cuando la gerencia tiene problemas para establecer especificaciones de calidad, y esto puede ocurrir por las condiciones del mercado, restricción de recursos, entre otros.

Brecha 3: Especificaciones de la calidad de servicio vs Entrega del servicio
Esta brecha se produce cuando el servicio no es entregado de forma correcta a pesar de contar con las especificaciones de calidad, esto debido a que influyen los empleados y su rendimiento.

Brecha 4: Entrega del servicio vs comunicación externa
Esta brecha se produce cuando las empresas ofrecen más de lo que pueden dar. Esto es resultado de las malas prácticas de promoción y publicidad.

Brecha 5: Servicio esperado vs Servicio percibido
Esta brecha es muy importante, ya que lo que se busca es superar las expectativas de los clientes.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

1.4.2 Problemas específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Problema Específico 2

¿Cuál es el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Problema Específico 3

¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Problema Específico 4

¿Cuál es el nivel de seguridad en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Problema Específico 5

¿Cuál es el nivel de empatía en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

1.5 Justificación del estudio**1.5.1 Justificación teórica**

Desde el año 2002, el Perú está inmerso en un proceso de modernización; es por ello que, al hablar de calidad de servicio, estamos hablando de la satisfacción de las necesidades que tienen los ciudadanos, buscando lograr una gestión pública encaminada a resultados que permitan tener un impacto en el bienestar de los ciudadanos, generando igualdad de oportunidades y asegurando el acceso a servicios públicos de calidad.

Es por ello, que la presente investigación científica es importante porque permitirá conocer la calidad de servicio que se brinda en el servicio de ficha de canje internacional Interpol – Policía Nacional del Perú, hacia los ciudadanos extranjeros, aplicando el cuestionario de Servqual; enfocándose en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1.5.2 Justificación Práctica

La investigación permitirá que la Oficina Central Nacional - Interpol tome conocimiento de cómo los ciudadanos extranjeros están percibiendo el servicio, de tal manera que puedan tomar las acciones necesarias y puedan brindar un servicio de calidad, el cual contribuirá a mejorar la imagen de la institución.

1.5.3 Justificación Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente por tener como finalidad obtener información de la variable calidad de servicio, la cual será analizada desde sus

cinco dimensiones establecidas en el cuestionario de Servqual tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, los datos serán obtenidos mediante la aplicación del instrumento del cuestionario (Percepciones y expectativas) para luego ser procesados bajo un método estadístico con la finalidad de cumplir con los objetivos de la investigación.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Conocer el nivel de calidad del servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú

1.6.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Determinar el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Determinar el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio que brinda el Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Determinar el nivel de seguridad en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Determinar el nivel de empatía en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El tipo de estudio corresponde a una investigación cuantitativa de corte transversal, del tipo descriptivo simple, donde se utilizó el cuestionario de servqual a fin de obtener la información mediante un cuestionario estructurado y validado, con el objetivo de determinar la situación actual en relación a la percepción de la calidad de servicio de los administrados del área de ficha de canje internacional para poder realizar una propuesta de mejora.

Hernández, Fernández y Baptista señalan: “Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151)

2.2 Variables, operacionalización

La variable a utilizar en la presente investigación es la calidad de servicio

2.2.1 Definición conceptual

Representa un proceso de mejora continua, donde las empresas se enfocan en lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes, teniendo una activa intervención en la entrega de servicios o en el desarrollo de productos.

Parasuraman (1985) la define como “la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”; además señala que la calidad de servicio es el resultado de la comparación que realiza el cliente entre sus expectativas es decir sobre el servicio que desea recibir y las percepciones que tuvo durante la actuación de la prestadora del servicio” (p.63)

2.2.2 Definición operacional

De la variable: Calidad de Servicio

La calidad de servicio será medida a través de las cinco dimensiones, lo que nos permitirá conocer la calidad de servicio que se brinda al usuario del Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú, de tal manera que se puedan detectar las deficiencias y se puedan realizar mejoras. Para la medición de la variable, se utilizará el modelo Servqual, cuyo instrumento es un cuestionario que consta de 22 preguntas para medir las expectativas y otras 22 para medir las percepciones; las mismas que serán adecuadas para alcanzar los objetivos de la presente investigación y se

medirá a través de una escala de Likert que nos indicará la satisfacción o insatisfacción en cuanto a la calidad brindada.

Con relación a los resultados, en base a los puntajes obtenidos, se van a evaluar de acuerdo a los siguientes rangos (matriz de mejora):

Si el resultado es $> 60\%$, es un indicador que nos manifiesta que las dimensiones se deben mejorar.

Si el resultado se encuentra entre $40-60\%$, es un indicador que nos manifiesta que las dimensiones se encuentran en proceso de mejora.

Si el resultado es menor de 40% , nos manifiesta que las dimensiones se encuentran en un nivel aceptable.

2.3 Variables, operacionalización

Variable: Calidad de servicio

Tabla 1

Operacionalización de la variable - Calidad de servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Interpol PNP - Percepciones

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Aspectos Tangibles	Equipos y Materiales	1. Tienen equipos informáticos de última tecnología	Muy mala: 1 Mala: 2 Regular: 3 Buena: 4 Muy Buena: 5	[5- 12]
	Infraestructura	2. Los espacios se encuentran debidamente limpios		[13-20]
	Personal	3. El personal se encuentra debidamente identificado.		[21-28]
	Señalización	4. Cuenta con la publicidad adecuada que brinde la información necesaria y precisa.		[29-36]
	Señalización	5. Los espacios se encuentran debidamente señalizados.		[37-44]
Fiabilidad	Eficiencia	6. La atención se realizó respetando la programación y orden de llegada		[5- 12]
	Eficiencia	7. El personal mostró interés para solucionar sus dudas en el menor tiempo posible		[13-20]
	Eficacia	8. La toma de examen de huella decadactilar se realizó de manera correcta		[21-28]
	Eficiencia	9. La atención se brindó en el tiempo prometido		[29-36]
	Eficiencia	10. El personal fue cauteloso en brindar un servicio sin errores.		[37-44]

Operacionalización de la variable - Calidad de servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Interpol PNP - Percepciones

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Capacidad de Respuesta	Cortesía	11. El personal le orientó e indicó de manera clara, los pasos o trámites para la atención.		[3- 7] [8-12]
	Confianza	12. La toma del examen odontográfico se realizó de manera rápida.		[13-17]
	Confianza	13. El personal estuvo dispuesto a absolver sus preguntas		[18-22] [23-27]
Seguridad	Confianza	14. El comportamiento del personal transmitió confianza.	Muy mala: 1 Mala: 2 Regular: 3	[4-10] [11-17]
	Confianza	15. Se sintió seguro al realizar su trámite en este Departamento	Buena: 4 Muy Buena: 5	[18- 24]
	Disposición	16. El personal se mostró amable y proactivo.		[25-31]
	Confianza	17. El personal mostró suficiente conocimiento y experiencia para responder a las preguntas.		[32-38]
Empatía	Confianza	18. Se brindó atención individualizada		[5- 12] [13-20]
	Eficiencia	19. Se respetó el horario de atención establecido.		[21-28]
	Eficiencia	20. Se contó con personal especializado para brindarle atención personalizada.		[29-36]
	Eficacia	21. El personal mostró un fácil acceso para entablar comunicación		[37-44]
	Comprensión	22. El personal se preocupó para que el servicio otorgado satisfaga sus necesidades.		

Tabla 2

Operacionalización de la variable - Calidad de servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Interpol PNP – Expectativas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Aspectos Tangibles	Equipos y Materiales	1. Que se cuente con equipos informáticos de última tecnología		[5- 12]
	Infraestructura	2. Que los espacios se encuentran debidamente limpios	Muy mala: 1	[13-20]
	Personal	3. Que el personal se encuentre debidamente identificado.	Mala: 2	[21-28]
	Señalización	4. Que se cuente con la publicidad adecuada que brinde la información necesaria y precisa.	Regular: 3	[29-36]
	Señalización	5. Que los espacios se encuentren debidamente señalizados.	Buena: 4	[37-44]
Fiabilidad	Eficiencia	6. Que la atención se realice respetando la programación y orden de llegada	Muy Buena: 5	[5- 12]
	Eficiencia	7. Que el personal muestre interés para solucionar sus dudas en el menor tiempo posible		[13-20]
	Eficacia	8. Que la toma de examen de huella decadactilar se realice de manera correcta		[21-28]
	Eficiencia	9. Que la atención se brinde en el tiempo prometido		[29-36]
	Eficiencia	10. Que el personal brinde un servicio sin errores.		[37-44]

Operacionalización de la variable - Calidad de servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Interpol PNP – Expectativas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Capacidad de Respuesta	Cortesía	11. Que el personal le oriente e indique de manera clara, los pasos o trámites para la atención.		[3- 7]
	Confianza	12. Que la toma del examen odontográfico se realice de manera rápida.		[8-12]
	Confianza	13. Que el personal se encuentre dispuesto a absolver sus preguntas		[13-17]
Seguridad	Confianza	14. Que el comportamiento del personal transmita confianza y seguridad.	Muy mala: 1	[18-22]
	Confianza	15. Que se sienta seguro al realizar su trámite en este Departamento	Mala: 2	[23-27]
	Disposición	16. Que el personal se muestre amable y proactivo.	Regular: 3	[4-10]
	Confianza	17. Que el personal muestre suficiente conocimiento y experiencia para responder a las preguntas.	Buena: 4 Muy Buena: 5	[11-17]
Empatía				[18- 24]
	Confianza	18. Que se brinde atención individualizada		[25-31]
	Eficiencia	19. Que se respete el horario de atención establecido.		[32-38]
	Eficiencia	20. Que se cuente con personal especializado para brindarle atención personalizada		[5- 12]
	Eficacia	21. Que el personal muestre un fácil acceso para entablar comunicación		[13-20]
	Comprensión	22. Que el personal se preocupe para que el servicio otorgado satisfaga sus necesidades.		[21-28]
				[29-36]
				[37-44]

2.4 Población y muestra

Población.

La población objeto de la presente investigación, estará conformada por los ciudadanos extranjeros que acuden a Interpol Lima quienes solicitan el servicio de la entrega de Ficha de Canje Internacional, documento necesario para realizar el cambio de calidad migratoria ante Migraciones.

El tipo de muestra será no probabilístico, ya que se elegirán personas de diferentes nacionalidades, a fin de poder conocer las percepciones y expectativas de los diferentes continentes en base a las diversas características que poseen.

Muestra.

Según Bernal (2006), es una proporción de la población o una parte extraída de un conjunto que se considera de una proporción representativa. (p.165).

Balestrini (2001) señala que “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (p.141)

Se aplicó el cuestionario de Servqual a los ciudadanos extranjeros para evaluar las percepciones y expectativas de la calidad de servicio desde el punto de vista de los administrados.

El tipo de muestra será no probabilístico, ya que se elegirán personas de diferentes nacionalidades, a fin de poder conocer las percepciones y expectativas de los diferentes continentes en base a las diversas características que poseen.

La muestra estará formada por aquellos usuarios cuyas edades fluctúan entre los 18 y 62 años que asistirán a la Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Criterios de Inclusión: Administrados que aceptarán participar en el estudio, siempre y cuando sean mayores de 18 años.

Criterios de exclusión: Administrados que no llenaron de manera correcta el cuestionario o lo hicieron de manera incompleta.

Para aplicar el cuestionario de servqual, la selección de la muestra se hará en base a las estadísticas de las atenciones en el año 2016:

Tabla 3

Estadística de atenciones durante el año 2016

Meses	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Número de Atenciones	1161	1504	1481	1469	1297	1163	8075

Promedio de atenciones últimos dos meses (noviembre, diciembre) del año 2016

$(1297+1163) / 2 = 1230$ población

Muestreo:

El muestreo que se aplicó en la presente investigación fue no probabilístico. Al respecto Kinnear y Taylor (1998) manifiestan que “en el muestreo no probabilístico, el escoger un elemento de la población que será parte de la muestra dependerá del criterio del investigador o entrevistador asimismo explican que en el muestreo no probabilístico por conveniencia el elemento es seleccionado por su fácil disposición” (p.405)

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**Técnicas**

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

Rodríguez (2008) manifestó que “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (p.10)

Grasso (2006) señaló que “la encuesta es el procedimiento que permitirá al investigador obtener lo subjetivo e información de una cantidad considerable de la población, por ejemplo conocer la opinión pública de una sociedad, temas científicos y otros de importancia para la sociedad. (p.87)

Instrumento:

La medición de la calidad de servicio para los usuarios en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Interpol PNP se realizó con el cuestionario de servqual.

El instrumento a utilizar será el cuestionario de servqual, el cual consiste en veintitrés (22) preguntas que abordan las cinco (05) dimensiones para evaluar la calidad de servicio.

Las cinco (05) primeras preguntas corresponden a evaluar los elementos tangibles, de la 6 a la 10 sobre fiabilidad, de la 11 a la 13 sobre la capacidad de respuesta, 14 a la 17 sobre seguridad y de la 18 a la 22 sobre empatía.

Este instrumento nos permitirá conocer las percepciones y expectativas de los administrados que acuden a Interpol Lima para recibir el servicio de entrega de la Ficha de Canje Internacional.

Se ha elegido el cuestionario de servqual, debido a que tiene una alta confiabilidad y validez. Las preguntas han sido diseñadas en base a la escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y la 7 más alta.

El cuestionario de servqual nos va a permitir conocer: Calificación de la calidad del área de ficha de canje, lo que los administrados desean de la entidad, lo que perciben, las brechas de insatisfacción, y el orden de los vacíos de calidad. Asimismo, nos va a permitir medir la importancia relativa de las cinco (05) dimensiones

Cuestionario:

El cuestionario que se ha utilizado en esta investigación se basa en el modelo Servqual, agrupado en las cinco dimensiones, haciendo uso de las escalas de respuesta de tipo Likert de 7 puntos, de acuerdo con la tabla 1 se muestra la escala de Likert utilizada:

Tabla 4

Escala de Likert utilizada en el instrumento de medición para las percepciones

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Ficha Técnica del Cuestionario de Servqual - Percepciones

Datos generales

Título:	Calidad de Servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN Interpol PNP
Autor:	Br. Lilian Karina Estrada Manrique
Año:	2017
Origen:	Modelo SERVQUAL adecuada a los objetivos de la Investigación.
Objetivo:	Determinar la calidad de servicio del Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN Interpol PNP
Administración:	Individual
Duración:	25 minutos
Nivel de medición:	Escala de Likert
Descripción:	El cuestionario consta de 22 preguntas, basadas en las cinco (05) dimensiones con 07 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Algo en desacuerdo (3), Indiferente (4), Algo de acuerdo (5), De acuerdo (6) y Extremadamente de acuerdo (7).

Tabla 5

Escala de Likert utilizada en el instrumento de medición para las expectativas

Nada importante	Poco importante	Ligeramente importante	Indiferente	Importante	Muy importante	Extremadamente importante
1	2	3	4	5	6	7

Ficha Técnica del Cuestionario de Servqual - Expectativas

Datos generales

Título:	Calidad de Servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN Interpol PNP
Autor:	Br. Lilian Karina Estrada Manrique
Año:	2017
Origen:	Modelo SERVQUAL adecuada a los objetivos de la Investigación.
Objetivo:	Determinar la calidad de servicio del Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN Interpol PNP
Administración:	Individual
Duración:	25 minutos
Nivel de medición:	Escala de Likert
Descripción:	El cuestionario consta de 22 preguntas, basadas en las cinco (05) dimensiones con 07 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Algo en desacuerdo (3), Indiferente (4), Algo de acuerdo (5), De acuerdo (6) y Extremadamente de acuerdo (7).

Validación del instrumento

Validez

La validez del instrumento para medir la variable; fue dada por el juicio de expertos aprobada por el docente de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo quien consideró que el cuestionario fuera favorable y aplicable.

Tabla 6

Juicio de Jurados expertos

Experto	Experto	Aplicabilidad
Dra. Estrella Esquiagola Aranda	Metodólogo	Aplicable
Mercedes Nagamine Miyashiro	Metodólogo	Aplicable

Confiabilidad

Tamayo (1995) señala que “cuando una prueba es repetida en un mismo individuo o determinados grupos de personas en el mismo tiempo por diferentes investigadores y los resultados son iguales o similares significa que el instrumento de medición es confiable”.

De acuerdo al coeficiente de alfa de Cronbach, cuando los valores son inferiores a 0,6 se considera que los ítems son de baja confiabilidad, mientras que para los valores de 0,6 a 1 se considera que los ítems son de alta confiabilidad.

La muestra piloto se realizó a treinta (30) personas de la población objeto de estudio, a fin de medir el grado de confiabilidad del instrumento (cuestionario de servqual), de tal manera que nos ayudó a saber el tiempo que tardaba el usuario en responder, la claridad al momento de la redacción de las preguntas del cuestionario y otras observaciones para elaborar el cuestionario final para su aplicación.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de Percepciones

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,953	22

Como se observa, la prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,953; es decir presenta un excelente nivel de confiabilidad; permitiendo la obtención de datos a través del cuestionario de servqual – Percepciones.

Tabla 8

Fiabilidad del instrumento de Expectativas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,902	22

Como se observa, la prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,902; es decir presenta un excelente nivel de confiabilidad; permitiendo la obtención de datos a través del cuestionario de servqual – Expectativas.

2.6 Método de análisis de datos

Luego de haber aplicado el cuestionario de servqual a la población objeto de estudio, se procedió a procesar los datos a fin de realizar el estudio estadístico y poder brindar los resultados; los mismos que son presentados mediante tablas y gráficos que permitieron presentar los resultados con su respectiva interpretación.

Para la interpretación de los datos y en aplicación al modelo SERVQUAL se consideró lo siguiente:

1.- Que la Calidad de servicio es igual a Percepciones – Expectativas (Calidad de Servicio = P - E).

2.- Para cada dimensión se debe proceder a calcular la diferencia que se obtiene de restarle las Expectativas a las correspondientes Percepciones (P – E).

3.- Si el valor es positivo significará que las Percepciones superaron a las Expectativas (P > E) por tanto existe alto nivel de calidad de servicio.

4.- Si el valor es negativo significará que no se supera la Expectativa (P < E) por lo tanto existe bajo nivel de calidad de servicio.

2.7 Aspectos éticos

Para realizar la presente investigación se solicitó el consentimiento de la entidad, en este caso de la Dirección de Asuntos Internacionales de la Policía Nacional del Perú y de los ciudadanos a ser entrevistados.

III. Resultados

3.1 Presentación de resultados

Se encuestaron 293 personas hallándose que el 58% de los usuarios fueron del sexo femenino, mientras que el 42% eran del sexo masculino, cuyas edades oscilaban el de mayor porcentaje (47.10%) entre 28 y 38 años, siendo la nacionalidad venezolana la de mayor concentración, cuyo motivo de trámite es principalmente el de trabajo.

Tabla 9

Características de la muestra según sexo

Variable: Sexo	n	%
Femenino	171	58
Masculino	122	42
Total	293	100

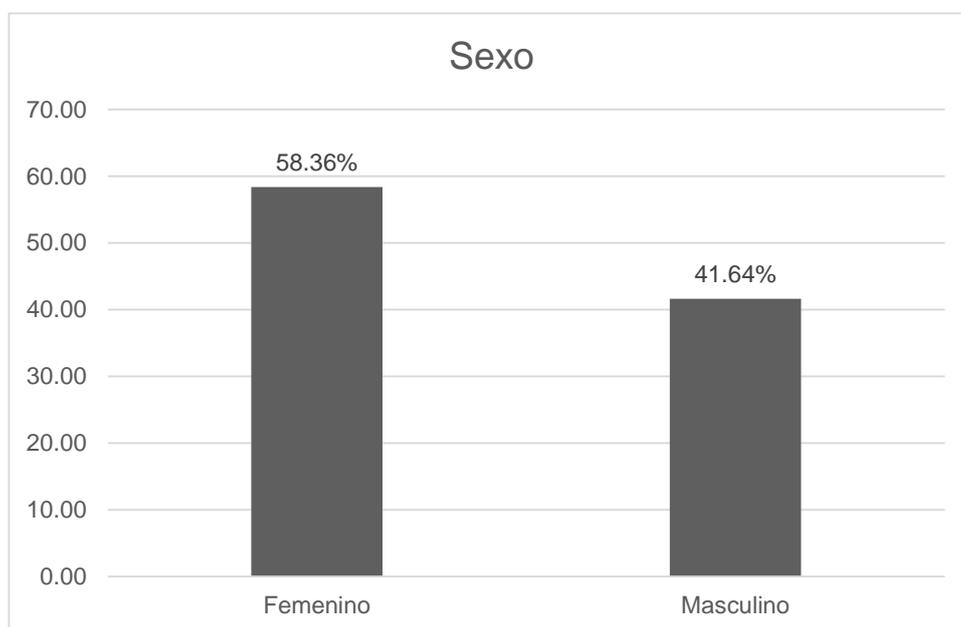


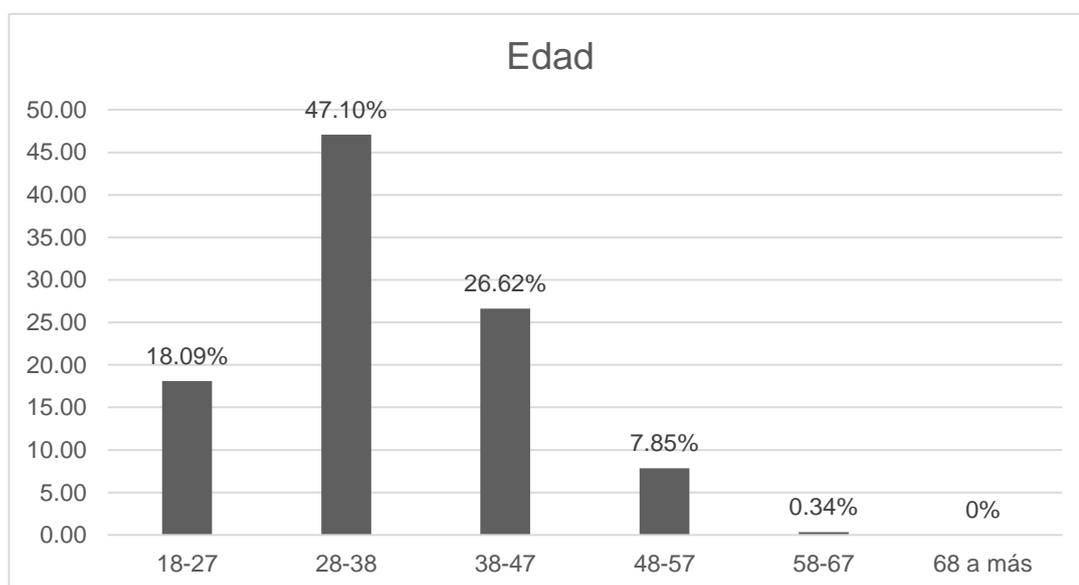
Figura 2. Distribución según sexo

Interpretación: El mayor porcentaje de personas que fue encuestado, fue del sexo femenino con un 58% mientras que el porcentaje de participación de los varones fue de un 42%.

Tabla 10

Características de la muestra según edad

Variable: Edad	n	%
18-27	53	18,09
28-38	138	47,10
38-47	78	26,62
48-57	23	7,85
58-67	1	0,34
68 a más	0	0
Total	293	100

*Figura 3. Distribución según edad*

Interpretación: De las 293 personas encuestadas, el 47% fluctúa entre las edades de 28- 38 años, seguidos por las edades de 38-47 años con un porcentaje de 27%, continúa con un 18% jóvenes cuyas edades fluctúan entro los 18-27 años, un 8% con edades entre 48-57%, en tanto que sólo el 0.34% se encontraba entre los 58-

67 se las personas con edades de 58-67 años. Con relación a personas cuyas edades fluctúan entre los 68 a más, no se encontraron.

Tabla 11

Características de la muestra según nacionalidad

Variable: Nacionalidad	n	%
Venezolana	280	96
Española	4	1
Otros (Chile, Mexico, Ecuador, Colombia)	9	3
Total	293	100

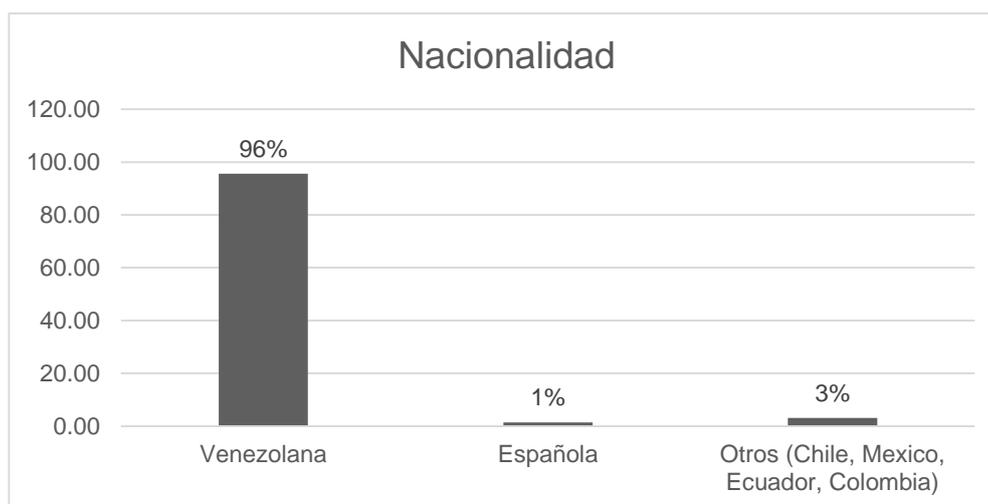


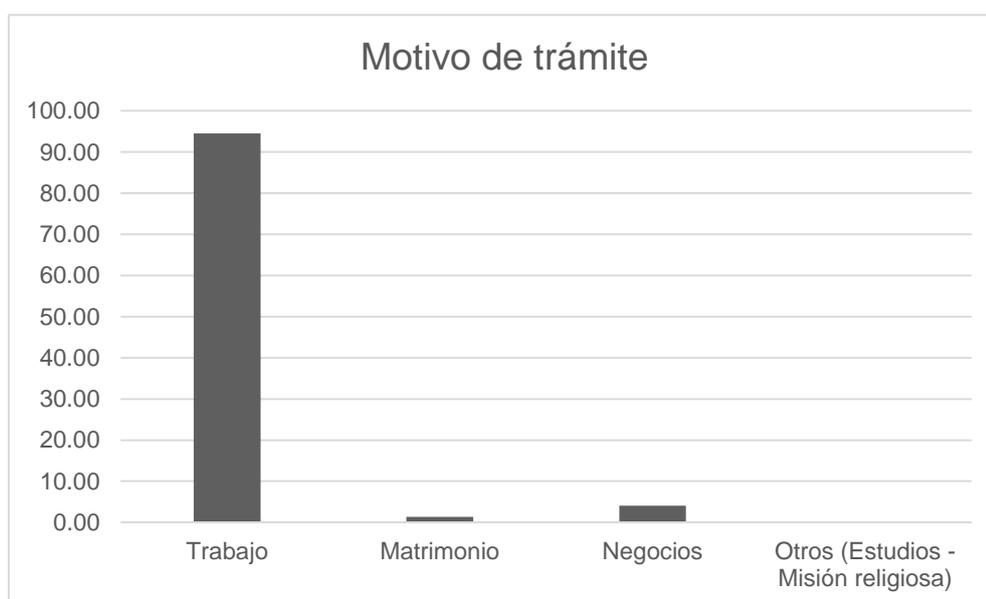
Figura 4. Distribución según Nacionalidad

Interpretación: De los usuarios encuestados, se obtuvo que el 96% son de nacionalidad venezolana, mientras que un 3% es de otros países, entre los cuales se encuentran Chile, México, Ecuador, Colombia. Asimismo, tenemos un porcentaje mínimo de un 1% que son de nacionalidad española.

Tabla 12

Características de la muestra

Variable: Motivo de trámite	n	%
Trabajo	277	95
Matrimonio	4	1
Negocios	12	4
Otros (Estudios, Misión religiosa)	0	0
TOTAL	293	100

*Figura 5. Distribución según Motivo de trámite*

Interpretación: En cuanto a los motivos de trámite de la ficha de canje internacional, se observa que el 95% solicita dicho documento por motivo de trabajo; sin embargo hay un 4% que lo solicita por motivo de negocios y un 1% por matrimonio; mientras que no se obtuvo persona alguna que lo solicitara para misión religiosa o estudios (otros).

Tabla 13

Nivel de calidad de servicio por dimensiones

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
Elementos Tangibles	53,24	46,76
Fiabilidad	49,23	50,77
Capacidad de respuesta	72,18	27,82
Seguridad	70,65	29,4
Empatía	67,24	32,76
Total Dimensiones	62,46	37,54

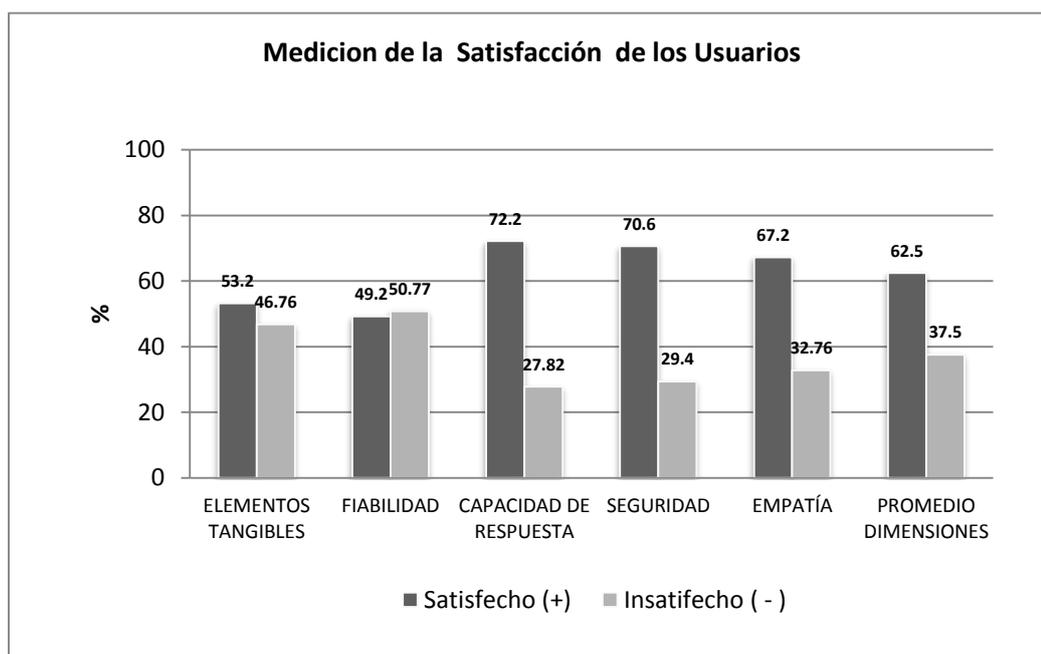


Figura 6. Medición de la satisfacción de los usuarios a través de las dimensiones

Interpretación: Se puede observar que en cuanto al nivel de calidad de servicio, en la totalidad de las cinco dimensiones, los usuarios se encuentran satisfechos con un 62,5%; mientras que existe un 37,5% que se encuentra insatisfecho.

La satisfacción de los usuarios es más alta en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta con un 72,2%, seguida por la seguridad con un 70,6%, continuando

con un 67.2% de satisfacción en la Empatía, Elementos Tangibles con un 53.2% y con un 49.2% en cuanto a Fiabilidad.

Cabe resaltar que la dimensión con un alto porcentaje de insatisfacción, es en la dimensión Fiabilidad con un 50.77%.

Tabla 14

Nivel de calidad de servicio en base a la Dimensión 01: Elementos Tangibles

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+) n	%	Insatisfecho(-) n	%
Equipos informáticos de última tecnología	176	60,1	117	39,93
Espacios se encuentran debidamente limpios	67	22,9	226	77,13
Personal se encuentra debidamente identificado.	227	77,5	66	22,53
Publicidad adecuada que brinde la información necesaria y precisa	125	42,7	168	57,34
Espacios se encuentran debidamente señalizados.	185	63,1	108	36,86
Elementos tangibles	780	53,24	685	46,76

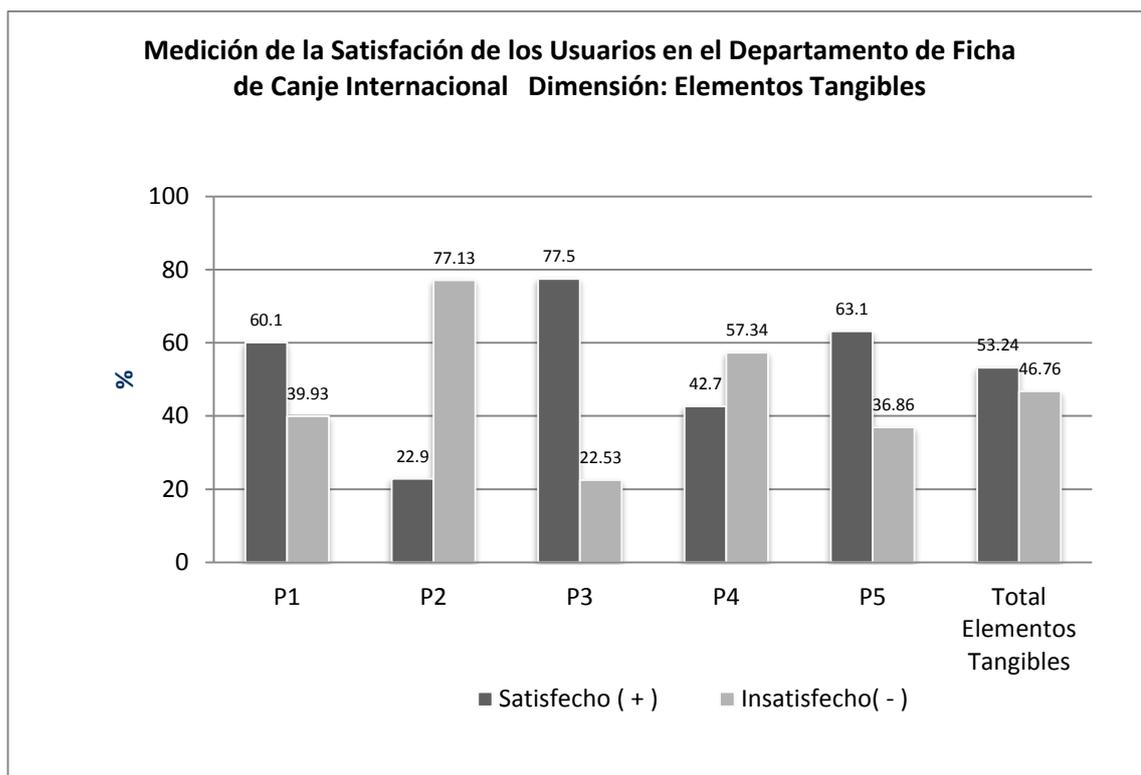


Figura 7. Nivel de satisfacción de la Dimensión Elementos Tangibles

Interpretación: En cuanto a la calidad de servicio en la Dimensión de Aspectos Tangibles, observamos que los usuarios se encuentran satisfechos, con un porcentaje de 53,24%; es decir que en cuanto al tema de infraestructura, mobiliario y equipamiento, el servicio brindado cumple con las expectativas.

El mayor porcentaje de satisfacción se encuentra en la pregunta 3 referida a la identificación del personal con un 77.5%; es decir que se cumple con la expectativa en cuanto al personal que labora en el Departamento de Ficha de Canje Internacional se encuentra debidamente identificado.

De igual manera, se cumple con las expectativas en cuanto a la pregunta 5 referida a que los espacios se encuentran debidamente señalizados con un porcentaje de 63.1%.

Con un 60.1% de satisfacción se encuentra la pregunta 1 referida a que se cuenta con equipos de última tecnología.

Por otro lado, se observa que la insatisfacción en esta dimensión se encuentra en la pregunta 2 referida a la limpieza de los espacios; los usuarios sienten que no se ha cumplido las expectativas en cuanto a la limpieza del local, situación que debe mejorarse.

De igual manera, con un 57.34% de insatisfacción se encuentra la pregunta 4, relacionada a la publicidad para brindar la información necesaria relacionada al servicio brindado.

Tabla 15

Nivel de calidad de servicio en base a la Dimensión 02: Fiabilidad

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
Atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.	87	29,7	206	70,31
Personal mostró interés para solucionar sus dudas en el menor tiempo posible	158	53,9	135	46,08
Toma de examen de huella decadactilar se realizó de manera correcta.	154	52,6	139	47,44
Atención se brindó en el tiempo prometido	178	60,8	115	39,25
Fiabilidad	577	49,23	595	50,77

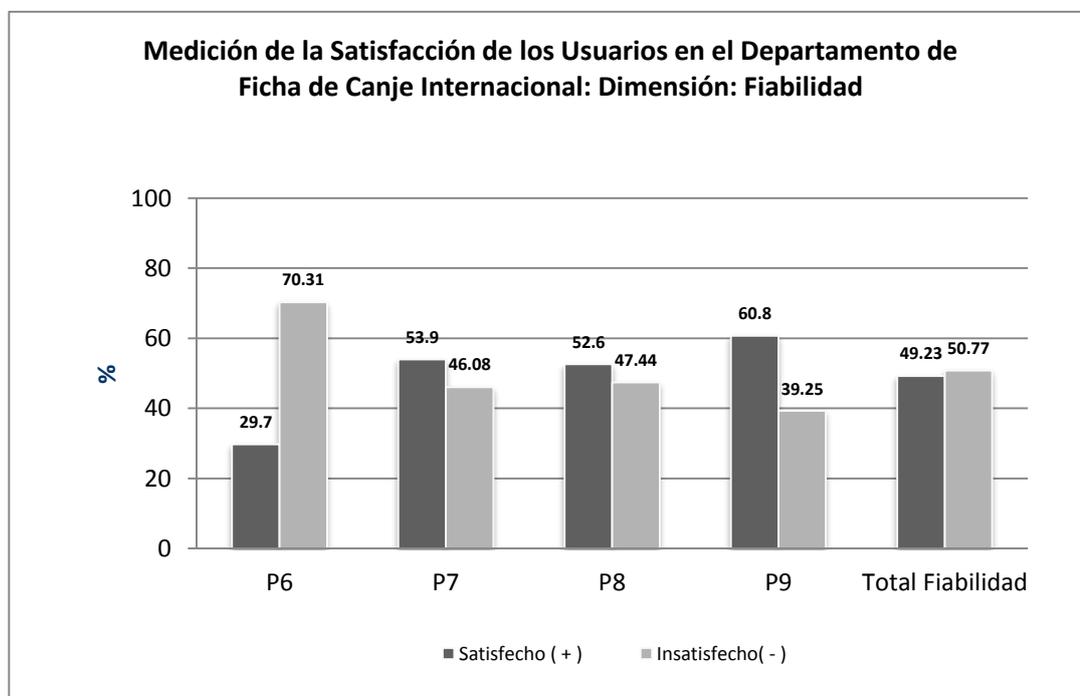


Figura 8. Nivel de satisfacción de la Dimensión Fiabilidad

Interpretación: Con relación a la Dimensión Fiabilidad, se observa una insatisfacción por parte de los usuarios con un 50.77%; se puede decir que en cuanto a los tiempos, personal y la atención no cumplen con las expectativas.

El mayor porcentaje de insatisfacción con un 70.31% se encuentra en la pregunta 6, relacionada a la atención sobre el orden de llegada y la programación; seguido de un 47.44% referido a la pregunta 8 sobre la forma en que se realizó la toma de la huella dactilar; es decir no cumple con las expectativas.

En cuanto al mayor porcentaje de satisfacción, se encuentra en la pregunta 9, con un 60.8% referido a la atención en el tiempo prometido, seguido por un 53.9% relacionado a la pregunta 7 sobre el interés para solucionar las dudas de los usuarios en el menor tiempo posible; es decir el personal se preocupa por satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tabla 16

Nivel de calidad de servicio en base a la Dimensión 03: Capacidad de respuesta

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
Personal fue cauteloso en brindar un servicio sin errores.	154	52,6	139	47,44
Personal le orientó e indicó de manera clara, los pasos o trámites para la atención.	193	65,9	100	34,13
Toma del examen odontográfico se realizó de manera rápida	262	89,4	31	10,58
Personal estuvo dispuesto a absolver sus preguntas	237	80,9	56	19,11
Capacidad de respuesta	846	72,18	3326	27,82

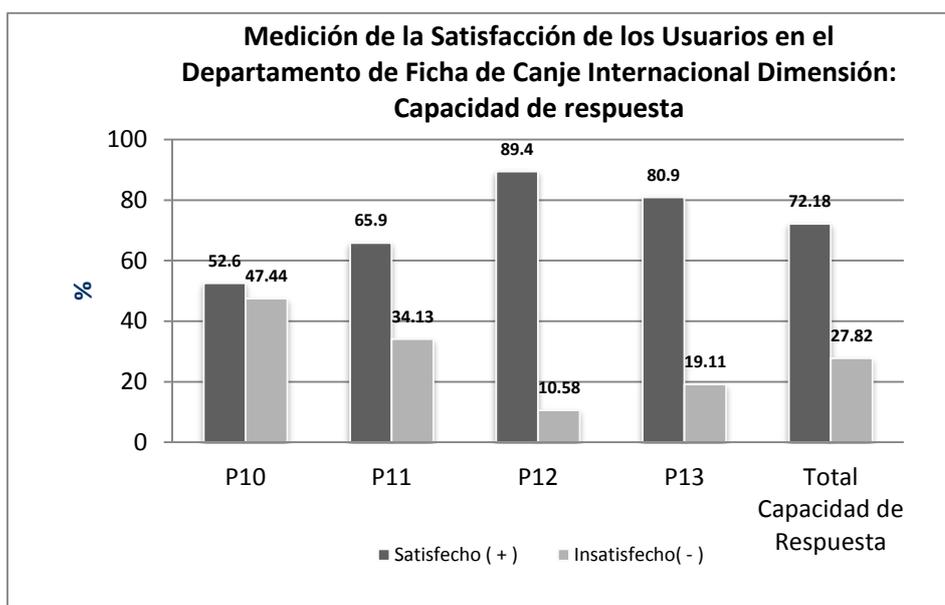


Figura 9. Nivel de satisfacción de la Dimensión Capacidad de respuesta

Interpretación: En cuanto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta, los usuarios se encuentran satisfechos con un alto porcentaje de 72,18%, por lo que estarían cumpliendo con las expectativas en cuanto a la rapidez en que el personal atiende sus problemas y llega a satisfacer sus necesidades.

Existe un alto porcentaje de satisfacción (89.4%) en la pregunta 12, relacionada a la realización de la toma del examen odontográfico, seguida con un 80.9% relacionada a la pregunta 13, sobre la disposición que tuvo el personal para resolver las dudas de los usuarios.

En cuanto a la insatisfacción tenemos con un 34.13%, relacionado a la orientación que brindó el personal en cuanto a los pasos para la atención.

Tabla 17

Nivel de calidad de servicio en base a la Dimensión 04: Seguridad

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
Comportamiento del personal transmitió confianza	222	75,8	71	24,23
Se sintió seguro al realizar su trámite en este Departamento	203	69,3	90	30,72
Personal se mostró amable y proactivo	240	81,9	53	18,09
Personal mostró suficiente conocimiento y experiencia para responder a las preguntas	192	65,5	101	34,47
Se brindó atención individualizada	178	60,8	115	39,25
seguridad	1035	70,65	430	29,35

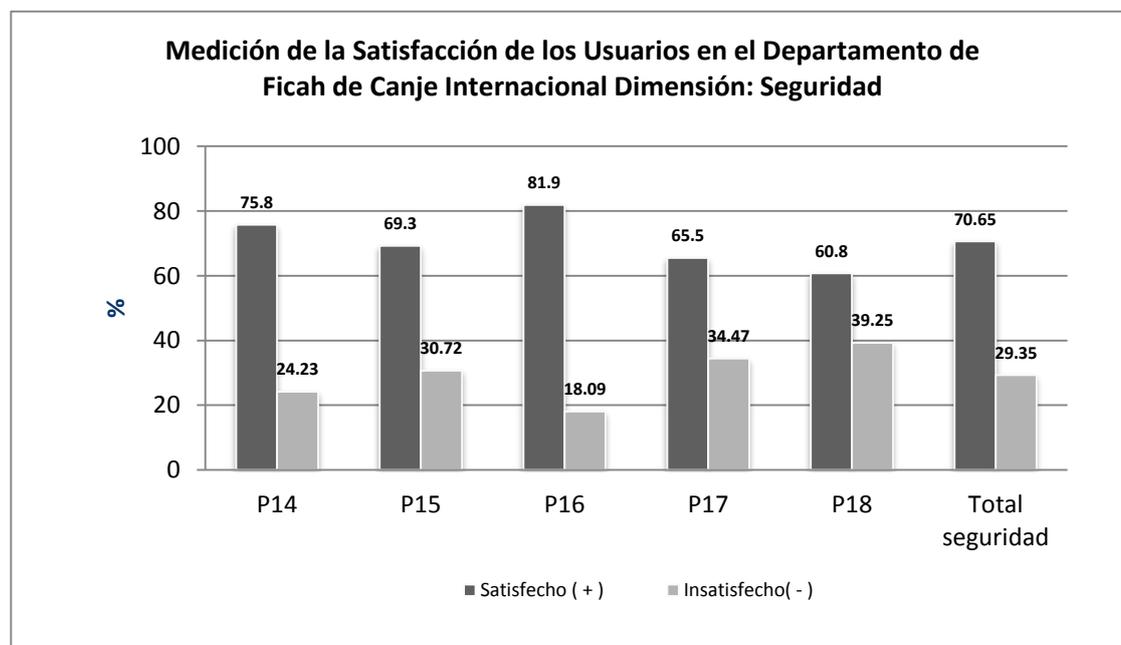


Figura 10. Nivel de satisfacción de la Dimensión Seguridad

Interpretación: Como se puede observar, en cuanto a la dimensión Seguridad, los clientes se encuentran satisfechos con un 70.65%, es decir confían en los conocimientos del personal que brinda el servicio, el personal les inspira confianza.

Se observa un alto porcentaje de satisfacción en la pregunta 16, con un 81.9% relacionado a que el personal se mostró amable y proactivo. Asimismo, sintieron que el personal les transmitió confianza, logrando una satisfacción de 75.8%, seguido por un 69.35 de satisfacción en cuanto a la seguridad que sintieron para realizar el trámite.

En cuanto a la insatisfacción, se observa un 34.47% relacionado a la pregunta 17, sobre los conocimientos y experiencia del personal para responder las preguntas.

Tabla 18

Nivel de calidad de servicio en base a la Dimensión 05: Empatía

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
Se respetó el horario de atención establecido	186	63,5	107	36,52
Se contó con personal especializado para brindarle atención personalizada	192	65,5	101	34,47
Personal mostró un fácil acceso para entablar comunicación	204	69,6	89	30,38
Personal se preocupó para que el servicio otorgado satisfaga sus necesidades	206	70,3	87	29,69
Empatía	788	67,24	384	32,76

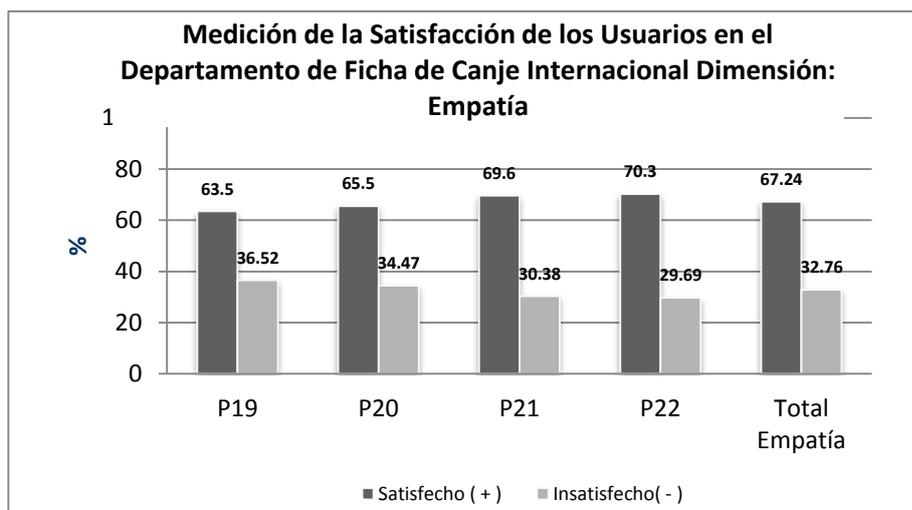


Figura 11. Nivel de satisfacción de la Dimensión Empatía

Interpretación: Como se puede observar, en cuanto a la dimensión Empatía, los clientes se encuentran satisfechos con un 67.24%, es decir sintieron una atención personalizada, el personal fue accesible en el trato hacia los usuarios, sintieron que realmente el personal se preocupó por satisfacer sus necesidades.

El mayor porcentaje de satisfacción se encuentra en la pregunta 22, con un 70.3% relacionada a la preocupación que tuvo el personal a fin de poder satisfacer las necesidades del usuario, seguido con un 69.6% en cuanto a la satisfacción por la facilidad de entablar comunicación con el personal que labora en dicho departamento.

El índice más alto de insatisfacción se observa en la pregunta 19, relacionada al horario de atención establecido, lo que tendría que mejorarse debido a la afluencia del público.

Tabla 19

Niveles de mejora de las dimensiones

Rangos	Situación
> 60%	Por mejorar
40-60%	En proceso
< 40%	Aceptable

Tabla 20

Dimensiones que se encuentran en el nivel aceptable

N°	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
1	Equipos informáticos de última tecnología	176	60,1	117	39,93
2	Personal se encuentra debidamente identificado.	227	77,5	66	22,53
3	Espacios se encuentran debidamente señalizados.	185	63,1	108	36,86
4	Atención se brindó en el tiempo prometido	178	60,8	115	39,25
5	Personal le orientó e indicó de manera clara, los pasos o trámites para la atención.	193	65,9	100	34,13
6	Toma del examen odontográfico se realizó de manera rápida	262	89,4	31	10,58
7	Personal estuvo dispuesto a absolver sus preguntas	237	80,9	56	19,11
8	Comportamiento del personal transmitió confianza	222	75,8	71	24,23
9	Se sintió seguro al realizar su trámite en este Departamento	203	69,3	90	30,72
10	Personal se mostró amable y proactivo	240	81,9	53	18,09
11	Personal mostró suficiente conocimiento y experiencia para responder a las preguntas	192	65,5	101	34,47
12	Se brindó atención individualizada	178	60,8	115	39,25
13	Se respetó el horario de atención establecido	186	63,5	107	36,52
14	Se contó con personal especializado para brindarle atención personalizada	192	65,5	101	34,47
15	Personal mostró un fácil acceso para entablar comunicación	204	69,6	89	30,38
16	Personal se preocupó para que el servicio otorgado satisfaga sus necesidades	206	70,3	87	29,69

Interpretación: Como se puede observar, el mayor número de preguntas se encuentra en un nivel aceptable, es decir que se ha cumplido con las expectativas de los usuarios en las diferentes dimensiones; sin embargo eso no implica que no se pueda seguir mejorando, al contrario debería ponerse énfasis a fin de poder llegar a una satisfacción total de los usuarios.; sobre todo en cuanto a la toma del examen odontográfico cuyo porcentaje es el más bajo con un 10,58%.

Tabla 21

Dimensiones que se encuentran en proceso de mejora

N°	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
1	Publicidad adecuada que brinde la información necesaria y precisa	125	42,7	168	57,34
2	Personal mostró interés para solucionar sus dudas en el menor tiempo posible.	158	53,9	135	46,08
3	Toma de examen de huella decadactilar se realizó de manera correcta.	154	52,6	139	47,44
4	Personal fue cauteloso en brindar un servicio sin errores.	154	52,6	139	47,44

Interpretación: Como se puede observar, el número de preguntas que se encuentran en un nivel por mejorar son pocos, es decir; se debe poner énfasis en cuanto a la publicidad, de tal manera que se brinde la información necesaria; ya sea a través de banners, afiches, volantes, página web.

Por otro lado, el personal debe tomar conciencia del interés que debe tener para poder solucionar los problemas de los usuarios y satisfacer así sus necesidades.

De mismo modo, se debe mejorar la forma en que se realiza la toma de las huellas decadactilares, de modo tal que no tenga que repetirse por algún error.

Por último, el personal debe asegurarse que el servicio se brinde de la manera correcta, siguiendo los procedimientos correspondientes.

Tabla 22

Dimensiones que deben mejorar

N°	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
1	Espacios se encuentran debidamente limpios	67	22,9	226	77,13
2	Atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.	87	29,7	206	70,31

Interpretación: Como se puede observar, en cuanto a los aspectos que aún no son satisfechos, se debe poner énfasis en cuanto a los espacios; es decir, la entidad tiene deficiencia en cuanto a la limpieza; lo que es muy valorado por los clientes pero que sin embargo aún no cumple a las expectativas para que el servicio sea considerado de calidad.

De igual manera, otro aspecto que no ha logrado cumplir con las expectativas de los usuarios, es el tema de la atención por el orden de llegada y en base a la programación.

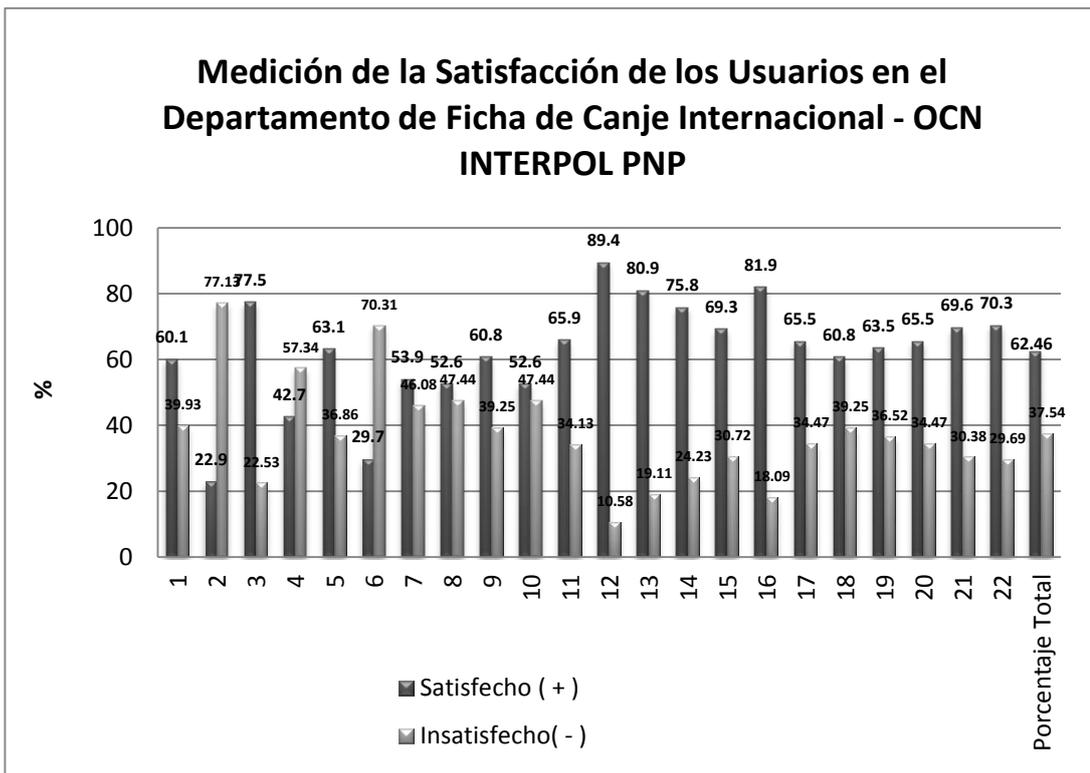


Figura 12. Nivel de satisfacción de los Usuarios del Departamento de Ficha de Canje Internacional

Interpretación: En cuanto al análisis realizado en las diferentes dimensiones, se llega a la conclusión de que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que se brinda en el Departamento de Ficha de Canje Internacional, conforme al resultado, que en este caso es un 62.46% de satisfacción en comparación con un 32.54 de insatisfacción.

IV. Discusión

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general describir el nivel de calidad del servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional –Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Para determinar la calidad de servicio, el estudio se realizó sobre los usuarios que acuden al Departamento de Ficha de Canje Internacional en la Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú, Ubicado en la Comisaría de Monterrico, Avenida Manuel Olguín Cuadra 6, Santiago de Surco 15039 cuya población fue estimada en base a las estadísticas del año 2016.

De los resultados obtenidos, se puede determinar de manera general que existe satisfacción de los usuarios, en base a las respuestas obtenidas, quienes pudieron percibir un servicio de calidad; que difiere de la investigación “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014” que realizó Ninamango (2014), en donde el resultado obtenido aplicando el cuestionario de servqual fue la insatisfacción, centrándose en la dimensión de capacidad de respuesta continuado de confiabilidad, aspectos tangibles, empatía y seguridad.

Con relación a los objetivos específicos, se pueden hacer las siguientes comparaciones:

En el primer objetivo específico, cuyo fin es determinar el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú; la expectativa fue satisfecha como se puede apreciar en la figura 7 con un 53.2%. Por lo tanto la calidad de servicio es alta, similar a los resultados obtenidos en la investigación “Calidad de servicio de atención al usuario en la Municipalidad de Ña Ña – Lima” realizada por Ortiz (2015), donde la satisfacción es mayor en las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

En el segundo objetivo específico, cuyo fin es determinar el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú; la

expectativa fue satisfecha como se puede apreciar en la figura 8 con un 50.77% en comparación con un 49.2% que no se encontraba satisfecho, sin embargo la diferencia no es mucha, por lo que al realizar el análisis se observa que se debe mejorar el aspecto de la atención en cuanto al orden de llegada y las citas programadas.

En el tercer objetivo específico, cuyo fin es determinar el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú; la expectativa fue satisfecha como se puede apreciar en la figura 9 con un 72.02% en comparación con un 27.82% que no se encontraba satisfecho, sin embargo la diferencia es abismal, lo que indica que el personal de la entidad, se encuentra capacitado para atender las consultas, resolver problemas y satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios; comparando los resultados con la investigación realizada por Ruz (2015) “Desarrollo de una escala de medición de calidad de servicio para Lan enfocado en el servicio en aeropuertos para rutas nacionales” en donde se aplicó el modelo de Servperf, aplicando un cuestionario que contenía 24 atributos; los resultados son similares, ya que se la dimensión de capacidad de respuesta fue la más significativa.

En el cuarto objetivo específico, cuyo fin es determinar el nivel de seguridad en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú; la expectativa fue satisfecha como se puede apreciar en la figura 10 con un 70.6% en comparación con un 29.35% que no se encontraba satisfecho, cabe resaltar que la diferencia es abismal, lo que indica que el personal de la entidad transmitió la confianza necesaria, amabilidad, proactividad y un alto conocimiento en base a la experiencia.

En el quinto objetivo específico, cuyo fin es determinar el nivel de empatía en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje

Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú; la expectativa fue satisfecha como se puede apreciar en la figura 11 con un 67.2% en comparación con un 32.76% que no se encontraba satisfecho, lo que indica que el personal de la entidad transmitió la confianza necesaria, amabilidad, proactividad y un alto conocimiento en base a la experiencia; similar a los resultados obtenidos en la investigación “Expectativas y Percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central” realizada por Rojas (2017), quien aplicó el cuestionario de SERVQUAL obteniendo un alto porcentaje de satisfacción en la dimensión de empatía.

En la presente investigación así como en los antecedentes nacionales e internacionales citados, se puede apreciar que el modelo SERVQUAL es el más predominante por su efectividad para la medición de la calidad de servicio y que el cuestionario original planteado en base a veintidós (22) preguntas, se puede adecuar de manera fácil a los diferentes campos donde se desee realizar un estudio para la medición de la calidad de servicio.

Como se puede apreciar en los resultados, la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional es alta; entonces nos preguntamos por qué fue considerado como un problema. La respuesta es sencilla, actualmente estamos inmersos en la modernización del estado, es por ello que cuando se planteó el problema fue en base a la observación realizada ya que nuestro país se rige a ciertos estándares de calidad que deben cumplir las entidades públicas para poder brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes. Sin embargo, el ámbito de aplicación fue a ciudadanos extranjeros, en razón que el servicio es brindado por la Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú, exclusivamente para ellos. Como se muestra en la figura 4, el 96% de la muestra son de nacionalidad venezolana.

Como sabemos, actualmente el país de Venezuela viene atravesando una crisis política, que está obligando a sus habitantes a buscar nuevos horizontes obligándolos a salir de su país de origen en busca de refugio.

Mediante el Decreto Supremo N° 023-2017-IN de fecha 29 de julio del 2017, el Gobierno Peruano aprobó los lineamientos para el otorgamiento del Permiso

Temporal de Permanencia para las personas de nacionalidad venezolana. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 001-2018-IN de fecha 23 de enero del 2018 se amplió el plazo para otorgar el Permiso Temporal de Permanencia por un año, a las personas de nacionalidad venezolana que haya ingresado al territorio nacional hasta el 31 de diciembre del 2018. Es por ello que en el presente año se espera una alta demanda del servicio y lo que se observa en base a los resultados es que el interés de los ciudadanos venezolanos es tener el documento que les permita regular su calidad migratoria, sin enfocarse en la calidad del servicio que se les está brindando a pesar de realizar un pago por ello; considerando que de cierta manera cualquier situación en nuestro país es mejor que la que ellos estuvieron pasando en su país de origen. Es por ello, que nuestro estudio arrojó un alto nivel de calidad de servicio basándose en la situación en la que se encuentran actualmente dichos ciudadanos.

V. Conclusiones

Primera: Respecto al objetivo general, en esta tesis se determinó que el nivel de la calidad de servicio que se brinda en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú, es alto; en razón que al analizar las cinco (5) dimensiones del cuestionario de Servqual, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de 62.46% por parte de los usuarios.

Segunda: Con relación al primer objetivo específico, se determinó que el nivel de los elementos tangibles para brindar el servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú no es muy alta, ya que se obtuvo un porcentaje de satisfacción de 53.2%, lo que significa que la apreciación de los ciudadanos extranjeros en cuanto a mobiliario e infraestructura aún se debe mejorar.

Tercera: En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó que el nivel de la fiabilidad para brindar el servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú es normal, debido a que se obtuvo un porcentaje de 50.77% de insatisfacción de los usuarios a comparación con el 49.2% de satisfacción.

Cuarta: Con relación al tercer objetivo específico, se determinó que el nivel de la capacidad de respuesta para brindar el servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú es alto, debido a que se obtuvo un porcentaje de 72.2% de satisfacción.

Quinta: Con relación al cuarto objetivo específico, se determinó que el nivel de seguridad para brindar el servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional interpol de la Policía Nacional del Perú es alto, debido a que se obtuvo un porcentaje de 70.6% de satisfacción.

Sexta: Con relación al quinto objetivo específico, se determinó que el nivel de empatía para brindar el servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú es alto, debido a que se obtuvo un porcentaje de 67.2% de satisfacción.

VI. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados de la presente tesis, a continuación, se plantean las siguientes recomendaciones:

Primera: La Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú, no cuenta actualmente con un Manual de Procesos, el cual debe ser implementado a fin de establecer los procedimientos para poder entregar un buen servicio en base a los estándares de calidad establecidos en el Manual de Mejor Atención al Ciudadano de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

Segunda: Se deberá poner énfasis en cuanto a la dimensión de fiabilidad, se debe mejorar las citas en línea, se debe cumplir con el cronograma establecido para la atención, se debe contar con más personal para la toma de la huella dactilar a fin de agilizar el proceso.

Tercera: Se debe mejorar la limpieza del local, ya que es una de las deficiencias que los usuarios han manifestado, lo que permitirá mejorar la imagen institucional.

Cuarta: Se debe seguir capacitando al personal a fin de que en base a la demanda que se viene en el presente año, el personal se encuentra preparado para solucionar las diferentes inquietudes de los usuarios.

Quinta: La Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú, debe regirse al Manual de Mejor Atención al Ciudadano, debiendo cumplir con los estándares de calidad que establece la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y así poder brindar el servicio de calidad que exige la Modernización del Estado.

VII. Referencias

- Alvarado, L. (2011) *Calidad del servicio en universidades Públicas mexicanas: perspectiva de Análisis desde las dimensiones - México-Venezuela*
- Angulo, R. (2017) *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao*
Universidad César Vallejo
- Arias, F. (1999) *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arnheim, R. (2009). *Arte y percepción visual*. Madrid, España: Alianza.
- Arrué, J. (2014) *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014* Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bigné, J.E., Moliner, M.A., Vallet, T.M. & Sánchez, J. (1997). Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 33-52.
- Briceño, M. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF 2015*. Universidad César Vallejo.
- Carbajal, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016*. Universidad César Vallejo.
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Chávez, C. (2017) *Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Colunga, C. (Junio 2005). *La calidad en el servicio*. Innovar, (15), 64-80.
- Costa, B. (2017) *Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del hospital regional Lambayeque Chiclayo 2017* Universidad César Vallejo.
- Díaz, R. (2016). *Calidad de Servicio en la Supervisión de Obras en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria* Universidad César Vallejo.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. (01), p.38.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Barcelona, España: Sudamericana.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana.
- Lascurain Gutiérrez, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana.
- Monchón, A y Montoya, Y. (2014). *Nivel de calidad del cuidado del enfermo desde la percepción del usuario, servicio de enfermería Hospital III Essalud* Universidad Nacional Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ninamango, W. (2014) *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ontón, S., Mendoza I., y Ponce C. (2010) *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del pasajero turista* Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Podestá, L. (2013) *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital Essalud Vitarte* Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Rivera, G. (2016). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú* Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la Universidad nacional del callao Periodo 2011 – 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas*. Bogotá, Colombia. Ecoe
- Zeithmal, V., Parasuraman, A., Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Como lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.

Anexos

Anexo 1: Instrumentos

Calidad de servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN Interpol

PERCEPCIONES

Institución: Universidad César Vallejo – Escuela de Post Grado – Maestría en Gestión Pública

Objetivo: La información que usted brinde en el llenado del presente cuestionario permitirá tener una visión más clara de la situación actual de la calidad con que se brinda el Servicio de atención al ciudadano para la obtención de Ficha de Canje Internacional en la OCN Interpol Lima. Dicha información será netamente académica a ser utilizada en el trabajo de investigación.

Por favor marca con una x tu respuesta:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18 a menos de 28 (); 28 a menos de 38 (); 38 a menos de 48 (); 48 a menos de 58 ();
58 a menos de 68 () 68 o más _____ especifique.

Nacionalidad: -----

Motivo de trámite:

Estudios () Negocios () Matrimonio () Misión religiosa () Trabajo ()

INSTRUCCIONES:

El cuestionario SERVQUAL que le presento a continuación contiene una serie de preguntas relativas a lo que usted piensa sobre el departamento de atención de Ficha de Canje Internacional. Para cada pregunta indíquenos, hasta qué punto considera que éste departamento, posee las características descritas en cada pregunta. Hacer un círculo alrededor del número 1 significa que usted está **totalmente en desacuerdo** con que éste departamento de Ficha de Canje Internacional tenga esa característica y hacer un círculo en el número 7 significa que está **totalmente de acuerdo**. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo me interesa que indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de ésta área.

Preguntas sobre este Departamento		Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo		
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Tienen equipos informáticos de última tecnología.	1	2	3	4	5	6	7
2	Los espacios se encuentran debidamente limpios.	1	2	3	4	5	6	7
3	El personal se encuentra debidamente identificado.	1	2	3	4	5	6	7
4	Cuenta con la publicidad adecuada que brinde la información necesaria y precisa.	1	2	3	4	5	6	7
5	Los espacios se encuentran debidamente señalizados.	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD								
6	La atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.	1	2	3	4	5	6	7
7	El personal mostró interés para solucionar sus dudas en el menor tiempo posible.	1	2	3	4	5	6	7
8	La toma de examen de huella dactilar se realizó de manera correcta.	1	2	3	4	5	6	7
9	La atención se brindó en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
10	El personal fue cauteloso en brindar un servicio sin errores.	1	2	3	4	5	6	7
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	El personal le orientó e indicó de manera clara, los pasos o trámites para la atención.	1	2	3	4	5	6	7
12	La toma del examen odontográfico se realizó de manera rápida.	1	2	3	4	5	6	7
13	El personal estuvo dispuesto a absolver sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7

SEGURIDAD								
14	El comportamiento del personal transmitió confianza.	1	2	3	4	5	6	7
15	Se sintió seguro al realizar su trámite en este Departamento.	1	2	3	4	5	6	7
16	El personal se mostró amable y proactivo.	1	2	3	4	5	6	7
17	El personal mostró suficiente conocimiento y experiencia para responder a las preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
EMPATÍA								
18	Se brindó atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19	Se respetó el horario de atención establecido.	1	2	3	4	5	6	7
20	Se contó con personal especializado para brindarle atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
21	El personal mostró un fácil acceso para entablar comunicación.	1	2	3	4	5	6	7
22	El personal se preocupó para que el servicio otorgado satisfaga sus necesidades.	1	2	3	4	5	6	7

Calidad de servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN Interpol**EXPECTATIVAS**

Institución: Universidad César Vallejo – Escuela de Post Grado – Maestría en Gestión Pública

Objetivo: La información que usted brinde en el llenado del presente cuestionario permitirá tener una visión más clara de la situación actual de la calidad con que se brinda el Servicio de atención al ciudadano para la obtención de Ficha de Canje Internacional en la OCN Interpol Lima. Dicha información será netamente académica a ser utilizada en el trabajo de investigación.

Por favor marca con una x tu respuesta:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18 a menos de 28 (); 28 a menos de 38 (); 38 a menos de 48 (); 48 a menos de 58 ();
58 a menos de 68 () 68 o más _____ especifique.

Nacionalidad: -----

Motivo de trámite:

Estudios () Negocios () Matrimonio () Misión religiosa () Trabajo ()

INSTRUCCIONES:

Basándose en su experiencia como administrado del servicio que ofrece el departamento de atención de Ficha de Canje Internacional, piense por favor, en el tipo de servicio que debería ofrecer, según usted, para lograr un **servicio de excelente calidad**. Piense usted, en el tipo de área de atención con la que usted se sentiría complacido para la obtención de su Ficha de Canje Internacional; por favor, indique en qué medida usted piensa que ésta área de atención de Ficha de Canje Internacional **debería tener** las características descritas en cada pregunta. Si usted cree que una característica descrita no es esencial para que el servicio de atención de Ficha de Canje Internacional sea de la calidad como la que usted tiene en mente, haga un círculo alrededor del número 1; por el contrario, si cree que es una característica absolutamente esencial para considerar como excelente a un área de atención de Ficha de Canje Internacional, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de los números más intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo me interesa que indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto al departamento de atención de Ficha de Canje Internacional que ofrezca un servicio de excelente calidad.

Preguntas sobre este Departamento		Nada importante				Extremad. importante		
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Que se cuente con equipos informáticos de última tecnología.	1	2	3	4	5	6	7
2	Que los espacios se encuentren debidamente limpios.	1	2	3	4	5	6	7
3	Que el personal responsable se encuentre debidamente identificado.	1	2	3	4	5	6	7
4	Que se cuente con la publicidad adecuada que brinde la información necesaria y precisa.	1	2	3	4	5	6	7
5	Que los espacios se encuentren debidamente señalizados.	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD								
6	Que la atención se realice respetando la programación y orden de llegada.	1	2	3	4	5	6	7
7	Que el personal muestre interés en solucionar sus dudas en el menor tiempo posible.	1	2	3	4	5	6	7
8	Que el examen de toma de huella decadactilar se realice de manera correcta.	1	2	3	4	5	6	7
9	Que la atención se brinde en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
10	Que el personal brinde un servicio sin errores.	1	2	3	4	5	6	7

CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	Que el personal le oriente e indique de manera clara, los pasos o trámites para la atención.	1	2	3	4	5	6	7
12	Que el exámen odontográfico se realice de manera rápida.	1	2	3	4	5	6	7
13	Que el personal se encuentre dispuesto a absolver sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
SEGURIDAD								
14	Que el comportamiento del personal transmita confianza y seguridad.	1	2	3	4	5	6	7
15	Que se sienta seguro al realizar su trámite en este Departamento.	1	2	3	4	5	6	7
16	Que el personal se muestre amable y proactivo.	1	2	3	4	5	6	7
17	Que el personal tenga suficiente conocimiento y experiencia para responder a las preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
EMPATÍA								
18	Que se brinde atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19	Que se respete el horario de atención establecido.	1	2	3	4	5	6	7
20	Que se cuente con personal especializado para brindar un servicio personalizado.	1	2	3	4	5	6	7
21	Que el personal muestre un fácil acceso para entablar comunicación.	1	2	3	4	5	6	7
22	Que el personal se preocupe a fin de que el servicio otorgado satisfaga sus necesidades	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 2: Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE FICHA DE CANJE INTERNACIONAL OCN INTERPOL PNP - PERCEPCIONES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Tienen equipos informáticos de última tecnología.							
2	Los espacios se encuentran debidamente limpios.							
3	El personal se encuentra debidamente identificado.							
4	Cuenta con la publicidad adecuada que brinde la información necesaria y precisa.							
5	Los espacios se encuentran debidamente señalizados.							
	DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.							
7	El personal mostró interés para solucionar sus dudas en el menor tiempo posible.							
8	La toma de examen de huella dactilar se realizó de manera correcta.							
9	La atención se brindó en el tiempo prometido.							
10	El personal fue cauteloso en brindar un servicio sin errores.							
	DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal le orientó e indicó de manera clara, los pasos o trámites para la atención.							
12	La toma del examen odontográfico se realizó de manera rápida.							
13	El personal estuvo dispuesto a absolver sus preguntas.							
	DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD							
14	El comportamiento del personal transmitió confianza.							
15	Se sintió seguro al realizar su trámite en este Departamento.							
16	El personal se mostró amable y proactivo.							

17	El personal mostró suficiente conocimiento y experiencia para responder a las preguntas.							
	DIMENSIÓN 5 EMPATÍA							
18	Se brindó atención individualizada.							
19	Se respetó el horario de atención establecido.							
20	Se contó con personal especializado para brindarle atención personalizada.							
21	El personal mostró un fácil acceso para entablar comunicación.							
22	El personal se preocupó para que el servicio otorgado satisfaga sus necesidades.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Estrella A. Esquiagola Aranda **DNI:.....**

Especialidad del validador:.....

22.de Setiembre del 2017

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE FICHA DE CANJE INTERNACIONAL OCN INTERPOL PNP - EXPECTATIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Que se cuente con equipos informáticos de última tecnología.							
2	Que los espacios se encuentren debidamente limpios.							
3	Que el personal responsable se encuentre debidamente identificado.							
4	Que se cuente con la publicidad adecuada que brinde la información necesaria y precisa.							
5	Que los espacios se encuentren debidamente señalizados.							
	DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Que la atención se realice respetando la programación y orden de llegada.							
7	Que el personal muestre interés en solucionar sus dudas en el menor tiempo posible.							
8	Que el examen de toma de huella decadactilar se realice de manera correcta.							
9	Que la atención se brinde en el tiempo prometido.							
10	Que el personal brinde un servicio sin errores.							
	DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Que el personal le oriente e indique de manera clara, los pasos o trámites para la atención.							
12	Que el examen odontográfico se realice de manera rápida.							
13	Que el personal se encuentre dispuesto a absolver sus preguntas.							
	DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD							
14	Que el comportamiento del personal transmita confianza y seguridad.							
15	Que se sienta seguro al realizar su trámite en este Departamento.							
16	Que el personal se muestre amable y proactivo.							
17	Que el personal tenga suficiente conocimiento y experiencia para responder a las preguntas.							
	DIMENSIÓN 5 EMPATÍA							

18	Que se brinde atención individualizada.							
19	Que se respete el horario de atención establecido.							
20	Que se cuente con personal especializado para brindar un servicio personalizado.							
21	Que el personal muestre un fácil acceso para entablar comunicación.							
22	Que el personal se preocupe a fin de que el servicio otorgado satisfaga sus necesidades							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dr. Estrella A. Esquiagola Aranda** **DNI:.....**

Especialidad del validador:.....

22.de Setiembre del 2017

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Calidad de Servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP Autor: Br. Lilian Karina Estrada Manrique						
Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP? Problemas Específicos: Problema Específico 1 ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP? Problema Específico 2 ¿Cuál es el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP? Problema Específico 3 ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP? Problema Específico 4 ¿Cuál es el nivel de seguridad en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP? Problema Específico 5	Objetivo general: Conocer el nivel de calidad del servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP. Objetivos específicos: Objetivo Específico 1 Determinar el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP. Objetivo Específico 2 Determinar el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP. Objetivo Específico 3 Determinar el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP. Objetivo Específico 4 Determinar el nivel de seguridad en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP.	Variable 1: Calidad de servicio				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
		Aspectos Tangibles	Equipos y Materiales Infraestructura Personal Señalización Señalización	1,2,3,4,5		
		Fiabilidad	Eficiencia Eficiencia Eficacia Eficiencia Eficiencia	6,7,8,9,10	Muy mala: 1 Mala: 2 Regular: 3	Satisfactorio
		Capacidad de respuesta	Cortesía Confianza Confianza	11,12,13	Buena: 4 Muy Buena: 5	Insatisfactorio
		Seguridad	Confianza Confianza Disposición Confianza	14,15,16,17		

¿Cuál es el nivel de empatía en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP?		Objetivo Específico 5 Determinar el nivel de empatía en la calidad de servicio que brinda el área de Ficha de Canje Internacional – OCN INTERPOL PNP.	Empatía	Confianza Eficiencia Eficacia Comprensión	18,19,20,21,22		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>Nivel: Descriptivo simple</p> <p>Diseño: El diseño de estudio es de corte transversal.</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: Está conformada por el promedio de las atenciones entre los dos últimos meses del año 2016, es decir 1230 personas (extranjeros)</p> <p>Tipo de muestreo: No Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: Aplicando la fórmula, el tamaño de la muestra es de 293 personas.</p>	<p>Variable: Calidad de Servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Servqual con escala de Likert</p> <p>Autor: Año: Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA: Análisis Descriptivo Simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en Tablas y figuras - Interpretación de los resultados - Conclusiones 				

Anexo 4: Base de Datos

Muestra piloto: 30 Personas

Cuestionario Servqual - Percepciones

N° Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	7	7	6	6	3	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E3	5	5	2	5	6	5	2	5	2	4	5	6	6	6	6	6	6	6	5	2	4	4
E4	5	5	2	5	6	5	2	5	2	4	5	6	6	6	6	6	6	6	5	2	4	4
E5	6	6	4	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6
E7	3	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E8	3	2	6	7	6	2	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	5
E9	3	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E10	5	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E11	3	3	1	7	3	1	5	7	7	2	5	7	7	7	7	7	7	7	7	3	4	6
E12	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E13	4	4	5	5	5	4	6	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	4	4	5	5
E14	3	4	5	7	7	4	3	4	7	5	6	7	7	7	6	7	7	7	6	5	5	6
E15	4	5	4	6	3	4	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
E16	1	6	6	7	6	6	3	7	7	3	7	6	7	6	7	7	7	7	6	3	7	7
E17	4	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6
E18	6	6	7	7	7	6	1	6	1	1	4	6	7	7	7	7	7	7	7	1	5	7
E19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E20	5	5	7	7	1	1	7	7	5	1	7	7	7	3	7	7	4	6	7	6	7	5
E21	6	6	7	7	7	7	5	7	2	1	5	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
E22	5	7	7	7	6	7	2	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
E23	5	6	4	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	7
E24	5	3	4	7	6	2	1	5	6	3	1	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7
E25	5	3	2	4	5	4	3	4	3	5	3	3	6	3	6	3	4	5	4	5	4	3
E26	4	3	2	7	3	1	7	1	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7
E27	2	2	1	5	3	4	1	5	3	3	4	3	2	3	1	1	2	2	4	1	3	3
E28	3	2	5	6	3	1	3	3	6	2	2	6	7	5	6	6	4	4	1	4	4	6
E29	1	7	5	7	7	6	1	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	5	3	5	6
E30	3	6	1	3	3	6	1	7	3	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7

Muestra piloto: 30 Personas

Cuestionario Servqual - Expectativas

N° Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
E1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E2	2	4	2	7	7	7	5	6	6	6	5	4	4	5	4	5	7	6	5	4	5	2
E3	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6	7	6	6	5
E4	6	5	6	7	6	5	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7
E5	7	3	7	7	7	7	1	7	7	6	6	7	5	3	7	7	7	7	5	4	7	5
E6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6
E7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6
E8	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E9	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E10	7	7	6	6	7	5	7	7	5	6	5	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7
E11	5	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6
E12	3	5	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7
E13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E14	5	6	6	6	7	6	4	5	4	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7
E15	2	5	2	4	7	5	6	5	6	6	5	7	5	6	4	6	7	6	7	6	5	6
E16	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E18	3	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E20	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	5	6	6	6	7	5	6	6	7	6	7	6
E21	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7
E22	4	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5
E23	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	4	7	7	7
E25	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	7
E26	5	6	7	7	7	6	6	5	7	5	7	7	5	6	7	7	7	7	5	7	7	7
E27	4	5	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
E28	5	5	6	3	7	6	7	6	7	7	6	4	4	4	4	5	6	5	4	5	4	4
E29	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	6	7	5	7	5	5
E30	2	5	6	4	6	7	7	6	5	7	5	5	7	5	6	3	5	4	6	7	6	5

Base de datos de la muestra: 293 Personas

Nº de Encuesta	EXPECTATIVAS																						PERCEPCIONES																						
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
293																																													
1	5	3	5	1	5	6	7	4	5	4	6	4	7	6	6	5	7	7	7	7	7	6	5	1	5	1	5	6	7	4	5	4	6	4	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	
2	6	3	6	3	2	6	7	4	4	4	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	3	6	3	2	6	7	4	5	4	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
3	5	3	6	2	2	7	7	4	3	5	7	5	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	5	2	6	2	2	7	7	4	3	5	7	5	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	
4	6	3	6	2	3	5	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	3	6	2	3	5	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7
5	5	3	6	2	3	6	6	5	4	5	7	5	6	6	7	5	7	7	6	7	6	7	5	3	6	2	3	6	6	5	4	5	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	5	3	6	1	3	6	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	5	3	6	1	3	6	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	
7	6	4	5	1	2	6	6	5	5	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	4	5	1	2	6	6	5	5	6	6	5	5	7	7	6	7	7	6	6	6	7	
8	6	2	5	1	2	7	7	4	5	6	6	5	7	7	7	5	6	6	7	7	7	7	6	2	5	1	2	7	7	4	5	6	6	5	7	7	7	5	5	6	6	7	6	7	
9	6	4	6	1	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	4	6	1	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	
10	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
11	5	2	5	1	3	7	6	4	4	5	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	5	2	5	1	3	7	6	4	4	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6		
12	6	3	5	2	3	7	7	5	4	4	6	6	6	7	7	5	7	7	7	7	6	7	6	3	4	2	3	6	7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	7	6	7	7	6	6	
13	4	3	6	1	2	7	6	4	3	4	7	5	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	4	3	6	1	2	7	6	4	3	4	7	5	6	5	7	5	6	6	6	7	7	7	
14	5	2	6	2	3	7	7	4	5	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	2	5	2	3	6	6	4	5	4	6	5	7	6	5	7	5	7	6	7	7	7	
15	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	5	5	5	7	6	7	6	6	6	7	6	

16	4	3	6	1	2	6	7	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	3	6	1	2	6	7	4	4	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	
17	4	3	6	1	2	6	6	6	5	5	6	5	6	6	7	5	6	7	6	7	7	7	4	3	6	1	2	6	6	6	5	5	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7
18	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	
19	6	2	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	2	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	
20	5	2	5	2	2	7	7	5	4	5	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	5	2	5	2	2	7	7	5	4	5	7	5	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	
21	4	2	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	4	2	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	
22	5	3	6	2	2	7	7	5	4	4	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	5	3	6	2	2	7	7	5	4	4	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	
23	6	3	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	3	6	2	3	7	6	6	4	4	5	6	5	6	5	7	6	7	6	7	6	6	
24	5	3	6	1	3	7	7	4	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	5	3	6	1	3	7	7	4	4	5	7	6	7	5	6	6	5	7	5	6	7	6	
25	4	4	6	2	3	6	6	5	6	5	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	4	4	6	2	3	6	6	5	6	5	5	6	5	5	7	5	6	6	6	6	7	6	
26	6	2	5	1	2	7	7	5	6	5	7	7	7	6	6	5	7	7	7	6	6	6	6	2	5	1	2	7	7	5	6	5	6	5	7	5	6	5	5	7	5	6	6	6	
27	5	3	5	1	2	6	7	5	5	5	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	3	5	1	2	6	7	5	5	5	6	5	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7
28	5	3	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	3	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
29	4	2	5	1	3	7	6	6	4	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	4	2	5	1	3	7	6	6	4	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	
30	6	2	6	1	2	7	7	6	3	5	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	2	6	1	2	7	7	6	3	5	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	
31	6	4	6	2	3	5	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	4	2	5	2	3	5	5	4	3	4	6	4	7	6	7	5	6	7	6	7	7	7	
32	5	4	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	3	5	2	3	6	6	4	3	4	5	5	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	

33	4	3	6	1	2	6	6	6	5	5	6	5	6	6	7	5	6	7	6	7	7	7	4	2	5	1	3	6	6	5	4	4	6	5	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7		
34	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	4	2	5	1	3	6	6	6	3	4	6	5	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7		
35	5	3	6	1	3	6	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	2	6	1	3	6	7	6	3	4	5	5	6	6	6	5	6	7	6	7	7	6		
36	4	5	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	5	2	5	1	4	6	6	6	3	5	7	5	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7		
37	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	3	6	1	5	6	7	5	3	4	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6		
38	6	5	5	1	2	7	7	5	6	5	7	7	7	6	6	5	7	7	7	6	6	6	5	2	5	1	4	5	7	5	4	4	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6		
39	5	3	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	4	3	6	1	4	5	7	5	3	5	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	
40	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	4	2	6	2	4	5	7	4	3	4	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6		
41	5	5	5	2	2	7	7	5	4	5	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	5	3	5	1	4	6	7	4	3	5	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	
42	6	3	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	2	5	1	4	5	6	5	4	4	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6		
43	5	3	5	1	2	6	7	5	5	5	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	3	6	2	3	5	6	5	4	4	6	7	6	6	6	5	7	6	7	7	7	7		
44	6	3	6	3	2	6	7	4	4	4	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	4	5	2	3	5	6	5	4	4	7	7	6	7	6	5	7	7	7	6	6	6		
45	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	4	5	2	3	5	6	5	4	4	7	5	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7		
46	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	4	2	5	2	2	6	5	4	4	5	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7		
47	6	2	5	1	2	7	7	5	6	5	7	7	7	6	6	5	7	7	7	6	6	6	4	3	5	1	5	5	6	5	3	5	7	5	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7		
48	4	2	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	5	2	5	1	2	5	6	4	3	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
49	5	5	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	3	7	1	2	6	6	4	3	5	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	
50	6	4	5	2	3	7	7	5	4	4	6	6	6	7	7	5	7	7	7	7	6	7	6	2	5	1	2	5	6	5	4	4	6	5	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7		

51	6	4	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	2	6	1	3	5	6	5	4	4	6	4	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6					
52	4	2	5	1	3	7	6	6	4	5	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	2	5	2	3	5	6	5	4	4	6	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6				
53	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	3	5	1	3	5	6	4	4	5	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6				
54	6	4	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	3	5	1	2	5	6	4	6	5	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6				
55	5	5	5	2	2	7	7	5	4	5	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	5	3	5	1	3	5	5	5	5	6	5	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6				
56	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	2	6	2	2	5	6	5	4	5	6	5	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6			
57	6	4	6	1	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	6	3	5	2	2	6	6	5	4	5	7	5	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6			
58	4	3	6	1	2	6	7	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	2	6	2	2	5	6	6	4	5	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7			
59	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	3	5	1	2	7	6	6	3	5	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6		
60	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	4	2	6	1	2	6	7	6	3	5	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7		
61	6	5	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	3	5	1	3	6	6	5	4	5	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6			
62	5	3	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	2	7	1	3	6	7	5	4	4	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6		
63	6	3	6	3	2	6	7	4	4	4	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6	7	4	2	5	1	3	6	6	5	4	4	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6
64	4	5	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	4	2	5	1	3	7	7	4	5	4	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6		
65	4	4	6	2	3	6	6	5	6	5	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	5	3	6	1	2	6	6	4	3	4	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	
66	5	3	5	1	2	6	7	5	5	5	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	3	5	1	3	5	7	5	3	5	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6		
67	5	3	6	1	3	7	7	4	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	4	2	6	1	2	5	6	4	3	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	
68	6	4	5	1	2	6	6	5	5	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	5	3	5	3	2	6	6	4	3	5	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	
69	6	3	6	2	3	5	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	5	3	5	1	2	7	6	4	4	4	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6
70	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	4	3	5	1	2	5	6	5	4	5	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6

91	5	3	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	4	2	5	1	3	5	6	4	4	5	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6		
92	5	3	6	1	3	6	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	4	2	5	1	2	5	6	4	4	5	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7		
93	5	3	5	1	2	6	7	5	5	5	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	4	3	5	1	2	6	6	4	5	4	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6		
94	6	4	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	2	5	1	2	5	6	5	5	4	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	
95	6	4	5	2	3	7	7	5	4	4	6	6	6	7	7	5	7	7	7	7	6	7	5	3	6	1	3	5	7	4	4	4	7	5	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	
96	6	3	6	2	3	5	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	5	3	5	3	2	5	7	5	5	4	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	
97	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	2	6	1	2	5	6	4	4	4	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	
98	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	2	6	1	3	6	6	4	5	4	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	
99	5	5	5	2	2	7	7	5	4	5	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	5	2	6	1	2	6	7	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	
100	5	3	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	2	6	1	2	6	6	4	4	4	6	5	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	
101	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	3	5	2	2	6	6	5	4	4	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	
102	6	4	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	2	6	1	2	5	6	5	4	4	6	5	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	
103	6	5	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	2	5	2	3	5	6	5	5	5	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	
104	6	3	6	2	3	5	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	3	6	1	3	5	7	5	4	4	7	5	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	
105	5	3	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	4	2	5	2	2	5	6	5	4	4	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	
106	5	3	6	1	3	6	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	4	2	5	2	2	6	6	4	4	4	7	5	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7	
107	6	3	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	3	6	2	2	5	6	4	4	4	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	
108	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	4	2	5	2	2	5	6	4	4	5	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7
109	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	3	7	1	3	5	7	5	5	4	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	
110	6	3	6	3	2	6	7	4	4	4	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	5	2	5	2	3	6	7	4	4	5	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7

111	5	3	5	1	2	6	7	5	5	5	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	4	2	5	2	3	5	7	4	5	4	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6				
112	6	4	6	1	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	5	2	5	2	2	6	6	4	4	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7
113	5	5	5	2	2	7	7	5	4	5	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	2	5	1	2	6	6	5	5	4	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6		
114	4	3	6	1	2	6	7	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	3	5	2	3	5	6	4	4	4	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	
115	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	2	5	2	3	5	6	4	5	4	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6			
116	4	5	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	3	6	2	3	5	6	4	4	4	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7			
117	4	4	5	1	3	7	6	6	4	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	5	2	6	2	3	5	6	4	5	4	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7				
118	4	3	6	1	2	7	6	4	3	4	7	5	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	4	3	6	1	3	6	6	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7			
119	6	3	4	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	2	6	1	3	6	6	4	5	5	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7			
120	4	5	5	3	5	6	6	5	5	5	6	4	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	3	6	1	2	5	5	4	5	5	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7			
121	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	2	6	1	2	5	6	4	5	5	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7			
122	6	3	6	2	3	7	6	6	4	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	2	5	1	2	5	6	4	5	5	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7				
123	4	5	5	3	5	6	7	5	6	6	7	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	5	2	5	1	2	6	6	5	4	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	
124	4	3	5	2	4	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	4	2	5	1	1	5	6	5	4	5	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7			
125	6	4	5	3	4	7	7	5	6	5	7	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	3	5	1	2	6	7	5	4	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7			
126	5	3	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	4	1	6	2	2	5	6	5	4	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	
127	5	3	6	1	3	6	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	4	2	7	2	2	6	6	5	5	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	
128	4	6	5	4	5	7	7	6	5	6	6	4	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	5	3	6	2	3	6	6	5	5	5	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6
129	5	4	5	1	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	3	6	1	3	6	6	4	5	5	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	
130	6	2	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	2	6	1	3	5	6	5	5	5	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6

151	6	5	6	7	3	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	4	3	6	2	2	6	6	4	5	4	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7				
152	5	3	6	1	3	6	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	4	2	5	1	3	5	6	4	5	5	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	
153	4	6	4	5	4	7	7	6	5	6	7	4	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	5	2	5	2	2	5	6	4	5	4	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	
154	4	2	5	1	3	7	6	6	4	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	5	2	6	1	3	6	6	6	5	5	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	
155	5	4	5	3	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	2	5	2	2	5	6	6	5	4	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	
156	4	5	4	4	3	7	7	6	6	5	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	2	5	2	2	6	6	5	5	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7
157	6	3	6	2	3	6	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	5	2	5	2	2	5	7	5	4	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	
158	5	3	6	1	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	3	6	2	2	5	7	6	4	5	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
159	4	5	5	3	4	7	7	6	5	6	7	5	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	5	3	5	2	2	6	6	6	4	5	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7
160	6	4	6	1	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	3	5	1	2	6	6	5	4	5	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6
161	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	3	6	1	3	5	6	5	4	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	
162	4	6	4	5	4	7	7	6	6	6	7	4	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	5	3	6	1	2	5	6	4	5	4	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6
163	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	3	6	2	2	5	5	4	5	4	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	7
164	6	3	6	2	3	7	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	5	2	6	1	3	6	6	4	5	5	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7
165	5	5	5	4	3	7	7	6	6	5	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	4	3	6	2	3	6	6	5	5	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	
166	6	2	5	2	2	7	6	5	4	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	5	1	3	5	6	5	5	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	
167	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	3	6	2	3	6	6	5	4	5	7	5	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6
168	4	4	6	5	2	6	7	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	2	5	1	3	6	7	5	5	4	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6
169	5	5	5	3	3	7	7	5	5	6	6	5	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	3	6	1	3	5	7	6	4	4	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6
170	4	6	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	5	2	5	1	2	5	7	6	4	4	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6

171	6	3	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	3	7	1	3	6	6	5	4	4	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6		
172	5	3	6	4	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	4	2	5	1	2	5	6	5	4	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	
173	4	5	7	6	5	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	3	5	2	3	5	6	5	4	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	
174	5	4	5	5	2	6	7	5	5	5	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	2	5	1	2	5	6	5	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	
175	4	5	7	4	4	7	7	6	5	6	7	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	3	6	1	2	5	6	5	5	5	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	
176	5	4	5	3	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	2	5	1	2	5	6	6	4	4	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6
177	5	3	6	2	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	3	6	1	2	6	7	6	5	5	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7
178	6	6	5	2	5	7	6	6	6	6	7	5	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	5	2	5	1	3	6	6	5	4	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7
179	6	4	5	2	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	3	5	1	2	6	6	5	5	5	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7
180	6	5	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	2	5	1	2	6	7	5	4	4	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7
181	5	6	6	4	5	7	7	6	6	6	7	5	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	4	3	5	1	2	6	6	4	5	5	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	
182	6	3	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	2	5	2	3	5	6	4	4	5	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	
183	5	5	5	5	5	6	7	5	5	5	7	4	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	4	3	5	1	2	5	6	4	5	5	5	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	
184	4	5	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	4	3	6	2	2	5	6	5	5	5	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	
185	6	4	5	7	2	6	6	5	5	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	5	2	6	1	2	5	6	5	5	5	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	
186	6	6	6	6	5	7	7	6	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	5	3	5	2	2	6	6	5	5	5	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	
187	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	2	6	1	1	6	5	5	5	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6
188	4	5	6	5	5	7	7	6	6	6	7	5	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	4	2	6	2	2	6	6	5	5	4	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6
189	4	3	6	7	2	6	7	5	5	5	7	4	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	2	6	2	3	6	6	5	5	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
190	5	4	5	6	4	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	4	2	6	2	3	6	6	5	5	4	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	

191	6	5	6	5	3	7	7	5	6	6	6	5	7	7	7	7	7	6	6	7	6	4	2	6	2	3	5	6	4	5	4	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	6	6	7	
192	5	4	5	4	3	6	7	5	6	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	2	6	2	2	6	6	4	5	4	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	
193	6	4	6	3	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	4	3	6	2	2	5	6	4	5	4	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6
194	6	5	4	5	4	7	7	6	6	5	7	5	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	4	2	5	1	2	5	5	4	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
195	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	4	2	6	2	2	5	7	5	4	4	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7
196	5	6	5	5	3	7	7	5	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	2	5	1	1	6	6	5	5	4	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6
197	5	3	6	2	3	6	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	4	2	5	2	1	5	6	5	4	4	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	
198	4	4	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	2	5	1	2	5	6	5	4	5	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	
199	5	4	6	4	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	2	6	2	1	5	5	5	4	5	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6
200	6	5	5	3	3	7	7	5	4	4	6	6	6	7	7	5	7	7	7	7	6	7	4	3	6	2	2	6	6	4	4	5	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	
201	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	2	6	2	2	6	6	6	4	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
202	5	3	5	3	5	6	7	4	5	4	6	4	7	6	6	5	7	7	7	7	6	6	6	3	5	2	1	5	6	5	5	5	7	6	7	5	6	6	7	6	6	7	7	7	7
203	4	5	5	4	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	4	2	5	2	2	5	6	5	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
204	6	5	5	5	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	2	6	2	2	5	6	5	4	4	7	6	7	5	6	7	7	6	6	7	7	7	7
205	5	4	5	7	2	7	7	5	4	5	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	5	2	5	2	2	6	6	5	4	4	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	
206	4	5	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	5	1	6	2	2	6	6	4	4	4	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7
207	5	5	6	5	5	7	7	6	5	6	7	6	7	7	6	5	7	7	6	7	6	7	5	3	5	1	2	5	6	4	4	4	7	5	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
208	6	4	6	6	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	5	2	5	2	3	5	6	6	4	4	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7
209	5	5	6	6	4	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	5	7	7	6	7	6	7	4	3	5	1	3	6	6	5	3	4	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
210	5	4	5	4	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	2	7	2	3	5	6	5	4	4	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7

211	6	5	6	4	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	2	6	1	2	6	6	5	4	5	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7		
212	5	6	5	3	4	7	7	6	6	5	6	5	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	4	1	5	2	2	5	6	4	4	5	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	
213	5	3	6	5	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	4	2	6	1	2	5	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6		
214	5	4	5	2	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	2	5	2	2	5	7	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	
215	6	3	6	3	2	6	7	4	4	4	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	4	2	6	1	2	5	5	5	5	7	7	6	7	7	7	5	7	6	6	6	6		
216	5	4	6	4	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	5	2	6	2	3	5	6	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6		
217	6	5	6	2	3	7	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	4	2	6	2	2	5	6	4	5	5	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6
218	6	4	6	3	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	5	2	6	2	3	6	6	4	4	5	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	
219	6	5	6	4	4	7	7	6	6	6	7	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	5	2	6	2	3	6	6	4	5	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	
220	4	3	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	1	5	2	3	6	6	4	5	4	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	
221	6	4	6	3	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	3	6	2	3	5	7	4	5	4	6	6	7	7	7	7	5	6	7	6	6	6	
222	5	4	6	3	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	4	2	5	1	3	5	7	6	5	4	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6
223	4	6	5	2	4	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	5	2	6	2	3	5	6	6	5	4	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	
224	5	3	5	3	5	6	7	4	5	4	6	4	7	6	6	5	7	7	7	7	7	6	4	3	6	1	2	5	6	5	5	4	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7
225	4	5	6	4	5	7	7	6	6	5	7	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	7	4	2	6	2	2	6	7	5	4	4	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	
226	4	5	6	5	5	7	7	6	5	5	7	5	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	4	2	6	1	2	5	6	5	5	4	7	7	7	5	6	7	6	7	6	7	7	6	
227	6	2	6	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	2	6	2	2	5	6	5	5	5	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	
228	5	3	6	6	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	2	7	2	3	5	6	4	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6
229	6	4	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	2	5	2	2	6	6	4	5	5	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	
230	5	5	5	7	4	7	7	5	6	5	7	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	5	1	5	2	3	6	7	4	4	5	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	

231	4	4	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	4	2	5	2	2	6	6	4	5	5	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7		
232	6	4	5	5	2	6	6	5	5	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	4	2	5	1	2	5	6	4	5	5	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	6		
233	6	5	5	4	4	7	7	6	6	6	7	5	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	4	2	6	1	2	5	6	5	5	4	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7			
234	6	3	6	2	3	6	7	6	4	6	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	5	2	5	1	3	5	6	5	5	5	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6				
235	5	5	5	2	4	7	7	6	6	5	6	6	7	7	7	5	6	7	6	7	7	7	4	3	6	1	2	6	7	4	5	5	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	
236	4	4	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	5	6	7	6	7	7	7	5	2	5	1	2	5	7	4	5	4	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6			
237	4	5	6	5	5	7	7	5	6	6	7	6	7	7	7	5	6	7	6	7	7	7	4	2	6	1	2	5	6	5	4	4	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7			
238	5	4	6	4	3	6	6	5	5	6	7	5	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	4	2	5	1	2	5	7	5	5	4	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7			
239	5	3	6	1	3	6	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	4	2	6	2	2	6	6	4	5	4	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7			
240	6	4	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	5	2	2	6	6	4	5	4	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7		
241	4	4	5	1	4	7	6	6	6	6	7	5	7	6	6	5	6	7	6	7	6	7	5	2	5	2	3	6	6	5	5	4	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6			
242	5	3	5	4	5	7	7	4	5	4	6	4	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	5	2	5	1	2	6	7	5	4	4	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6
243	6	5	5	4	3	7	6	6	6	5	7	5	6	6	7	5	6	7	6	7	7	7	4	3	5	1	3	5	6	5	5	5	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6		
244	4	4	6	2	3	7	6	5	6	5	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	4	2	5	1	2	6	6	5	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6			
245	4	5	6	5	3	7	7	5	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	4	3	6	1	2	6	6	4	4	5	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6		
246	5	4	5	4	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	2	5	1	2	5	6	4	4	5	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6		
247	5	4	5	2	2	7	7	5	4	5	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	4	3	5	1	2	6	6	4	4	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6		
248	4	5	6	3	4	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	5	6	6	6	7	7	7	5	2	6	2	3	5	7	4	5	5	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7		
249	4	4	6	3	2	6	7	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	3	6	2	3	5	5	5	5	5	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	
250	5	6	6	3	4	7	6	6	5	6	6	5	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	5	3	6	2	3	5	6	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7		

251	4	4	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	4	3	6	2	2	6	6	5	5	4	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6		
252	6	5	6	2	4	7	6	6	6	6	6	5	6	7	6	5	6	6	6	7	7	7	4	3	6	1	2	6	6	4	5	4	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	
253	6	6	5	2	2	7	6	5	4	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	2	6	1	3	5	7	5	5	4	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6		
254	5	5	6	4	3	7	7	5	5	5	6	5	7	7	7	5	6	7	6	7	6	7	4	3	5	1	2	5	6	4	5	4	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7		
255	6	4	6	6	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	4	2	6	1	3	6	7	4	4	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
256	4	4	6	2	3	6	6	5	6	5	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	4	2	5	1	2	6	7	4	4	4	6	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7		
257	5	5	6	4	3	7	7	6	4	5	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	5	3	6	1	3	5	6	4	4	4	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	
258	4	4	5	3	3	7	7	6	6	6	7	5	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	4	2	5	1	2	5	6	5	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7
259	6	3	5	2	3	7	7	5	4	4	7	5	6	7	7	5	7	7	7	7	6	7	5	3	6	2	2	6	6	5	4	4	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	
260	4	3	5	2	2	7	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	4	2	5	2	2	6	6	5	4	5	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	
261	5	3	6	3	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	2	5	2	2	6	6	5	4	5	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	
262	4	3	6	1	2	6	7	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	3	5	2	3	5	5	4	4	5	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7		
263	5	4	5	3	3	7	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	2	5	2	2	5	6	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	
264	5	6	5	3	4	7	7	6	5	6	7	5	7	7	6	5	6	7	6	7	7	7	4	3	6	1	2	6	6	4	4	5	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7		
265	4	3	6	3	2	7	7	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	2	5	1	2	5	5	5	4	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7		
266	6	4	6	3	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	4	3	5	1	2	5	6	5	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
267	6	5	6	4	4	7	7	6	6	5	7	5	7	7	7	5	6	7	6	7	6	6	4	2	5	1	2	5	6	5	4	4	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6		
268	5	6	6	2	4	7	7	7	6	5	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	4	2	6	2	2	5	6	5	5	4	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7		
269	4	4	5	2	2	6	7	4	5	5	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	4	3	5	2	2	5	6	5	5	4	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6		
270	5	5	6	3	3	7	7	6	6	5	7	5	7	7	6	5	6	7	6	7	7	7	5	2	5	1	2	5	6	5	5	5	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7		

271	6	3	6	3	2	6	7	4	4	4	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	4	2	5	2	2	5	5	4	5	5	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	
272	6	3	5	4	2	7	7	5	6	5	7	7	7	6	6	5	7	7	7	6	6	6	5	3	6	2	2	5	5	4	5	5	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	
273	4	4	6	2	3	6	6	5	6	5	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	4	2	5	1	3	5	5	4	4	4	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	
274	4	4	6	2	3	6	6	5	6	5	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	2	5	1	2	6	6	4	4	4	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	
275	6	4	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	5	1	2	5	6	5	4	4	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	
276	4	5	6	4	4	7	7	7	5	5	7	6	7	7	7	5	6	7	6	7	7	7	5	3	6	2	3	5	6	6	4	5	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	
277	5	4	5	3	5	6	7	4	5	4	6	4	7	6	6	5	7	7	7	7	7	6	4	2	6	1	3	6	6	5	5	4	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	
278	4	4	6	5	2	6	7	5	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	5	3	6	2	3	6	5	6	4	4	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	
279	6	4	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	3	7	1	2	6	5	5	5	4	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	
280	4	4	5	2	2	6	6	6	5	4	7	5	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	3	6	1	2	6	5	6	4	5	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	
281	6	4	5	4	2	6	6	5	5	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	4	2	6	1	2	5	5	5	5	7	7	7	7	6	7	7	6	6	5	7	7		
282	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	4	2	5	1	2	6	6	5	4	5	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6	
283	5	5	5	2	2	7	7	5	4	5	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	4	2	6	1	2	5	6	5	5	5	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	
284	6	3	6	2	3	7	6	6	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	3	6	2	2	6	5	5	5	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7
285	6	3	6	2	3	7	7	6	4	5	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	5	2	6	1	2	6	5	6	5	5	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7
286	5	4	6	2	2	7	6	4	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	2	5	2	1	5	6	6	5	4	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	
287	5	4	5	6	3	6	7	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	4	2	6	1	2	6	6	5	5	4	6	7	7	7	6	6	5	6	7	6	7	6	
288	5	3	6	5	3	6	7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	3	5	2	2	5	6	5	5	4	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	
289	6	4	6	4	2	7	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	4	2	5	2	2	5	5	5	5	4	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6		
290	6	5	5	2	2	7	6	5	4	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	2	5	2	2	5	6	6	5	5	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	
291	4	3	5	2	2	6	7	6	4	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	3	6	2	2	5	6	6	4	4	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	
292	6	2	5	4	2	7	7	5	6	5	7	7	7	6	6	5	7	7	7	6	6	6	5	2	6	2	2	6	6	6	5	5	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	
293	4	2	5	2	2	6	7	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	4	2	6	2	2	6	6	6	4	4	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	

Anexo 5: Artículo Científico

Calidad de servicio del Departamento de Ficha de Canje Internacional OCN Interpol PNP

Lilian Karina Estrada Manrique

liliam_karina@hotmail.com

Universidad César Vallejo

Resumen

La presente investigación acerca de la Calidad de servicio del Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú tuvo como objetivo describir el nivel de la calidad de servicio que se brinda en el módulo de atención al ciudadano del Departamento de Ficha de Canje Internacional, la investigación es importante y necesaria, ya que nos permite conocer los niveles de satisfacción en las diferentes dimensiones de la Calidad de Servicio. La tesis es de tipo descriptivo simple, de nivel transversal y de enfoque cuantitativo; la población estudiada estuvo compuesta en base al promedio de las estadísticas de las atenciones de los dos últimos meses del año 2016, considerando una muestra de 293 usuarios (extranjeros), de acuerdo con los resultados existe un nivel de satisfacción alto en las dimensiones de la calidad: Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Palabras clave:

Calidad de servicio

Ficha de Canje Internacional

Interpol

Oficina Centra Nacional (OCN) Interpol Lima

Policía Nacional del Perú

Percepciones

Expectativas

Abstract

The present investigation about the Quality of service of the International Exchange Card Department - Interpol National Central Office of the National Police of Peru had the objective of describing the level of the quality of service that is provided in the module of attention to the citizen of the Department of International Exchange Card, research is important and necessary, since it allows us to know the levels of satisfaction in the different dimensions of Quality of Service. The thesis is of simple descriptive type, of transversal level and of quantitative approach; the studied population was composed based on the average of the statistics of the care of the last two months of 2016, considering a sample of 293 (foreign) users, according to the results there is a high level of satisfaction in the dimensions of the Quality: Tangible aspects, Reliability, Responsiveness, Security and Empathy.

Key words:

Quality of service

International Exchange Card

Interpol

National Central Office (OCN) Interpol Lima

Perceptions

Expectation

Introducción

Nos encontramos en un desafío hacia la Modernización del Estado, es por ello que el tema de la calidad servicio y de la buena atención al ciudadano es de suma importancia, si bien es cierto se está dando mucho énfasis en este tema, aún no se puede lograr una modernización completa.

Con relación al papel que desempeña en este estudio la Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú, específicamente el Departamento de Ficha de Canje Internacional, es que se brinda un servicio al ciudadano, en este caso extranjero que necesita regularizar su calidad migratoria a través de la presentación del documento de la Ficha de Canje Internacional ante Migraciones. Este documento es como los antecedentes policiales de dichos ciudadanos en su país de origen, de tal manera que la Oficina Central Nacional Interpol se encarga de velar por la seguridad ante la llegada y entrada de diferentes ciudadanos extranjeros. Este servicio se encuentra en el Texto Único de Procedimientos Administrativos con un costo de ochenta con 50/100 soles (S/80.50). Es por ello, que se hace necesario conocer el nivel de la calidad de servicio que se les brinda a los usuarios, considerando que las culturas son diferentes, es importante conocer de qué manera están percibiendo el servicio brindado.

Se han realizado diferentes estudios relacionados a la calidad de servicio, en hospitales, empresas públicas y privadas; sin embargo en la Policía Nacional del Perú no, es por ello que se busca dar a conocer el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos extranjeros en cuanto al servicio que se brinda.

Ortiz (2015) realizó la investigación “Calidad de servicio de atención al usuario en la Municipalidad de Ña Ña – Lima”, donde se concluyó que el nivel de calidad de servicio fue bueno con un 58.9% de acuerdo a la frecuencia obtenida. En esta investigación se utilizó el cuestionario de servqual y se evaluaron sus cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Ninamango (2015), en su investigación “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional

Arzobispo Loayza en enero del 2014”, obtuvo como resultado que los usuarios no se encontraban satisfechos, se utilizó el cuestionario de servqual en base a sus dimensiones, concentrándose la insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta.

Problema General

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Problemas específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Problema Específico 2

¿Cuál es el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Problema Específico 3

¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Problema Específico 4

¿Cuál es el nivel de seguridad en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Problema Específico 5

¿Cuál es el nivel de empatía en la calidad de servicio que brinda el departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú?

Objetivo General

Conocer el nivel de calidad del servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú

Objetivos específicos

Objetivo Específico 1

Determinar el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Objetivo Específico 3

Determinar el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio que brinda el Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Objetivo Específico 4

Determinar el nivel de seguridad en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Objetivo Específico 5

Determinar el nivel de empatía en la calidad de servicio que brinda el Departamento de Ficha de Canje Internacional – Oficina Central Nacional Interpol de la Policía Nacional del Perú.

Metodología

Es una investigación cuantitativa de corte transversal, del tipo descriptivo simple, donde se utilizó el cuestionario de servqual a fin de obtener la información mediante un cuestionario estructurado y validado, con el objetivo de determinar la situación actual en relación a la percepción de la calidad de servicio de usuarios del área de ficha de canje internacional para poder realizar una propuesta de mejora.

La población estuvo conformada por las estadísticas de las atenciones en los dos últimos meses del año 2016, dando una población de 1230; la muestra fue de 293 personas a través de un muestreo no probabilístico. La recopilación de información fue mediante el instrumento de servqual, un cuestionario para conocer las percepciones y otro para las expectativas, ambos tuvieron 22 preguntas enfocadas en sus cinco dimensiones de estudio.

Las personas encuestadas fueron ciudadanos extranjeros que se encontraban solicitando el servicio en el Departamento de Ficha de Canje Internacional, se recopiló información en cuanto a sexo, edades, nacionalidad y motivo del trámite.

Resultados

Luego del análisis y procesamiento de datos de las encuestas realizadas a los usuarios atendidos por el Departamento de Ficha de Canje Internacional; en relación al objetivo general se aprecia que hay una satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la calidad de servicio brindada, en sus cinco dimensiones, obteniendo un 53.24% en cuanto a Elementos Tangibles, 49.23% en fiabilidad, 72.18% en capacidad de respuesta, 70.65% en seguridad y un 67.24 % en empatía.

Discusión

De los resultados obtenidos se puede determinar en manera general que existe satisfacción en los usuarios que recurren al Departamento de Ficha de Canje Internacional. Cabe mencionar que un aspecto que llama la atención es el hecho de que el mayor porcentaje de usuarios fueron de nacionalidad venezolana, y eso se debe a la crisis que se encuentra atravesando dicho país, asimismo, el gobierno ha emitido diversos dispositivos legales en los cuales se les brinda las facilidades a los venezolanos para que puedan vivir y trabajar en nuestro país.

Es frecuente que las investigaciones con relación a la calidad de servicio siempre tengan resultados negativos, sin embargo como se observa en este caso es diferente.

Conclusión

La investigación concluye en que existe satisfacción en la calidad de servicio percibida por los ciudadanos extranjeros, al considerar que el mayor porcentaje de encuestados fue de nacionalidad venezolana, se justifica el resultado, en razón de que en base a la misma situación por la que han pasado en su país, perciben el servicio como bueno; sin embargo, el estado exige cumplir con los estándares de calidad de acuerdo al Manual de Mejor Atención al ciudadano elaborado por la Presidencia de Consejo de Ministros; todo ello en pro de cumplir con la política de estado que es la Modernización, a través de una buena atención al ciudadano mediante la satisfacción de sus necesidades y expectativas.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Estrella A. Esquiagola Aranda, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Calidad de servicio del Departamento de Ficha de Canje Internacional - OCN Interpol PNP" del estudiante **Lilian Karina Estrada Manrique**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo del 2018

Estrella A. Esquiagola Aranda

DNI:09975909

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.luminim.com/app/carta/ev/?s=1&o=560595234&oq=1049427847&lang=es

Calidad de servicio del Departamento de Ficha de Canje Internacional - OCN Interpol PNP

feedback studio



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio del Departamento de Ficha de Canje Internacional - OCN Interpol PNP

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Mg. Lilian Karina Escada Marique

ASMSORA:
Dra. Estrella A. Espigola Ananda

SECCIÓN:
Ciencias empresariales

Resumen de coincidencias

24 %

1	cyhcrcais.unmman.edu...	1 %
2	www.aldeshae.net	1 %
3	dooplayer.es	1 %
4	repositorio.usu.edu.pe	1 %
5	tesis.pucp.edu.pe	1 %
6	Entregado a Universidad...	1 %
7	fr.aldeshae.net	1 %
8	repositorio.upcv.edu.pe	1 %
9	myplida.es	1 %

Página: 1 de 64 Número de palabras: 12204 High Resolution Activado 5:28 a.m. 23/09/2018



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)

ESTRADA MANRIQUE LILIAN KARINA
D.N.I. : 43614189
Domicilio : CALLE MAUSCAL CACOBES 173 - SAN MIGUEL
Teléfono : Fijo : Móvil : 947310578
E-mail : lilian_karina@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRA

Doctorado

Mención : MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ESTRADA MANRIQUE LILIAN KARINA

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE FICHA DE
CANJE INTERNACIONAL - OCN INTERPOL PNP

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 :

Fecha :

19/10/2018

ANGEC
SALVATIERRA



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
05 OCT. 2018
ENTREGADO
Hora: / Firma:
ESCUELA DE POSGRADO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO

LILIAN KARINA ESTRADA MARIQUE con DNI N° 43614189
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en CALLE MARISCAL CACERES 173 - SAN MIGUEL
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-2 del programa: Maestría en
(Promoción) (Nombre del programa)

Gestión Pública identificado con el código de matrícula N° 7000053342
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto bueno para empastado (3ra corrección)

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 27 de Septiembre de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Anillado de tesis anterior
- b. Anillado de tesis corregida
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 947310578
Email: lilian.karina@lotmar.com