





**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la  
Superintendencia Nacional de Migraciones**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR**

**Br . Muñante Rosario Abraham Jesús**

**ASESOR:**

**Dr. Noel Alcas Zapata**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2017**

Página del Jurado

.....  
Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda  
Presidente

.....  
Dra. Yolanda Soria Pérez  
Secretario

.....  
Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

## **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a todos los docentes que han contribuido en mi formación profesional hasta la fecha.

### **Agradecimiento**

Este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo de cada uno de los docente con quienes tuve la oportunidad de escuchar sus cátedras, además de cada uno de los compañeros con los que compartimos aulas ya que de cada uno se ha rescatado aspectos importantes desde el punto de vista profesional y personal.

## Declaración Jurada

Yo, Br. Abraham Jesús Muñante Rosario, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 44418868, con la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, octubre de 2016.

Firma:.....

Br. Abraham Jesús Muñante Rosario

DNI: 44418868

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la calidad de servicio y satisfacción del usuario (mencionar sus dos variables de investigación), y particularmente en la Superintendencia Nacional de Migraciones (mencionar la institución donde se realizara la investigación).

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

## Índice de contenido

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Página</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice de contenido	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística	19
Justificación	34
Problema	38
Hipótesis	39
Objetivos	40
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	48
2.4. Tipos de estudio	48
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8 Método de Análisis	57
2.9. Aspectos éticos	57
<b>III: RESULTADOS</b>	
3.1. Descripción de resultados	60
3.2. Contrastación de hipótesis	70
<b>IV: DISCUSIÓN</b>	77

<b>V: CONCLUSIONES</b>	<b>82</b>
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>	<b>85</b>
<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>87</b>
<b>APÉNDICES</b>	<b>91</b>
Apéndice 1: Matriz de consistencia	
Apéndice 2: Instrumento de medición de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario	
Apéndice 3: Análisis de confiabilidad	
Apéndice 4: Base de datos de la prueba piloto	
Apéndice 5: Base de datos de la muestra	
Apéndice 6: Certificados de validez de contenido	
Apéndice 7: Artículo Científico	

## Lista de tablas

		Página
Tabla 1:	Operacionalización de la variable calidad de servicio	46
Tabla 2:	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	47
Tabla 3:	Jurados expertos	54
Tabla 4:	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	55
Tabla 5:	Resultados del análisis de confiabilidad que mide la variable calidad de servicio	55
Tabla 6:	Resultados del análisis de confiabilidad que mide la variable satisfacción del usuario	56
Tabla 7:	Niveles de la variable calidad de servicio	60
Tabla 8:	Niveles de la dimensión elementos tangibles	61
Tabla 9:	Niveles de la dimensión fiabilidad	62
Tabla 10:	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	63
Tabla 11:	Niveles de la dimensión seguridad	64
Tabla 12:	Niveles de la dimensión empatía	65
Tabla 13:	Niveles de la variable satisfacción del usuario	66
Tabla 14:	Niveles de la dimensión comportamiento del personal	67
Tabla 15:	Niveles de la dimensión comportamiento institucional	68
Tabla 16:	Niveles de la dimensión servicios de la institución	69
Tabla 17:	Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario	70
Tabla 18:	Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario	71
Tabla 19:	Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario	72
Tabla 20:	Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	73
Tabla 21:	Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario	74
Tabla 22:	Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario	75

## Lista de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de la variable calidad de servicio	60
Figura 2: Niveles de la dimensión elementos tangibles	61
Figura 3: Niveles de la dimensión fiabilidad	62
Figura 4: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	63
Figura 5: Niveles de la dimensión seguridad	64
Figura 6: Niveles de la dimensión empatía	65
Figura 7 Niveles de la variable satisfacción del usuario	66
Figura 8 Niveles de la dimensión comportamiento del personal	67
Figura 9 Niveles de la dimensión comportamiento institucional	68
Figura 10: Niveles de la dimensión servicios de la institución	69

## Resumen

En la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones”, el objetivo general de la investigación fue determinar si hay relación entre la calidad en el servicio de atención y la satisfacción al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Sede Central en el año 2016.

El tipo de investigación es básica y el diseño no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 200 personas usuarias de la Superintendencia Nacional de Migraciones. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,822 para la variable calidad de servicio y 0,822 para la variable satisfacción del usuario.

Con referencia al objetivo general: Determinar si hay relación entre la calidad en el servicio de atención y la satisfacción al usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones-Sede Central, año 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0.019 < 0.05; Rho = 0.301).

*Palabras Clave:* Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

## Abstract

In the research entitled "Quality of service and user satisfaction of the National Superintendence of Migration", the general objective of the investigation was to determine if there is a relationship between the quality of care service and user satisfaction of the National Superintendency of Migration. Migrations of the Headquarters in the year 2016.

The type of research is basic and the non-experimental, transverse and descriptive-correlational design. The sample was made up of 200 people using the National Superintendence of Migration. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to the users. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Crombach's alpha was used, which came out very high in both variables: 0.822 for the quality of service variable and 0.822 for the user satisfaction variable.

With reference to the general objective: To determine if there is a relationship between the quality of care service and user satisfaction in the National Superintendence of Migrations - Headquarters, in 2016, it is concluded that there is a direct and significant relationship between quality of service and The satisfaction in the users of the National Superintendence of Migrations. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = 0.019 <0.05; Rho = 0.301).

Key words: Quality of service and user satisfaction.