



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la  
Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña -  
2015**

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

**Magister en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Lesia Sara Iglesias Méndez**

**ASESORA:**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**PERÚ - 2017**

**Jurado**

---

**Dr. Edwin Martinez Lopez**  
**Presidente**

---

**Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont**  
**Secretario**

---

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la fuerza y motivación para la consecución de mis metas y objetivos.

A mi abuelita Ana, quien a pesar de ya no estar conmigo, desde el cielo me acompaña, me protege y celebra cada uno de mis logros.

A mis padres Arístides y Lucy, a mi padre por estar siempre a mi lado impulsándome y dándome la fuerza para seguir adelante y no permitirme caer, a mi madre, mujer con una personalidad inquebrantable, enérgica que no conoce de imposibles que siempre está a mi lado, a ambos por ser mis incondicionales en todo aquello que en la vida he podido lograr, porque sin ellos no sería lo que soy, ni hubiera podido realizar el presente estudio y haberlo culminado con éxito.

Finalmente al amor de mi vida y razón de mi existir, mi hija Fedra, por su tolerancia, comprensión y sobre todo por su infinito amor, que día a día me impulsa para el logro de mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A nuestra asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada por su persistencia en la elaboración de la Tesis.

A la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES por las facilidades brindadas en la realización de la presente investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Lesia Sara Iglesias Méndez, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 20084977, con la tesis titulada “Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015”. 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.

Lima, 19 de marzo de 2016

Lesia Sara Iglesias Méndez

DNI N° 20084977

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de investigación: “Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015”, el mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

Esta investigación tuvo como objetivo: Determinar la percepción de los usuarios sobre la Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015, el que se dividió en ocho capítulos: la introducción, el marco metodológico, los resultados y la discusión, finalizando con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndice.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, se recibe con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez se espera que sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

La autora

## Índice

### **PÁGINAS PRELIMINARES**

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x

### **I. INTRODUCCIÓN**

<b>1.1</b> Antecedentes	12
<b>1.2</b> Fundamentación científica	18
<b>1.3</b> Justificación	54
<b>1.4</b> Realidad problemática	56
<b>1.5</b> Problema	63
<b>1.6</b> Objetivos	64

### **II. MARCO METODOLÓGICO**

2.1 Variables	67
2.2 Operacionalización de variables	67
2.3 Metodología	70
2.4 Población, muestra	70
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72

### **III. RESULTADOS**

3.1 Presentación de resultados	78
--------------------------------	----

### **IV. DISCUSIÓN**

84

<b>V. CONCLUSIONES</b>	93
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	97
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	100
<b>VIII. APÉNDICE</b>	
<b>Apéndice A:</b> Matriz de Consistencia	107
<b>Apéndice B:</b> Matriz de Operacionalización	110
<b>Apéndice C:</b> Instrumento	113
<b>Apéndice D:</b> Certificado de validez de contenido del instrumento	115
<b>Apéndice E:</b> Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	127
<b>Apéndice F:</b> Base de datos – Encuesta piloto	129
<b>Apéndice G:</b> Análisis de fiabilidad: Resultado del coeficiente alfa de conbrach	130
<b>Apéndice H:</b> Base de datos – Muestra	131
<b>Apéndice I:</b> Artículo científico	135
<b>Apéndice J:</b> Lista de tablas	144
<b>Apéndice K:</b> Lista de figuras	145

## Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado: Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES - Breña - 2015, se planteó como problema de investigación: ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña 2015?, tuvo como variable la calidad de atención y como dimensiones: a) accesibilidad y canales de atención, b) infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, c) proceso de atención, d) transparencia y acceso a la información pública y reclamos y sugerencia.

Cuyo objetivo general fue determinar la percepción de los usuarios sobre la Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña – 2015. Esta investigación fue un estudio de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte transeccional, realizada en una población de 481 sujetos de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones y una muestra de 100 usuarios de la referida Gerencia.

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual constó de 38 items, elaborados mediante la escala de Likert, obteniéndose como conclusión de la variable calidad de atención de acuerdo a la aplicación muestral de la encuesta, que el 22% presento nivel deficiente, el 55% tuvo un nivel regular y sólo el 23% respondió que la calidad de atención de la Gerencia de Usuarios es buena.

**Palabras claves:** Calidad de atención, accesibilidad, canales de atención, infraestructura, mobiliario, equipamiento, proceso de atención, transparencia, acceso a la información pública, reclamos y sugerencia.

## **Abstract**

In this research paper entitled: Quality of Care in the Management of Members of the National Superintendency of Migration - MIGRATION - Breña - 2015, he was raised as a research problem: What is the perception of users on the quality of care User Management of the National Superintendency of Migration - Breña 2015?, had as variable quality of care and as dimensions: a) accessibility and service channels, b) infrastructure, furniture and equipment for care, c) care process , d) transparency and access to public information and complaints and suggestions.

Whose overall objective was to determine the perception of users on the Quality of Care in the Management of Users of the National Superintendency of Migration - Breña - 2015. This research was a descriptive study, with a non-experimental design transeccional court, conducted in a population of 481 subjects user Management of the National Superintendency of Migration and a sample of 100 users of that management.

The survey technique was used and as an instrument the questionnaire, which consisted of 38 items, prepared by the Likert scale, resulting in the conclusion of the variable quality of care according to the sample application of the survey, 22% poor present level, 55% had a regular level and only 23% said that the quality of care management users is good.

**Keywords: Quality of care, accessibility, service channels, infrastructure, furniture, equipment, process of care, transparency, access to public information, complaints and suggestions.**

# **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

En la presente investigación descriptiva, se revisó diversos antecedentes, respecto a la variable calidad de atención, los cuales para un mejor estudio se dividieron en antecedentes nacionales e internacionales.

### **1.1.1 Antecedentes nacionales.**

Dentro de las tesis que fueron revisadas, se utilizaron aquellas que guardaban relación tanto con la variable como con sus dimensiones, entre ellas se tuvieron a:

Pérez (2014), en la investigación titulada: Calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurant Campestre SAC Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012, tuvo como objetivo: Evaluar la calidad del servicio al cliente para mejorar los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre. Utilizó una metodología de investigación descriptiva analítica, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 228 usuarios. Concluyó: Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

La tesis que antecede, efectúo una investigación respeto a la misma variable de este trabajo, pero dirigido a la mejora de los resultados tanto económicos como financieros de una Empresa Privada.

Pintado y Rodríguez (2014), en la investigación titulada Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la Empresa de servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo: Demostrar la viabilidad de la propuesta de mejora sustentada con fundamento teórico que demuestre el incremento en la eficiencia en el servicio de atención el cliente en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo. Utilizó una metodología de investigación descriptiva, se aplicó dos técnicas, la primera, fue la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a 83 personas naturales y la segunda, la entrevista y como instrumento la guía de entrevista, aplicada a 169 empresas corporativas. Concluyó: Con relación a la situación actual de la empresa se concluyó que las necesidades de mejora se encuentran en los procesos de recojo, envíos, distribución y almacenaje de mercadería. Así mismo un porcentaje considerable de cliente manifiesta que no existe tecnología que apoye a la calidad del servicio de atención al cliente. Además se determinó que existen problemas en la atención telefónica, según la opinión de un porcentaje de clientes que dan a conocer su incomodidad.

En el caso de la tesis que antecede, es clara en cuanto a la finalidad de su investigación, que no es otra que establecer los procesos en los cuales se debe mejorar para brindar un servicio eficiente, cuya conclusión coincide con uno de los indicadores de la dimensión accesibilidad y canales de atención.

Veliz y Villanueva (2013), en la investigación titulada: Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur, tuvo como objetivo: Analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que recibe en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de

la DISA Lima Sur. Utilizó una metodología de investigación descriptiva, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 153 personas. Concluyó: Los resultados de la investigación les permitió conocer la calidad percibida por los usuarios externos e internos de los CERITS de la DISA II LIMA SUR, a través de la medición de sus expectativas y percepciones. La diferencia entre las expectativas generadas por los usuarios antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido, constituye la brecha de satisfacción o insatisfacción.

Efectivamente tal y como se señala en esta tesis, la satisfacción por el servicio recibido puede darse midiendo tanto las expectativas (antes de recibirse el servicio) y la percepción que tiene el usuario una vez concluido su trámite, ya que puede tener una idea diferente antes de recibir el servicio y modificarlo en forma positiva después de concluir con éste.

Prieto (2013), en la investigación: Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional, tuvo como objetivo el analizar qué condiciones debían darse para que esta política (de mejor atención al ciudadano) se implemente a nivel nacional y cumpla con el objetivo para el que fue creada: llevar el estado a los ciudadanos. Utilizó una metodología de investigación descriptiva, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento la entrevista a una muestra de 6 personas. Tuvo como conclusión, que la política de mejor atención al ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de

la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que algunos de los instrumentos de la Nueva Gestión Pública.

En esta tesis, se pudo apreciar cuales fueron las condiciones para que la política de mejor atención al ciudadano se pudiera implementar a nivel nacional, lo cual permitió dar luces para la elaboración de esta investigación.

Rodríguez (2012), en la investigación titulada: Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. Utilizó una metodología de investigación descriptiva correlacional, de corte transversal, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 210 pacientes, mayores de 14 años. Concluyó por un lado: Los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de Odontología de la Universidad San Marcos, son la edad y el grado de instrucción, encontrándose ambos asociados estadísticamente significativa entre las variables y por otro, la percepción de los usuarios con respecto a la calidad objetiva, se determinó que el indicador “como esperaba” fue el más prevalente en todas las categorías, con porcentajes mayores al 40%, donde ítems como Puntualidad (25,2%) y Tiempo de Espera (25,7%), tuvieron sin embargo altos porcentajes de respuesta en el indicador “peor de lo que esperaba”.

En el caso de esta tesis, la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional de San Marcos, se encuentra asociada tanto a factores de edad como al grado de instrucción y en cuanto a la calidad de atención se determinó que el más prevalente fue el indicador como esperaba, lo cual guarda relación con los resultados de esta tesis.

### **1.1.2 Antecedentes internacionales.**

Mongui (2015), en la investigación titulada: Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. (Asociación Pro-Rehabilitación Infantil la Plata), tuvo como objetivo: Describir la percepción de la calidad de la atención médica en la población con condición de discapacidad físico motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. Utilizó una metodología de tipo descriptivo y corte transversal, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 110 hombres y mujeres con discapacidad físico-motora, que acude a la Fundación A.P.R.I.L.P. Concluyó: El 39,1% de los encuestados perciben que el desplazamiento desde su casa hasta el sitio de atenciones Lejos, el 61,8% percibe que el ingreso, movilización y desplazamiento dentro de las Instituciones son complicadas, el 45,5% percibe que la silletería, camas y camillas es incómodo para su condición de discapacidad, y el 59,1% percibe que no se respetó su privacidad durante la consulta Médica.

En el caso de la tesis que antecede, ésta destaca el resultado obtenido respecto a la percepción de los usuarios de esta Fundación, relacionada al espacio físico, en cuanto al ingreso, movilización y desplazamiento y el equipamiento con la cuentan sus instalaciones, que son adecuadas para las personas con discapacidad.

García (2012), en la investigación titulada: Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud “El Bosque” propuesta gerencial de mejoramiento, sustentada en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, tuvo como objetivo: Evaluar la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud y propuesta gerencial de mejoramiento. Utilizó una metodología de investigación descriptiva, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 393 personas. Concluyó: En cuanto al criterio del usuario obtenido a través de la encuesta realizada sobre infraestructura, equipamiento, calidad técnica y calidez de atención, mencionan quejas especialmente en la comodidad de los asientos, de la sala de espera de la ventilación, de la asignación de los turnos, del tiempo de espera para la atención, del trato del personal.

En ese sentido, cabe precisar que existen diversos indicadores que permiten evaluar la calidad de atención a los usuarios y que esta no sólo está relacionada a aspectos del trato del personal sino también a diversos factores, como la infraestructura y el equipamiento que ofrecen las entidades y otros.

Mejía y Amaya (2011), en la investigación: Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011, que tuvo como objetivo el evaluar la calidad de atención brindada en el servicio de la emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe durante el periodo de abril a junio de 2011. Utilizó una metodología de investigación descriptiva, evaluando la estructura, los procesos y los resultados obtenidos cada vez que solicitan atención médica. Simultáneamente evaluaron la percepción de los empleados como prestadores y usuarios del sistema, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento la entrevista, a una

muestra de 80 pacientes que consultaron la emergencia del hospital y a sus familiares y a los 28 trabajadores del área de emergencia en horarios diurnos, nocturnos y fines de semana. Tuvo como conclusión, que la unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para brindar atención de calidad pero sus servicios son accesible a la población. Los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala y la demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera muchas veces abandono y atraso en el proceso asistencial.

Como se pudo apreciar en esta tesis, la infraestructura, el mobiliario y el equipamiento, constituye un aspecto importante en la medición de la calidad de atención percibida por los usuarios de las entidades públicas, siendo los resultados obtenidos permitirán la implementación de mejoras en la atención.

## **1.2 Fundamentación científica**

En la presente investigación se revisó diversos materiales respecto a la evolución de la calidad, habiéndose elegido autores de gran trayectoria.

### **1.2.1 Evolución de la calidad.**

Entre los más importantes exponentes de la historia que contribuyeron en la evolución de la calidad, se tuvo:

Miranda y Rubio (2007), indicaron:

Los importantes cambios que se han producido en el entorno competitivo durante los últimos años han llevado a las empresas a

buscar soluciones para garantizar su supervivencia y crecimiento, respondiendo a las nuevas exigencias del mercado. Una de las respuestas que mejores resultados ha proporcionado es la implantación de una dirección basada en la calidad. (p. 1)

En ese sentido la calidad ha sufrido diversas transformaciones en el transcurrir del tiempo habiéndose presentado diversas teorías, siendo las de mayor importancia aquellos cuyos autores han sido reconocidos por sus valiosos aportes.

### **1.2.2 Teorías de la Calidad.**

A continuación se revisarán algunas de las más importantes teorías en la evolución de la calidad:

#### ***Teoría de Deming.***

Edwards W. Deming es el teórico más influyente en la administración de la calidad, este modelo se desarrolló en Japón en el año 1951, cuyo principal objetivo de la evaluación fue: “comprobar, mediante la implantación del control de calidad en toda la compañía, que se hayan obtenido buenos resultados. El enfoque básico es la satisfacción del cliente y el bienestar público” (Juanes y Blanco, 2001, p. 46), destacó los catorce puntos para la gestión y la divulgación del ciclo PDCA (planificar – hacer – verificar y actuar) concepto ideado por Walter .A. Shewhart, siendo: (a) crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio. La administración debe demostrar en forma constante su compromiso con esta declaración; (b) adoptar la nueva filosofía, desde los altos ejecutivos hasta las bases de la empresa; (c) dejar de depender de la inspección para lograr la calidad. Se considera la mejora de los procesos y reducción de los costos; (d)

acabar con la práctica de premiar los negocios sobre la base únicamente en el precio; (e) mejorar el sistema de producción y servicio en forma continua y permanente; (f) instituir la capacitación y el entrenamiento; (g) aprender e implantar el liderazgo; (h) eliminar el temor, crear confianza en un ambiente adecuado para la innovación; (i) optimizar los procesos en busca del logro de los objetivos y propósitos de la empresa mediante el esfuerzo de equipos, grupos y áreas de personal; (j) eliminar los slogans, las exhortaciones y sustituirlos por acciones de mejora; (k) eliminar la administración por objetivos y en vez de ella aprender las capacidades de los procesos y como mejorarlos; (l) superar las barreras que evitan que las personas se sientan orgullosas de su trabajo; (ll) fomentar la educación y la autoestima y (m) actuar para lograr la transformación.

En tal sentido, esta teoría represento el desarrollo de una gerencia dirigida al usuario que busca la calidad en cada uno de los servicios que presta. Por otro lado se señaló que la calidad y la innovación influyen de manera positiva en la optimización de los procesos.

### ***La teoría del Ciclo PDCA: Walter Shewhart.***

Según la norma ISO 9000-2000, estas siglas tienen el siguiente significado:

Planear (Plan): Elaborar los cambios basándose en datos actuales.

Hacer (Do): Ejecutar el plan de trabajo establecido.

Verificar (Check): Identificar y evaluar los efectos, así como recoger los resultados.

Actuar (Act): Estudiar los resultados, confirmar los cambios y emprender el mejoramiento.

Colín (2002) en las normas ISO 9000:2000 del Sistemas de gestión de la calidad, indicó:

El ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) es un ciclo dinámico, que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización de producto como en otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. (p. 187)

En este sentido, esta teoría sustentaba que mediante la aplicación de este ciclo compuesto por cuatro etapas, el cual podía desarrollarse en cualquier área de una entidad, permitía una mejora continua en su interior, a través de estas cuatro máximas.

***Teoría de la planificación para la calidad: Trilogía de Juran.***

Juran, Nicolau y Gozalbes. (1990), refirieron:

La actividad inicial de la trilogía de Juran es la planificación de la calidad, los planificadores determinan quiénes son los clientes y cuáles son sus necesidades. Luego los planificadores desarrollan unos diseños de producto y proceso que sean capaces de responder a esas necesidades. Finalmente, los planificadores pasan los planes a las fuerzas operativas (p. 20)

En conclusión, esta teoría contempla todo el proceso desde la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad, cuyas etapas permitían elevar los niveles de calidad pero de una manera sostenible, que beneficiaba directamente al cliente.

***Teoría de cero defectos: Philip Crosby.***

Miranda., Chamorro y Rubio (2007), indicó:

El cero efectos se consigue estableciendo una política de prevención para lograr trabajar sin errores. Justifica los costes de prevención argumentando que los efectos negativos de los costes de no calidad para la organización serían mayores. Evitar los defectos es esencial en cualquier actividad o parte de la empresa, ya que cuando algo sale mal en un área, repercute en toda la organización. (p. 39)

Esta teoría planteó 14 pasos: (a) compromiso de la dirección, (b) equipos de mejora de la calidad, (c) medición, (d) costo de la calidad, (e) crear conciencia sobre calidad, (f) acción correctiva, (g) planificación de cero defectos, (h) educación del personal, (i) el día de “cero defectos”, (j) fijar metas, (k) eliminar las causas de error, (l) reconocimiento, (ll) consejos sobre la calidad y (m) repetir todo el proceso.

En síntesis, esta teoría consistió en hacer lo acordado en el momento planificado, lo cual implica por otro lado cumplir los pasos en un proceso lo cual permitirá no cometer error que muchas vez tienen efectos negativos como costos no presupuestados en una entidad.

***Teoría de los Círculos de calidad (CC): Kaoru Ishikawa.***

Bertrand y Prabhakar (1990), refirió:

Un círculo de control de calidad es un pequeño grupo de personas dentro de una organización que se reúnen periódicamente para debatir problemas de producción y operaciones. Su objetivo es determinar los problemas específicos, crear posibles métodos para solucionarlos, analizar las

consecuencias de la aplicación de tales métodos y recomendar soluciones.

(p. 396)

El principal aporte de esta teoría, son los círculos de calidad, que se basaron en la calidad, productividad, mejora de costes, motivación, integración y reorganización.

Como se aprecia de lo señalado por este autor, la participación de los colaboradores es primordial a fin de poder desarrollarse esta teoría, que permitió conocer los problemas y darle solución pero con la colaboración de todo el personal. En ese sentido la motivación que reciba el personal va a permitir en crecimiento de una entidad. La Evaluación del concepto de calidad puede visualizarse en el siguiente cuadro:

Tabla 1

*Etapas de la evolución de la calidad*

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica producción con calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda guerra mundial	Asegurar la eficacia de armamento sin importar el costo con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad).	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera.	Minimizar costes mediante la Calidad. Satisfacer al cliente. Ser competitivo.
Posguerra (resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor.	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de calidad	Técnicas de inspección en	Satisfacer las necesidades técnicas del

	Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	producto.
Aseguramiento de la calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente, prevenir errores. Reducir costes. Ser competitivo.
Calidad total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora Continua.

*Nota:* Tomado de *Evaluación de Calidad y Metodologías de Estandarización para una Base de Datos Geográficos. B* - Universidad de Santiago de Chile, 2010. Chile. Mella y Osorio.

### 1.2.3 Definición de la Variable: Calidad de atención

Para definir la variable Calidad de atención, previamente fue necesario conocer algunas acepciones y términos que ayudaron a poder tener claridad en la variable:

#### **Calidad.**

Según la norma ISO 9000-2005, la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (necesidades o expectativas establecidas generalmente implícitas)” (p. 8).

Por consiguiente, para esta norma ISO, la calidad representa la dimensión en cuanto a satisfacción del usuario a través de factores propios de la institución o entidad, asimismo refiere que la calidad se mide de acuerdo al cumplimiento por parte las entidades públicas de una serie de lineamientos, que de algún modo cubra las necesidades y expectativas de los usuarios.

Los Jefes de Estado y de Gobierno en la X Conferencia Iberoamericana de Ministerios de Administración Pública y Reforma del Estado (2008) señalaron:

La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. (p. 7)

Por consiguiente, se entiende que la administración pública en este caso MIGRACIONES se encuentra en la obligación de satisfacer tanto las necesidades como las expectativas de los usuarios, debiendo encontrarse siempre en una constante y permanente mejora de los servicios migratorios que ofrece lo que conllevará a una transformación.

Tari, J. (2007), respecto a la calidad señaló:

El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo «magnífico», y se consigue como señala Ishikawa (1994, p. 18), diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. (p. 22)

Estando a lo señalado por este autor, la calidad sólo se consigue en el caso de las entidades públicas prestando servicios con una determinada calidad, que implique la satisfacción del usuario al haber recibido lo que realmente esperaba.

### **Calidad de atención.**

Si bien existe una diversidad de definiciones sobre la calidad, se debe precisar que investigación se realizó en base a la variable calidad de atención enfocada en el sector público.

Rodríguez (2015), manifestó:

Es importante verificar la calidad como un proceso de gestión, planificación y prospectiva que sitúa a la Administración Pública como organización viva y adaptativa, que avanza en materia de innovación y conocimiento, así como en materia de organización y recursos humanos (RRHH), que evalúa las políticas y estrategias públicas, y que busca la excelencia en la gestión. (p. 15)

Estando a lo antes señalado, se debe entender a la calidad de atención como un proceso de gestión, que debe ser considerado y aplicado en las entidades de la administración pública. Actualmente existen diversas entidades que viene demostrando que al igual que el sector privado son capaces de adaptarse y ser susceptibles de cambios en busca de la excelencia pero al servicio del ciudadano.

Por otro lado, la calidad de atención según lo señalado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), en el Manual de atención “es la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades” (p.113).

En ese sentido, la calidad de atención se refiere a la percepción que tiene el usuario sobre los servicios que ofrece las entidades públicas, los cuales buscan satisfacer en su totalidad sus necesidades y expectativas. Por lo tanto la calidad de atención percibida por el usuario permite una mejora continua que involucra en si a todas las entidades de este sector.

**Definición de términos.**

Por otro cabe precisar que la calidad de atención involucra la prestación de servicios pero de servicios que en muchos casos son prestados en exclusividad por las entidades de la administración pública, poniendo en desventaja a los usuarios siendo que el usuario se encuentra en desventaja, al no tener otras opciones como sucede con los servicios ofertados por las empresas del sector privado, de ahí la necesidad de conocer la definición de algunos términos.

***Servicios Públicos.***

La presente investigación se realizó en MIGRACIONES, que es un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior con personería jurídica de derecho público interno, y por lo tanto una entidad que brindar servicios públicos y que forma parte de la administración pública.

Según Reyna y Ventura (2008):

Los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general bien sea en forma directa, mediante concesionario, o a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda. (p. 593)

En ese sentido y antes lo expuesto los servicios públicos tal como MIGRACIONES representan la administración pública cuya única finalidad es satisfacer al usuario. Estos

servicios públicos a diferencia de los prestados por empresas privadas, tienen ciertas características muy particulares.

Según Reyna y *et al.* (2008), en *Los Servicios Públicos en el Perú: Una visión preliminar*, indicó que los servicios públicos:

Son actividades en las cuales no siempre hay competencia, y normalmente están sujetas a regulación gubernamental en pro de la protección del interés público.

(...) Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua, para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan. (p. 597)

(...) A menudo hay conflicto entre el interés público y privado (...) Esto se debe a la diferencia entre el objetivo principal entre las empresas privadas (maximizar sus utilidades) y el interés público (servicio adecuado al precio más bajo posible) (...). (p. 598)

Estas características antes descritas permitirán distinguir alguna de las características principales de los servicios públicos, una de ellas, que no siempre hay competencia, que funcionan de manera regular y continua y cuyo objetivo es el interés público y a un menor costo.

### ***Percepción.***

Según Estrada (2007), en *Servicio y atención al cliente*, refirió:

La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección,

organización e interpretación de sensaciones. La percepción de los individuos es subjetiva, selectiva y temporal, y se compone de dos tipos de inputs: las sensaciones y los inputs internos. (p. 52)

Según esta definición, la percepción se basa en la interrelación del usuario y sus experiencias, como estas pueden generar una expectativa favorable o desfavorable. En sentido se entiende que la percepción se forma después de haber recibido el servicio.

### ***Usuario.***

La Presidencia del Consejo de Ministros (2011), mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones señaló:

Usuario: persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública (442178).

Como se puede apreciar esta definición esboza claramente la definición de usuario, quien puede ser una persona natural o jurídica pero lo que le caracteriza, es que debe solicitar algún tipo de información o servicio ante la Administración Pública.

### **Modelos sobre la calidad.**

#### *Modelos Estándar de Calidad*

Gárate, Pereiro y Blanco (2001), señaló:

El Modelo de la Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) tiene como finalidad estimular el proceso de convertir la calidad en un elemento decisivo que permita a las empresas europeas obtener una ventaja competitiva global, y se basa en el análisis y valoración de nueve criterios: Liderazgo, política y estrategia, personas, recursos y alianzas, procesos, resultados relativos a los clientes, resultados relativos a la personas, resultados relativos a la sociedad y resultados clave. (p. 27)

Este modelo de excelencia se enfocó a través de diferentes aspectos, en la satisfacción del cliente y conseguir cubrir sus expectativas, lo que permitirá a estas empresas o entidades que adopten esta teoría, obtengan una ventaja competitiva.

### ***Modelo Deming.***

Este modelo se crea en Japón en el año 1951, “cuyo principal objetivo de la evaluación es comprobar, mediante la implantación del control de calidad en toda la compañía, que se hayan obtenidos buenos resultados. El enfoque básico es la satisfacción del cliente y el bienestar público” (Juanes y *et al.* 2001, p. 46).

El referido modelo se encuentra agrupado en diez capítulos: La política de la compañía y su planificación, la organización y la dirección, la educación y difusión del control de calidad, la recogida, transmisión y uso de la información, el análisis, los procedimientos de estandarización, el control, garantizando la calidad, los resultados y los planes de futuro.

Este modelo se basa en el control de la calidad, que consiste en lograr buenos resultados, basados en la satisfacción del cliente.

### ***Modelo Baldrige.***

Este modelo se dio en los Estados Unidos en el año 1987, con la finalidad de promover la utilización de la Gestión de la calidad total y por otro lado premiar a aquellos que la habían implementado. “El juicio de asignación del premio comprende cuatro elementos: la planificación, la implementación, la medición y la realimentación del sistema” (Juanes y *et al.* 2001, p. 48).

Por lo tanto, las empresas que aplican esta teoría, deben de cumplir los diversos criterios, a fin de obtener por un lado, los premios antes señalados y por otro lado el de mejorar su calidad en la atención al público.

### ***Modelo SERVQUAL.***

Berry, Bennett y Brown (1989), en calidad de servicio: una ventaja estratégica, señaló: “La escala SEVQUAL es un instrumento de escala múltiple, la misma que se aplica a fin de comprender las expectativas y percepciones de los clientes” (p. 41), en el caso de MIGRACIONES se habla de usuarios.

Este modelo presentado por Berry, *et al* (1989), presenta cinco dimensiones, siendo las siguientes:

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (pp. 29-30)

Este modelo es el más utilizado actualmente tanto en las entidades del sector privado como en el público, el cual es adaptado a la realidad de los diversos sectores a fin de medir la calidad de los servicios.

### ***Modelo SERVPERF.***

García-Mestanza (2008), señaló:

Cronin y Taylor (1992) investigaron la capacidad de medición de una escala más concisa que la anterior, basada exclusivamente en el desempeño, para ello tomaron los ítems directamente del modelo Servqual. Dicha escala fue denominada modelo Servperf. Según estos autores, la conceptualización de la escala Servqual es inadecuada, pues goza de escaso apoyo teórico. La literatura en marketing de servicios parecía ofrecer un considerable apoyo a la superioridad de las medidas de la calidad de servicio basadas en el desempeño. Además, compararon empíricamente la superioridad del modelo por ellos propuesto respecto a otras alternativas. (p. 6)

Estando a lo señalado por este autor este nuevo modelo basado en el desempeño superaría ampliamente a la escala SERVQUAL siendo que carecería de apoyo teórico, por lo que no sería el más apropiado para aplicar por la conceptualización utilizada.

#### **1.2.4 Definición de las dimensiones de la variable: Calidad de atención**

En nuestro país, la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaria de Gestión Pública, aprobó el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, para lo cual estableció nueve estándares que deben ser considerados por las entidades públicas para efectuar una autoevaluarse y de este modo se implementen mejoras en beneficio de los ciudadanos.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2015), señaló que:

Los estándares que se encuentran en este manual son dimensiones de la gestión de la entidad pública, definidos previamente, y que determinan los aspectos básicos de los procesos de atención ciudadana que forma parte de los servicios que brindan las entidades públicas. (p. 19)

Por lo tanto al referirse el Manual a estándares se debe entender que se está refiriendo dimensiones de la gestión pública y que estos determinan aspectos básicos de la atención ciudadana.

Por otra parte, al haberse basado esta investigación en el “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, aprobado por la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución Ministerial 186-2015-PCM/SGP, sólo considera cinco de los nueve estándares establecidos en el citado Manual,

siendo adaptados según el contexto al cual fue dirigida la presente investigación, los usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, siendo estos los siguientes:

***Dimensión 1: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.***

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, (2015):

Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. (p. 35)

Esta dimensión, permitió determinar la percepción de los usuarios respecto al acceso a los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), siendo que la accesibilidad está referida además a los puntos de acceso a los servicios y procedimientos, a los horarios estando que conforme a la Ley 27444, el horario de atención al público debe ser prestado en forma ininterrumpido, a la información brindada, la atención bilingüe y la cobertura nacional.

Asimismo, la PCM (2015), definió:

Canales de atención: medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas y establecimientos), teléfonos

(call centers), virtual (plataformas web; e-mail) y móvil (oficinas itinerantes). (p. 113)

### ***Dimensión 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.***

Según la PCM (2015):

El estándar de infraestructura, seguridad (relacionada al espacio físico de atención), mobiliario y equipamiento para la atención considera factores relacionados con las características de la infraestructura, condiciones y soporte con los que cuenta la entidad en la que se brinda la atención y se presta los servicios a la ciudadanía. Abarca desde las plataformas de atención, señalización, el estado y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipamiento, y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos. (p. 41)

Estando a lo señalado, este estándar permitió al usuario evaluar los espacios físicos, la señalética así como el equipamiento con el que cuenta la entidad para brinda la atención.

### ***Dimensión 3: Proceso de atención a la ciudadanía.***

Según la PCM (2015):

Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados. (p. 47)

Partiendo de lo indicado, se debe señalar que este estándar permitió medir la atención que se brinda al usuario, pero como un proceso, que debe ser evaluado desde el trato que reciben hasta el procedimiento de cada servicio prestado.

***Dimensión 4: Transparencia y el acceso a la información pública.***

Según la PCM (2015):

Este estándar considera los factores relacionados con la transparencia, el acceso y la calidad de la información de la entidad pública, sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (contenidos en el TUPA) y los servicios no exclusivos (contenidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE) asimismo, la obligación de contar con un responsable de velar por el acceso a la información dentro de la misma entidad. (p.59)

Se comprende que este estándar, permitió que los usuarios evalúen la información que se brinda, la disponibilidad de los formularios, el acceso a la solicitud de acceso a la información y si ésta se encuentra publicada en los diferentes espacios con los que cuenta la entidad.

Asimismo, la PCM (2003), en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública consideró: “como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales” (p. 243129).

Resulta necesario indicar que la PCM (2003), en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalo en relación a esta dimensión que: “la Administración Pública permitirán a los solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público” (p.243130).

***Dimensión 5: Reclamos y sugerencias.***

Según la PCM (2015):

Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento. (p. 71)

Estando a lo expuesto en el párrafo anterior, el estándar reclamos y sugerencias permitió conocer si la entidad hace un uso adecuado de los reclamos y sugerencia para mejora en la calidad de la atención.

Por otro lado, considera al “reclamo o queja: cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual” (p. 115).

### **1.2.5 Perspectiva teórica**

La presente investigación basó su estudio de la Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña 2015, en el Enfoque por Demanda, la misma que fue utilizada en el “Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”, que estableció nueve estándares recogidos de las buenas prácticas y experiencias de otras entidades de sector público.

Este enfoque que se desarrollará a continuación tiene como antecedentes diversos dispositivos, que considera como eje de su actuar al ciudadano que requiere un servicio el mismo que debe ser de satisfacción.

#### **Enfoque por Demanda.**

La Administración Pública, en cuanto a la mejora de la atención la ciudadanía, se basa en un enfoque por demanda, en ese sentido la PCM (2015), señaló: “Se requiere que el enfoque por oferta, existente en la actualidad, centrado en los servicios que las entidades tienen establecidos por competencias y funciones; cambie a uno por demanda, es decir centrado en la necesidades de la ciudadanía” (p.12).

Este enfoque por demanda, señalado en el párrafo anterior, se encuentra en plena implementación y se basa en las necesidades de la ciudadanía, como eje del accionar de las entidades públicas, que fue acogido por esta investigación estando a sus antecedentes que fueron analizados y que a continuación se detallarán, sin embargo resulta pertinente en este punto señalar que los estándares que se utilizaron en esta investigación cinco de los nueve existentes, fueron considerados, al haber sido elaborado en base a las experiencias y buenas prácticas de otras entidades y por otro lado que este manual al contener una

autoevaluación que debe efectuar las entidades, resulta necesario utilizar los mismos estándares para encuestar a los usuarios externos y de esta manera sean contrastados los resultados en lo que corresponda y sirva para la mejora de los servicios migratorios.

***Implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía.***

Finalmente la PCM mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (2015), el cual señaló:

Requiere reconocer lo bueno, promover prácticas orientadas a servir a la población y premiar el éxito en la gestión pública.

(...) Sugiere concentrarse en los procesos de atención para identificar y atender las necesidades de la ciudadanía como estrategia para el logro de los objetivos de la institución con relación a brindar servicios de calidad. (p. 13)

***Política nacional de modernización de la gestión pública.***

La PCM mediante Resolución Suprema N° 008 y 012 -2013-CG (2013), señaló:

El Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos. En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno. Por lo tanto, se expresa en una gestión pública en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos. (p. 8)

***Carta Iberoamérica de calidad en la gestión pública.***

Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (2008), que señaló:

Principio de evaluación permanente y mejora continua: Una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas. (p. 10)

***Ley marco de modernización de la gestión del estado.***

La PCM, mediante Ley N° 27658, Ley marco de modernización de la gestión del estado, señaló:

Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado: El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

- a) Al servicio de la ciudadanía.
- b) Con canales efectivos de participación ciudadana.
- c) Descentralizado y desconcentrado.
- d) Transparente en su gestión.
- e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.

f) Fiscalmente equilibrado. (p. 216537)

Finalmente es de mencionar que el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, se basó en la Ley N° 27658, Ley marco de modernización de la gestión del estado, cuyo primer objetivo es el alcanzar un estado al servicio al ciudadano, que guarda relación con el enfoque que sigue el Manual en mención, que se centra en las necesidades de la ciudadanía.

### **1.2.6 Marco Contextual**

#### **Reseña Histórica.**

MIGRACIONES, en la memoria anual (2013), señaló:

Mediante Decreto Ley N° 17520, de fecha 21 de marzo de 1969, que aprobó la Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores, se creó la Dirección General de Migraciones, cuya función era la elaboración de la política migratoria del país y de controlar el movimiento migratorio de nacionales y extranjeros.

Con Decreto Ley N° 21702, de fecha 23 de noviembre de 1976, se incorpora al Ministerio del Interior y el 12 de Junio de 1981, conforme a lo establecido en el literal g) del artículo 6° del Decreto Legislativo N° 114, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del interior, se consideró a la Dirección General de Migraciones como un órgano técnico – normativo – ejecutivo y según el artículo 33° se estableció que: “La Dirección General de Migraciones, era la encargada de administrar coordinar y controlar el movimiento migratorio de nacionales y extranjeros” (MIGRACIONES, 2013)

Mediante Decreto Legislativo N°370, del 04 de febrero de 1986, se aprobó la nueva estructura orgánica del Ministerio del Interior, dependiendo de la Dirección General de

Gobierno Interior, con la denominación de Dirección de Migraciones y Naturalización y desde el 05 de octubre de 1995, ubica sus instalaciones en la Sede Central de la Av. España N° 734 – Breña.

Con fecha 16 de julio de 2003, mediante Resolución Ministerial N° 1230-2003-IN-1601, se crean las agencias desconcentradas de Miraflores, Ate Vitarte y los Olivos, la última de estas a pesar de contar con Resolución de creación, nunca se implementó (MIGRACIONES 2012).

El 06 de diciembre de 2012, mediante Decreto Legislativo N° 1130, se creó la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, como un Organismo Técnico Especializado adscrita al Ministerio del Interior con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones.

Finalmente, mediante Resolución de Superintendencia N° 00000126-2015-MIGRACIONES, de fecha 30 de abril de 2015, declaran a la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES en proceso de modernización, considerándose dentro de sus cinco ejes, el mejoramiento de la calidad de atención al usuario, que busca reducir el tiempo de atención y optimizar los procedimientos de orientación, evaluación y resolución de peticiones de los administrados, evitando no afectar arbitrariamente sus derechos (pp. 13-14).

## Superintendencia Nacional de Migraciones



Figura 1. Superintendencia Nacional de Migraciones, Revista Memoria anual, 2013. Lima, Perú: MIGRACIONES.

### **Rol estratégico institucional.**

#### *Visión.*

Según MIGRACIONES, en el Plan Estratégico Institucional Periodo 2014 – 2016 (2014), la visión es la imagen futura sobre la cual pretende trabajar, tomó en consideración la visión del Sector Interior estando que se encuentra adscrita al Ministerio del Interior (p.10)

### **Visión de MIGRACIONES**

#### **Visión de MIGRACIONES**

*MIGRACIONES, servicio de excelencia para el ciudadano global, líder en servicios migratorios en el mundo, con altos niveles de confiabilidad, celeridad e innovación.*

Figura 2. Visión de MIGRACIONES, Plan Estratégico Institucional 2014. Lima, Perú: MIGRACIONES.

**Misión.**

Para MIGRACIONES, *et al.* (2014):

La misión refleja lo que es y que debiera ser la organización haciendo alusión directa a la función general y específica que cumple como instancia de gestión pública en el ámbito nacional. Para el caso de MIGRACIONES, el contenido de la misión se asocia al mandato otorgado por su norma de creación, la cual define su marco general de actuación (p. 11).

**Misión de MIGRACIONES****MISIÓN**

*Somos el Organismo Técnico Especializado responsable del control migratorio, la emisión de documentos de viaje a ciudadanos nacionales y extranjeros, y el otorgamiento de la nacionalidad, que contribuye a la seguridad y el desarrollo del país.*

Figura 3. Misión de MIGRACIONES, Plan Estratégico Institucional 2014. Lima, Perú: MIGRACIONES.

**Enfoques transversales de intervención.**

Según MIGRACIONES, *et al.* (2014), “Los lineamientos generales de política de la institución se expresan en los enfoques transversales de intervención. MIGRACIONES suscribe los enfoques de intervención siguientes: transparencia, derechos humanos, competitividad, calidad, innovación, equidad, trabajo en equipo y gestión por resultados” (p.11).

**Valores individuales.**

Según MIGRACIONES, *et al.* (2014) los valores colectivos son:

Aquellas concepciones colectivas de lo que se considera bueno, deseable y adecuado. Indican lo que la gente en una cultura dada prefiere al igual que lo que consideran importante y moralmente correcto. Los valores influyen en el

comportamiento de las personas y sirven como criterio para evaluar las acciones de los demás. (...) Los valores deben movilizar y amplificar las energías de una organización y, por ello, deben ser comprendidos y compartidos. Los valores personales que se cultivan al interior de MIGRACIONES son los siguientes: honestidad, compromiso, confiabilidad, responsabilidad, amabilidad y respeto (pp. 11-12).

### Enfoques de intervención y valores personales de la institución



Figura 4. Enfoques de intervención y valores personales de la institución, Plan Estratégico Institucional 2014. Lima, Perú: MIGRACIONES.

#### ***Lema institucional.***

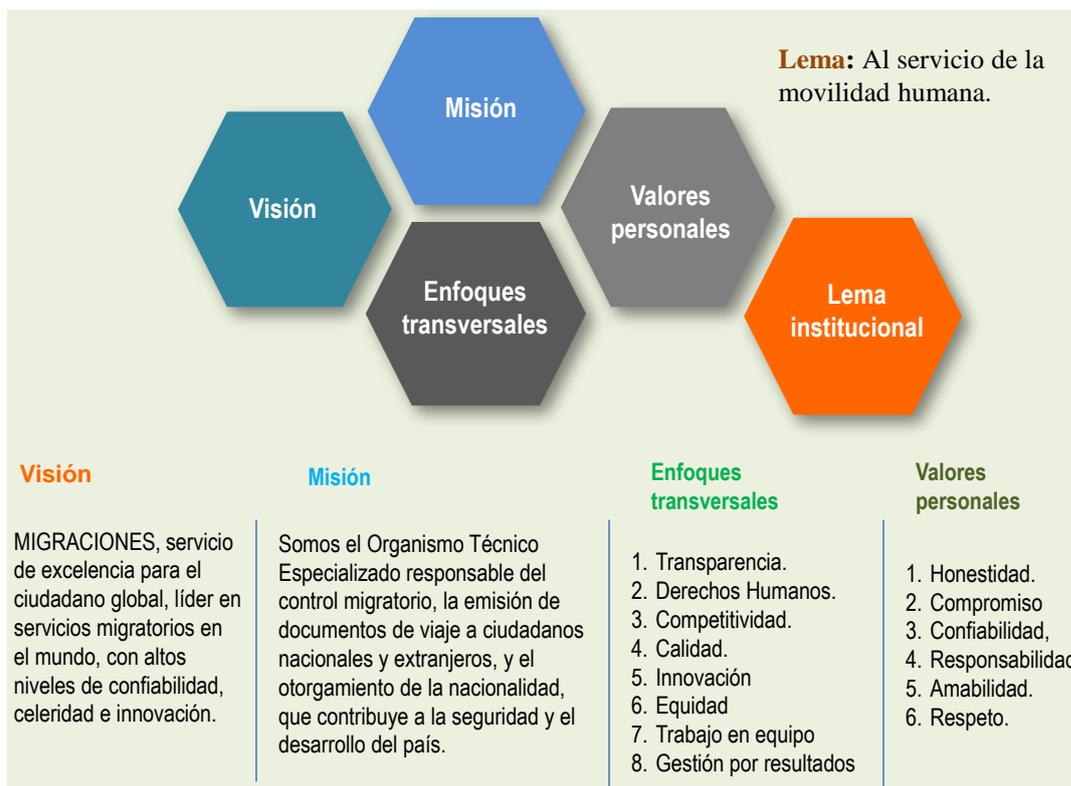
El lema de MIGRACIONES fue elaborado en concordancia con la misión, visión, enfoques y valores individuales de la entidad, siendo éste: “Al servicio de la movilidad humana” (MIGRACIONES, *et al.* 2014, p. 12).

Finalmente, el rol estratégico institucional está conformado por la visión, misión, enfoques, valores y lema de la entidad, descritos en los párrafos precedentes, los cuales se traducirán en el fortalecimiento de la cultura organizacional (MIGRACIONES, *et al.* 2014, p. 12).

### *Síntesis del plan estratégico de MIGRACIONES 2014-2016.*

A continuación se presenta una figura que resume el plan estratégico de la Superintendencia Nacional de MIGRACIONES 2014-2016:

#### **Síntesis del plan estratégico de MIGRACIONES 2014-2016**



*Figura 5.* Síntesis del plan estratégico de MIGRACIONES 2014-2016, Plan Estratégico Institucional 2014. Lima, Perú: MIGRACIONES.

### ***Estructura orgánica de la Superintendencia Nacional de Migraciones.***

Mediante el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones, aprobado a través del Decreto Supremo N° 005-2013-IN de fecha 3 de abril de 2013, se determinó la estructura orgánica de MIGRACIONES, la misma que cuenta con órganos de Alta Dirección, Órgano de Control, Órganos de control, órganos de asesoramiento, órganos de apoyo, órganos de línea y órganos desconcentración, como se aprecia en la siguiente figura:

## Estructura orgánica de MIGRACIONES

### ARTÍCULO 6°.- ESTRUCTURA ORGÁNICA

MIGRACIONES para el cumplimiento de sus fines cuenta con la estructura orgánica siguiente:

#### ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

Consejo Directivo

Superintendente Nacional de Migraciones

- Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha contra la Corrupción

Gerencia General

- Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica



P. FIGUEROA

#### ÓRGANO DE CONTROL

Órgano de Control Institucional

#### ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

Oficina General de Asesoría Jurídica

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto



M. ATARANA

#### ÓRGANOS DE APOYO

Oficina General de Administración y Finanzas

Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística

Oficina General de Recursos Humanos

#### ÓRGANOS DE LÍNEA

Gerencia de Política Migratoria

Gerencia de Usuarios

Gerencia de Registro Migratorio

- Subgerencia de Registros de Nacionales

- Subgerencia de Registros de Extranjeros

Gerencia de Servicios Migratorios

- Subgerencia de Inmigración y Nacionalización

- Subgerencia de Movimiento Migratorio

- Subgerencia de Verificación y Fiscalización



F. CARBAJAL



E. REYMUNDO M.

#### ÓRGANOS DESCONCENTRADOS

Intendencias

Jefaturas Zonales

Figura 6. Estructura orgánica, Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de MIGRACIONES. Lima, Perú: MIGRACIONES.

### Organigrama

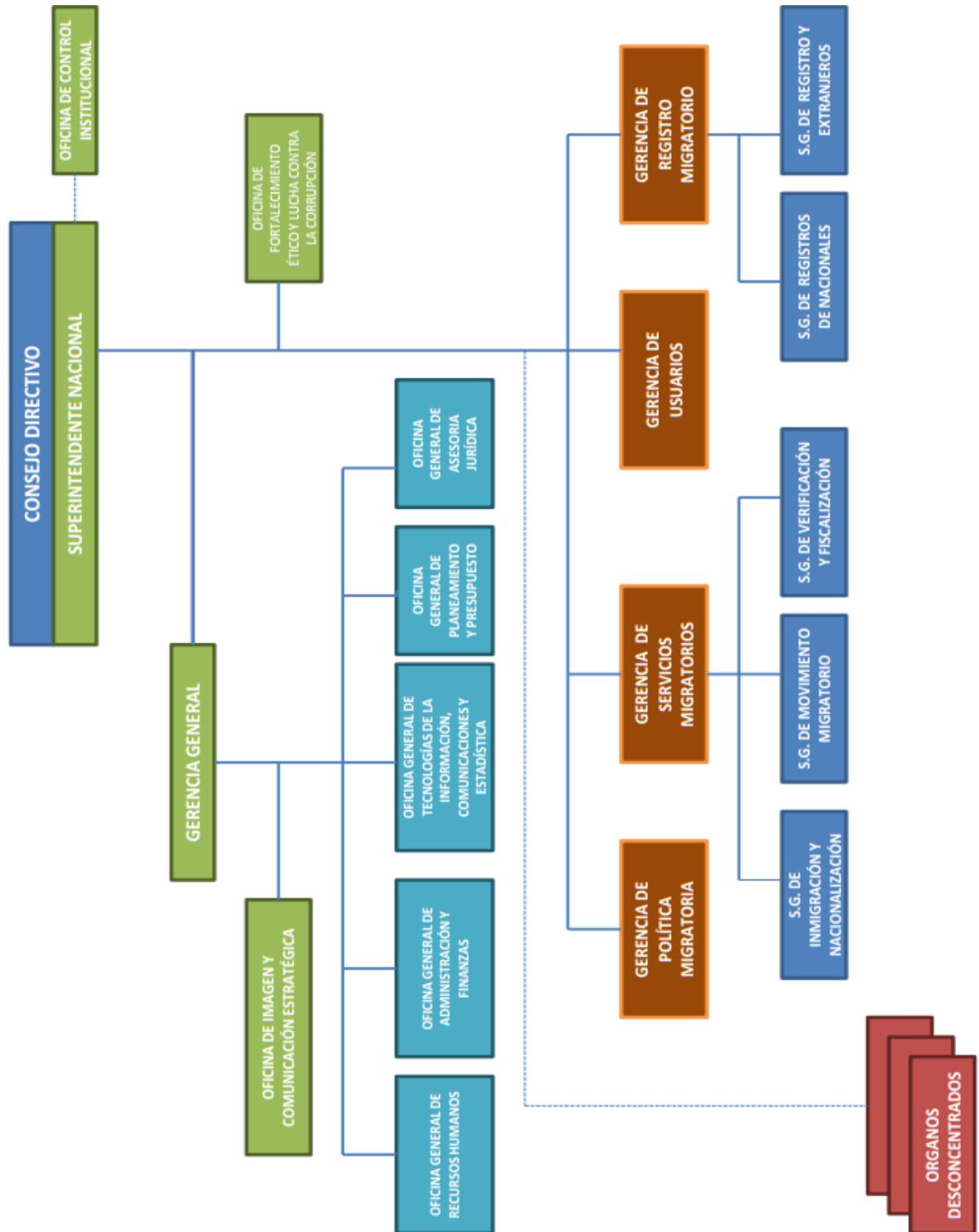


Figura 7. Organigrama, Portal Institucional. Lima, Perú: MIGRACIONES.

### *Ubicación de la Superintendencia Nacional de Migraciones.*

La Sede Central de MIGRACIONES, se encuentra ubicado en la Avenida España N° 734 Distrito de Breña, asimismo MIGRACIONES cuenta con 06 agencias descentralizadas de Pasaportes: (Miraflores, Ate, MAC Independencia, MAC Callao, Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y Huancayo) y 13 Jefaturas Zonales a nivel nacional (Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Cusco, Ilo, Iquitos, Piura, Pucallpa, Puerto Maldonado, Puno, Tacna Trujillo y Tumbes).

### **Ubicación de las oficinas a nivel nacional de la Superintendencia Nacional de Migraciones**



*Figura 8.* Ubicación de las oficinas a nivel nacional de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Revista Memoria anual, 2013. Lima, Perú: MIGRACIONES.

### ***Gerencia de Usuarios.***

Según el Ministerio del Interior (2013), en el Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2013-IN, señalo:

La Gerencia de Usuarios es el órgano encargado de la supervisión, calidad y monitoreo, y de los procedimientos externos y la atención brindada a los usuarios. Es el gestor de la calidad de la calidad de los servicios y procedimientos a los usuarios y administrados que desarrolla MIGRACIONES, dependiendo directamente del Superintendente (p. 14)

Asimismo la Gerencia de Usuarios tiene las siguientes funciones:

Atender las consultas, quejas reclamaciones y denuncias de los usuarios de los servicios y procedimientos migratorios externos.

Brindar atención y orientación a las necesidades de los usuarios de los servicios y procedimientos de MIGRACIONES.

Monitorear y supervisar la calidad de los servicios de Migraciones en coordinación con la oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

Realizar visitas inopinadas a las distintas sedes administrativas o de Operaciones de Migraciones o donde esta desarrolla sus funciones a efectos de verificar la atención brindada a los administrados.

Coordinar la eficiencia de los servicios y procedimientos de Migraciones en coordinación con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

Desarrollar mecanismos de Supervisión y Control de los registros, servicios y operaciones Migratorias.

Desarrollar y administrar la Plataforma de Atención al Usuario que brinde información respecto de los servicios y procedimientos de Migraciones.

Formular informes al Superintendente respecto al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención a los usuarios, de los servicios, procesos y registros migratorios.

Otras que le delegue o encargue el Superintendente.

Esta Gerencia, a fin de cumplir con las funciones descritas en el párrafo precedente, brinda servicios de orientación e información mediante sus tres canales de atención: Presencial, virtual y telefónico.

### **Instalaciones de la Gerencia de Usuarios**



#### *Atención presencial.*

La Gerencia de Usuarios a través de nueve ventanillas instaladas en el primer piso de la Sede Central ubicada en la Av. España N 734 – Breña, brinda información sobre los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y el estado de trámite de sus expedientes iniciados, atendándose en forma ininterrumpida de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a las 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a 12.00 p.m.

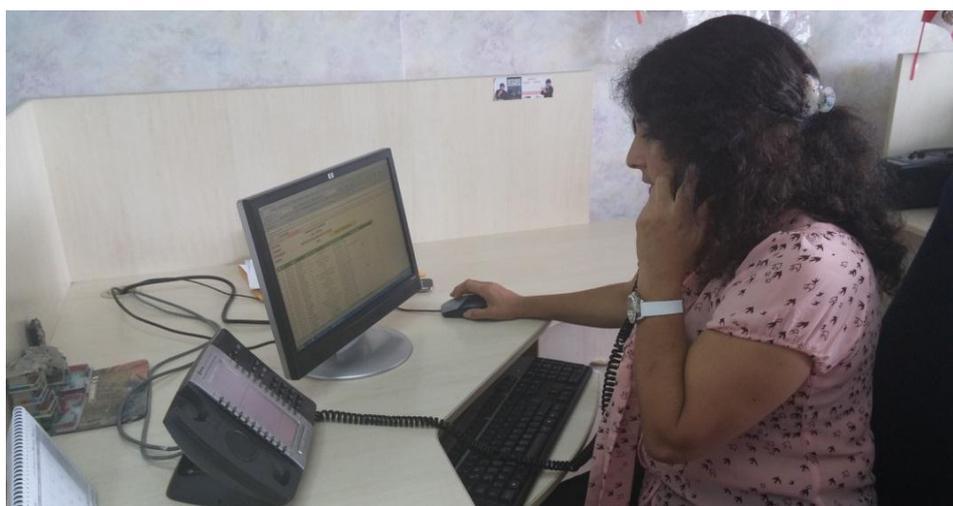
### Atención presencial



### *Atención telefónica.*

La Gerencia de Usuarios mediante tres operadores, absuelve diversas consultas en forma diaria, brindando información general y conforme a lo establecido en TUPA, en el horario ininterrumpido de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a las 6:00 p.m.

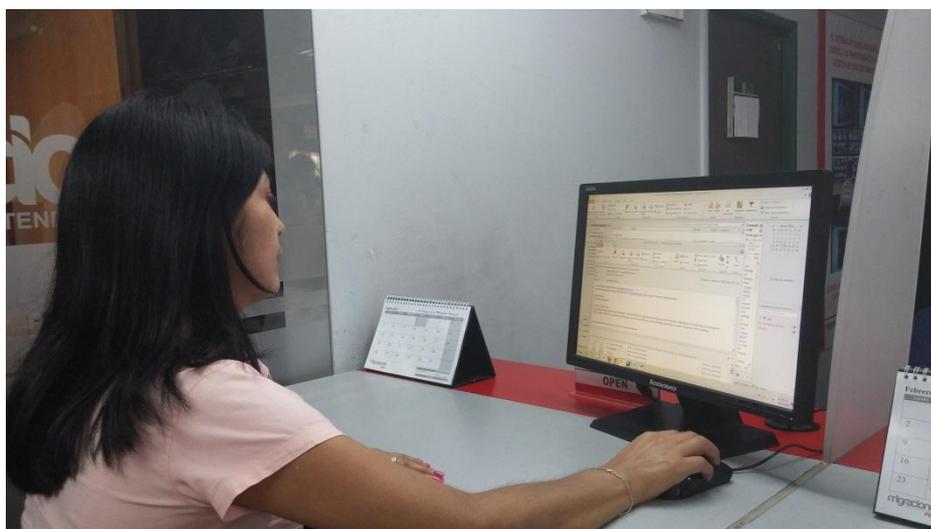
### Atención telefónica



### *Atención virtual.*

La Gerencia de Usuarios cuenta en el Módulo de atención al usuario del Portal Institucional un icono mediante el cual los usuarios pueden requerir información u orientación sobre los requisitos establecidos en el TUPA. Este servicio es brindado de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

### **Atención virtual**



### **Libro de Reclamaciones**



La Gerencia de Usuarios, cuenta con un área exclusiva para la recepción de reclamos físicos, contando con un Responsable del Libro de Reclamaciones Físico y Virtual, quien se encarga de la recepción, remisión seguimiento y de dar respuesta a los mismos, dentro del plazo establecido por Ley, sin embargo en ocasiones estos reclamos no son presentados al emplear este Responsable su interponer sus buenos oficios coordinando con las diversas oficinas a fin de ser factible dar solución al problema presentado por el usuario. El horario de atención es ininterrumpido de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Teórica**

La Ley de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658, tuvo como finalidad, la mejora de la gestión pública y la construcción de un Estado democrático, descentralizado, al servicio del ciudadano, en ese contexto la Secretaría de Gestión Pública elaboró el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, la misma que tiene por finalidad, la mejora de la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos.

El referido Manual, contiene nueve estándares, considerados como dimensiones de la gestión pública, que miden a través de una autoevaluación la atención de la calidad, entendiéndose que la misma es realizada al interior de la Entidad, es decir por sus propios trabajadores, sin embargo si bien el estándar 8, se encarga de la medición de la gestión a través de la satisfacción de la ciudadanía, ésta, no sería suficiente para conocer la percepción que tienen los usuarios respecto a la prestación de los servicios brindados por las entidades públicas.

En ese sentido, la importancia de haber realizado esta investigación, radico en la necesidad de conocer la calidad de atención que se prestó en la Gerencia de Usuarios de MIGRACIONES, que no es otra cosa que la percepción de los usuarios respecto a los servicios que se prestan en su interior, pero medida en base a los estándares señalados en el Manual antes indicado, cabe precisar que no se utilizarán la totalidad de los mismos, sino sólo los que guarden relación directa con el usuario y donde éste es el protagonista.

El Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, señalo: “La Mejora Continua, es el esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa” (p.115).

Por lo tanto a partir de esta investigación, las acciones que se implementaron para la mejora de la calidad de atención, no sólo se basará en la autoevaluación sino también de la percepción que tiene los usuarios, utilizando los mismos estándares establecidos en este Manual.

### **1.3.2 Práctica**

Esta investigación, busco contribuir a la mejora de la calidad de atención al usuario, prestada en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, determinando el grado de satisfacción de los usuarios, asimismo sirva a los órganos de línea (Gerencias – Sede Central) y desconcentrados (Jefaturas Zonales), como precedente para futuras investigaciones, a fin de fomentar la mejora en la labor desempeñada a favor de los usuarios.

### **1.3.3 Legal**

La presente investigación se sustentó en los siguientes dispositivos legales:

Resolución de Superintendencia N° 00000239-2015-MIGRACIONES (27.08.2015), que aprueba la Directiva Interna “Protocolo de Atención a Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES”.

Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM (12.08.2015), que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

Resolución de Superintendencia N° 00000480-2014-MIGRACIONES (03.09.2014), que aprueba la Política de la Calidad de Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES.

Decreto Supremo N° 046-2014-PCM (28.06.2014), que aprueba la Política Nacional para la Calidad.

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (08.01.2013), que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

Ley N° 27658 (17.01.2002), Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

### **1.4 Realidad problemática**

A fines del siglo pasado, la calidad de atención en la prestación de los servicios o bienes, cobro una gran importancia, al punto que el éxito de una gran cantidad de empresas se debió a este valor agregado llamado “calidad”.

La calidad de atención, iba más allá del producto en sí, se encontraba relacionada con los tiempos, con la rapidez del servicio, la actitud del trabajador, el acceso, las instalaciones y otros, lo que implicaba que las empresas buscarán una mejora continua con la única finalidad de satisfacer a sus clientes y por ende aumentar sus ganancias.

En Estados Unidos de Norteamérica, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), señalaron:

La mejora de la calidad conduce a una subida de la eficiencia operacional que produce resultados que van más allá de los que usualmente se relacionan con las economías de escala. La realidad es que los errores en el servicio y la necesaria labor de seguimiento de los mismos añaden costos al sistema de “entrega” del servicio. Desde el mayor uso de tiempo de los ordenadores hasta más líneas telefónicas para atender los problemas de los clientes, los descuidos en el servicio afectan directamente el saldo final de beneficios de las empresas. (p. 13)

En ese sentido, una entidad que cometa errores en la prestación de un servicio, éste se verá reflejado en el incremento de los costos del servicio. Para citar un ejemplo, si para prestar un servicio se requiere de la intervención de un colaborador por un tiempo determinado y la utilización de materiales, por un error el tiempo podría duplicarse e incrementarse la utilización de diferentes materiales. En el caso contrario, es decir de brindarse una verdadera atención de calidad, el saldo final de una entidad no se vería afectado.

Al respecto, el tema de la calidad de atención también es de preocupación de la Administración Pública, siendo gran parte de sus entidades las que brindan servicios al público usuario. En ese sentido a diferencias de la actividad privada que busca mayores ganancias, la Administración Pública brindar un servicio sin fines de lucro.

Por otro lado, en su mayoría los servicios prestados son en exclusividad, es decir no compiten con otras entidades, ya que son los únicos que los brindan, lo que coloca en desventaja a los usuarios, que no pueden optar por buscar un mejor servicio, viéndose expuestos a malos tratos por parte de los colaboradores, demoras en los trámites, burocracia, mala información, áreas de espera inadecuadas, entre otros, trayendo consigo que la Administración Pública sea cuestionada y criticada duramente.

Según la Oficina de Calidad de los Servicios - Secretaria de la Función Pública Secretaría General de la Gobernación de Salta, Gobierno de la Provincia de Salta en Argentina (s/f):

Cada día los ciudadanos se van acostumbrando a que el sector privado les ofrezca unos tiempos de respuesta cada vez más rápidos y unos servicios con mayor calidad. Ahora bien, también esperan que el sector público se comporte del mismo modo. A veces los procedimientos con demasiados trámites, lentos, con largas colas y el tener que darle a la administración una información que ya tiene, son prácticas cada vez más criticadas en todas las administraciones del mundo. Con la gestión de la calidad, se espera que la prestación de los servicios públicos sea cada vez más rápida, eficiente y cómoda para el usuario, más personalizada y se adapte a las necesidades de cada individuo. (p. 18)

Efectivamente, en estos últimos tiempos, los usuarios de la Administración Pública, exigen mayor rapidez, menos colas, tramites más ágiles, menos engorrosos y presentar la menor cantidad de documentos posibles. Los usuarios de hoy en día, esperan que la Administración Pública, les brinde una calidad de atención similar a la que reciben por

partes de las empresas privadas. De esta manera los usuarios esperan recibir un trato personalizado, orientado a sus necesidades y sobre todo eficiente.

En España, Rodríguez (2012) indica:

Conviene dejar bien sentado que la calidad y la mejora son condición necesaria pero no suficiente. Para que el sector público avance de manera sincronizada con la sociedad, es necesario tener en cuenta elementos como la innovación o la transparencia, el gobierno abierto la Administración electrónica, las redes sociales, la responsabilidad social, la sociedad civil o el tercer sector, sin los cuales todo trabajo resultaría estéril. (p. 12)

Estando a lo vertido en el párrafo anterior, las entidades del sector público, no sólo deben buscar la calidad en los servicios que presta, lo que implica obviamente una mejora continua, sino que debe existir una verdadera transformación. En ese sentido, la calidad requiere estar a la par con los constantes cambios que presenta la sociedad. Encontrándose las entidades públicas en la obligación de incorporar a sus servicios los diferentes adelantos informáticos, a fin de brindar una verdadera atención de calidad.

En ese orden de ideas, en el Perú, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró al Estado peruano en proceso de modernización, cuya finalidad era "...la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos" Como es de verse, esta Ley de fecha de publicación 30 de enero del 2002, ya considerada como finalidad el lograr una mejora de atención a la ciudadanía. Este proceso de Modernización significaba que todos los sectores de la Administración Pública, debían efectuar una reorganización integral que implicará

alcanzar como uno de sus objetivos un Estado al servicio de la ciudadanía. En ese sentido con esta Ley ya se consideraba al ciudadano como base de la transformación de la gestión pública.

La PCM mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, de fecha 10 de agosto de 2015, aprobó el Manual de mejora de atención a la ciudadanía en las entidades públicas, dejando sin efecto la Resolución Ministerial N°156-2013-PCM, de fecha 18 de junio de 2013. Este Manual se basa en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que planteó la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos y definir productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos.

El objetivo del referido Manual, fue dotar a las entidades públicas de una herramienta práctica para evaluar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y de esta manera hacer las mejoras necesarias, para lo cual se plantearon nueve estándares, considerados como dimensiones de la gestión pública, basados en un enfoque de por demanda, basado en las necesidades de la ciudadanía.

El Ministerio del Interior mediante Decreto Legislativo N° 1130, de fecha 06 de diciembre de 2012, creó la Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES) “como un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones” (p. 480167).

Este Decreto Legislativo, considero como uno de los principios de MIGRACIONES, el de la Calidad en los servicios, los cuales deberán ser prestados de manera oportuna y adecuada a las necesidades de los usuarios.

Mediante Decreto Supremo N° 005-2013-IN, de fecha 04 de abril del 2013, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES (ROF), creándose a partir de esta fecha la Gerencia de Usuarios.

Esta entidad, a pesar de tener más de tres años de creación, sus orígenes se remontan al año 1969, cuando formaba parte del Ministerio de Relaciones Exteriores y posteriormente en el año 1976 se incorpora al Ministerio del Interior.

A partir del año 2009, se incrementa notablemente el flujo migratorio, lo que trajo como consecuencia una mayor demanda de los servicios y procedimientos migratorios, iniciándose de esta manera una desconcentración administrativa y con ello la creación de agencias de pasaportes, Jefaturas Zonales, Puestos de Control Migratorio y Fronterizo, que efectuaban algunos procedimientos y servicios al igual que la Sede Central a nivel nacional, prestando actualmente las Jefaturas Zonales los mismos procedimientos y servicios que la Sede Central.

Mediante Resolución de Superintendencia N° 00000126-2015- MIGRACIONES, de fecha 30 de abril de 2015, se declaró a la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES en proceso de modernización, considerándose dentro de sus cinco ejes, el mejoramiento de la calidad de atención al usuario, que busca reducir el tiempo de atención

y optimizar los procedimientos de orientación, evaluación y resolución de peticiones de los administrados, evitando afectar arbitrariamente sus derechos.

MIGRACIONES como toda entidad pública, se rige por principios, entre ellos, el de la calidad de los servicios, el cual consiste en brindar una prestación que responda de manera oportuna y adecuada a las necesidades de los usuarios, en ese sentido y encontrándose en pleno proceso de modernización, que implica una transformación interna, aún se observa disconformidad por parte del público usuario, en cuando a los servicios prestados, desde el inicio hasta su culminación.

La Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, es el órgano encargado de la supervisión, calidad y monitoreo de los procedimientos externos, así como la atención brindada a los usuarios, siendo una de sus funciones el de atender las consultas, quejas, reclamaciones y denuncias, de esta manera se convierte en el primer contacto que tienen los usuarios al ingresar a MIGRACIONES, puesto que antes de dar inicio a cualquier procedimiento o servicio o consultar sobre el estado de su trámite de un procedimiento ya iniciado, previamente deben apersonarse a la Plataforma de Informes, es así que en forma diaria, recepcionan reclamos físicos y virtuales, no sólo sobre el trato recibido por el personal, sino también por otros motivos.

Por otro lado, si bien es cierto que MIGRACIONES viene mejorando el servicio que presta en exclusividad, puesto que no existe ninguna otra entidad que la brinde, aún existe insatisfacción por parte de los usuarios, por tanto resulta necesario determinar la Calidad de la Atención en la Gerencia de Usuarios de MIGRACIONES, entendiéndose como tal, a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismos para satisfacer sus necesidades, en ese sentido esta

investigación utilizará cinco de los nueve estándares establecidos en el Manual de mejora de atención a la ciudadanía en las entidades públicas, a fin de poder conocer la percepción de la Calidad en la atención.

Finalmente, la presente investigación estará referida a la “Calidad de Atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015”.

## **1.5 Problema**

### **1.5.1 Problema General.**

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña 2015?

### **1.5.2 Problemas Específicos.**

#### ***Problema específico 1.***

¿Cómo perciben los usuarios la accesibilidad y los canales de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña – 2015?

#### ***Problema específico 2.***

¿Cuáles serán las condiciones de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015?

#### ***Problema específico 3.***

¿Cuál será el proceso de atención brindada en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015?

***Problema específico 4.***

¿Cuál es la percepción de los usuarios, sobre la transparencia y acceso a la información pública en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015?

***Problema específico 5.***

¿Cómo perciben los usuarios, el tratamiento de los reclamos, sobre el tratamiento de los reclamos, en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015?

***Problema específico 6.***

¿Cuál es el nivel de calidad de atención por sexo, de los usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015?

**1.6 Objetivos****1.6.1 Objetivo General**

Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015

**1.6.2 Objetivos específicos*****Objetivo específico 1.***

Determinar la percepción de los usuarios, sobre la accesibilidad y los canales de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015

***Objetivo específico 2.***

Conocer las condiciones de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015

***Objetivo específico 3.***

Conocer el proceso de atención brindada en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015

***Objetivo específico 4.***

Determinar la percepción de los usuarios, sobre la transparencia y acceso a la información pública en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015

***Objetivo específico 5.***

Determinar la percepción de los usuarios, sobre el tratamiento de los reclamos, en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015

***Objetivo específico 6.***

Determinar el nivel de calidad de atención por sexo, de los usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1 Variables**

### **2.1.1 Definición de la variable: Calidad de atención.**

Calidad de Atención percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

## **2.2 Operacionalización de variables**

### **2.2.1 Definición de las dimensiones de la variable.**

#### ***Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.***

Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015 p. 35)

#### ***Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.***

El estándar de infraestructura, seguridad (relacionada al espacio físico de atención), mobiliario y equipamiento para la atención considera factores relacionados con las características de la infraestructura, condiciones y soporte con los que cuenta la entidad en la que se brinda la atención y se presta los servicios a la ciudadanía. Abarca desde las plataformas de atención, señalización, el estado y mantenimiento de las instalaciones,

mobiliario y equipamiento, y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p. 41)

***Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.***

Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p. 47).

***Transparencia y el acceso a la información pública.***

Este estándar considera los factores relacionados con la transparencia, el acceso y la calidad de la información de la entidad pública, sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (contenidos en el TUPA) y los servicios no exclusivos (Contenidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE) asimismo, la obligación de contar con un responsable de velar por el acceso a la información dentro de la misma entidad. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p. 59)

***Reclamos y sugerencias.***

Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se

atienden y se les da seguimiento. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p.71).

Tabla 2

*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rango	
<b>La Calidad de atención</b>	Accesibilidad y canales de atención	Canal presencial	1,2,3 y 4	Siempre	Deficiente	
		-Canal telefónico	5,6 y 7		Hasta 33	
		-Canal virtual	8,9,10 y 11	Casi	Regular	
					A veces	De 34 a 47
						Bueno
						De 48 a más
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	-Espacio físico	12 y 13	Casi nunca	Deficiente	
		-Señalización	14, 15 y 16		Hasta 30	
		-Mapa de riesgos	17	Nunca	Regular	
		-Equipamiento	18		De 31 a 41	
						Bueno
						De 42 a más
	Proceso de Atención	-Orientación	19 y 20		Deficiente	
		-Pagos	21		Hasta 30	
		-Protocolos	22, 23, 24 y 25		Regular	
		-Trato preferente	26		De 31 a 41	
						Bueno
						De 42 a más
Transparencia y acceso a la Información Pública	-Transparencia	27		Deficiente		
	-Acceso a la Información	28 y 29		Hasta 14		
	-Información sobre procedimientos y servicios	30 y 31		Regular		
					De 15 a 22	
					Bueno	
					De 23 a más	
Reclamos y sugerencias	-Recepción	32 y 33		Deficiente		
	-Tratamiento	34 y 35		Hasta 16		
	-Uso de reclamos y sugerencias	36		Regular		
	-Responsable de gestión	37 y 38		De 17 a 26		
					Bueno	
					De 27 a más	

## **2.3 Metodología**

### **2.3.1 Tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo Descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010):

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (...) pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (p. 80)

### **2.3.2 Diseño**

El presente trabajo es de tipo no experimental, transeccional, es no experimental porque no se puede manipular las variables; según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “por su dimensión temporal o el número de momentos juntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos” (p. 151).

Asimismo Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala: “Los diseños de investigación transeccional o 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).

## **2.4 Población, muestra y muestreo**

### **2.4.1 Población**

La población de la presente investigación fueron 481 usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, según Selltiz (como se citó en

Hernández, et al. 2010, párr. 3), “Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

La presente investigación es de tipo Descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (...) pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (p. 80)

#### **2.4.2 Muestra.**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), muestra es “subgrupo de la población del cual se recolecta los datos y debe ser representativo de ésta” (p. 173).

#### **Tipo de Muestra.**

El tipo de muestra de esta investigación fue probabilística, según Hernández, *et al.* (2010):

En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtiene definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176)

### **Tamaño de Muestra.**

El tamaño de muestra estará conformada por 100 usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones- Breña.

### **2.4.3 Muestreo.**

Según el INEI en su documento Diccionario Estadístico, 2006, muestreo “es un conjunto de métodos y procedimientos estadísticos destinados a la selección de una o más muestras, es la técnica seguida para elegir muestras” (p.46).

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

### **2.5.1 Técnica**

En la presente investigación se aplicará la técnica de la Encuesta, el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, en el Glosario básico de términos estadísticos, refiere que la “Encuesta, es un método de recolección de datos. Es llevada a cabo generalmente a través de algún cuestionario que puede o no ser diligenciado por el encuestado y/o encuestador” (p. 29)

### **2.5.2 Instrumento**

El Instrumento a utilizar será el cuestionario y según Hernández, et al. (2010) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (p. 217)

### **Ficha Técnica.**

*Nombre del Instrumento.* Cuestionario de calidad de atención

*Autora.* Lesia Sara Iglesias Méndez

**Año.** 2015

**Tipo de instrumento.** Cuestionario

**Objetivo.** Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en sus cinco dimensiones:

Accesibilidad y canales de atención

Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

Proceso de atención

Transparencia y acceso a la información pública

Reclamos y sugerencias

**Población.** Usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña

**Muestra.** 100 usuarios

**Número de ítem.** 38 ítems

**Aplicación.** Directa

**Tiempo de administración.** 5 minutos

**Normas de aplicación.** Los usuarios marcarán en cada ítem de acuerdo a lo que consideren evaluado respecto a lo observado.

**Niveles y rango.** Se establecen los siguientes:

*Variable: Calidad de atención.*

Nivel	Rango
Deficiente	hasta 108 puntos
Regular	de 109 a 131 puntos
Bueno	de 132 a más puntos

*Dimensión 1: Accesibilidad y canales de atención.*

Nivel	Rango
Deficiente	hasta 33 puntos
Regular	de 34 a 47 puntos
Bueno	de 48 a más puntos

*Dimensión 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.*

Deficiente	hasta 30 puntos
Regular	de 31 a 41 puntos
Bueno	de 42 a más puntos

*Dimensión 3: Proceso de atención.*

Deficiente	hasta 30 puntos
Regular	de 31 a 41 puntos
Bueno	de 42 a más puntos

*Dimensión 4: Transparencia y acceso a la información pública.*

Deficiente	hasta 14 puntos
Regular	de 15 a 22 puntos
Bueno	de 23 a más puntos

*Dimensión 5: Reclamos y sugerencias.*

Deficiente	hasta 16 puntos
Regular	de 17 a 26 puntos
Bueno	de 27 a más puntos

### 2.5.3 Validez y confiabilidad del instrumento

#### Validez por juicio de experto.

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), Hernández, et al. (2010), señala que “Se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 204).

El instrumento fue validado por tres expertas:

Dra. Carolina Valenzuela	Hay suficiencia - Aplicable
Mg. Flor de María Huamán Astocondor	Hay suficiencia - Aplicable
Dra. Alcira Ibarra Cabello	Hay suficiencia - Aplicable

Se estableció la validación del contenido con un 100% de aplicabilidad.

#### Confiabilidad del instrumento.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach.

Tabla 3

#### *Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,957	38

**Nota:** Después de aplicar a la muestra el instrumento de calidad de atención los resultados indican que de los 100 usuarios el 23% presenta nivel bueno, mientras que el 55% muestra nivel regular, y el 22% tiene nivel deficiente en calidad de atención.

#### **2.5.4 Procedimientos de recolección de datos**

Para efectuar la presente investigación, se solicitó el permiso correspondiente, a la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, a fin de realizar la investigación de la variable calidad de atención. En la aplicación del cuestionario, se informó a los usuarios, sobre las características del estudio, para conocer su interés de participación voluntaria en el mismo.

#### **2.6 Métodos de análisis e interpretación de datos**

Se utilizó la técnica de procesamiento de datos y como instrumento las tablas de procesamiento de datos para tabular y procesar los resultados de los instrumentos.

Se aplicará el Programa SPSS 21, (software) y el Excel para validar y procesar los datos de los instrumentos aplicados, las tablas y gráficos se obtuvieron según objetivos planteados en nuestra investigación.

### **III. Resultados**

### 3.1 Presentación de resultados

A continuación se presentan los resultados de la encuesta realizada a 100 usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones respecto a la investigación Calidad de Atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

#### 3.1.1 Variable de la calidad de atención.

En primer lugar se presenta el nivel de la variable calidad de atención, tal como se puede apreciar en la tabla 4 y figura 14.

Tabla 4

*Variable calidad de atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	22	22,0	22,0
Regular	55	55,0	77,0
Bueno	23	23,0	100,0
Total	100	100,0	

**Nota:** Después de aplicar a la muestra el instrumento de calidad de atención los resultados indican que de los 100 usuarios el 23% presenta nivel bueno, mientras que el 55% muestra nivel regular, y el 22% tiene nivel deficiente en calidad de atención.

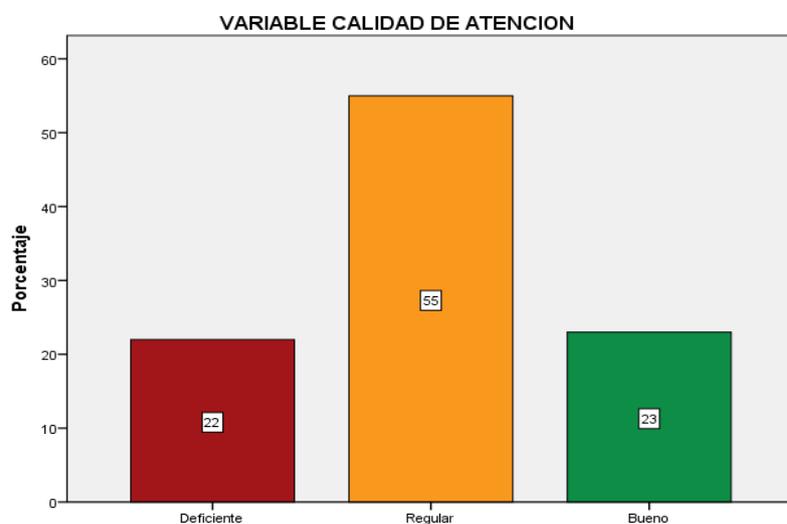


Figura 14. Variable: Calidad de atención

### 3.1.2 Dimensión 1: Accesibilidad y canales de atención.

Se presenta el nivel de la dimensión Accesibilidad y Canales de Atención, tal como se puede apreciar en la tabla 5 y figura 15

Tabla 5

#### *Accesibilidad y canales de atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	21	21,0	21,0
Regular	55	55,0	76,0
Bueno	24	24,0	100,0
Total	100	100,0	

**Nota:** Después de aplicar a la muestra la dimensión Accesibilidad y Canales de Atención los resultados indican que de los 100 usuarios el 24% presenta nivel bueno, mientras que el 55% muestra nivel regular, y el 21% tiene nivel deficiente en accesibilidad y canales de atención.

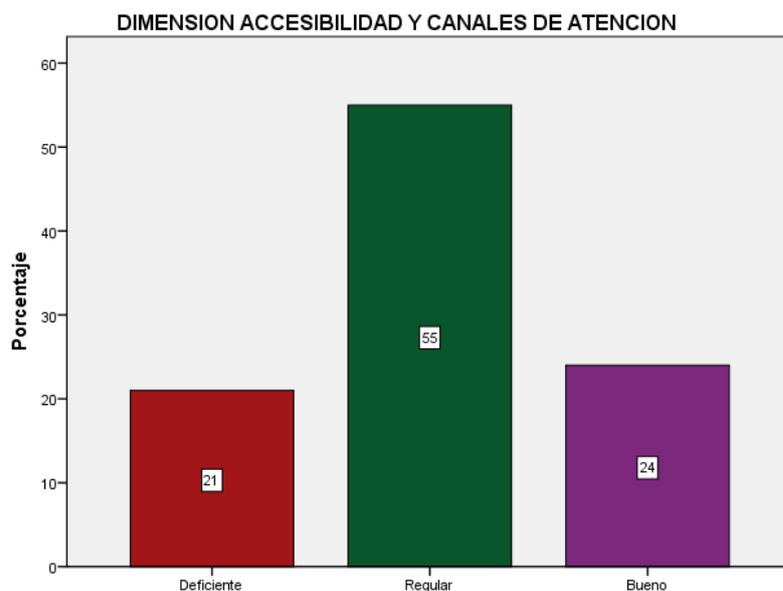


Figura 15. Dimensión: Accesibilidad y canales de atención

### 3.1.3 Dimensión 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

Se presenta el nivel de la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, tal como se puede apreciar en la tabla 6 y figura 16

Tabla 6

*Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	20	20,0	20,0
Regular	57	57,0	77,0
Bueno	23	23,0	100,0
Total	100	100,0	

**Nota:** Después de aplicar a la muestra la dimensión Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento para la Atención los resultados indican que de los 100 Usuarios el 23% presenta nivel Bueno, mientras que el 57% muestra nivel Regular, y el 20% tiene nivel Deficiente en Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento para la Atención.

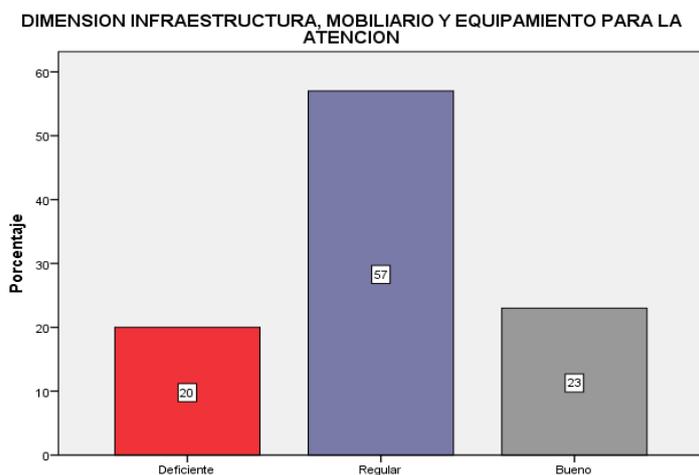


Figura 16. Dimensión: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

### 3.1.4 Dimensión 3: Proceso de atención

Se presenta el nivel de la dimensión proceso de atención, tal como se puede apreciar en la tabla 7 y figura 17

Tabla 7

*Proceso de atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	21	21,0	21,0
Regular	56	56,0	77,0
Bueno	23	23,0	100,0
Total	100	100,0	

**Nota:** Después de aplicar a la muestra la dimensión Proceso de Atención, indican que de los 100 Usuarios el 23% presenta nivel Bueno, mientras que el 56% muestra nivel Regular, y el 21% tiene nivel Deficiente en Proceso de Atención.

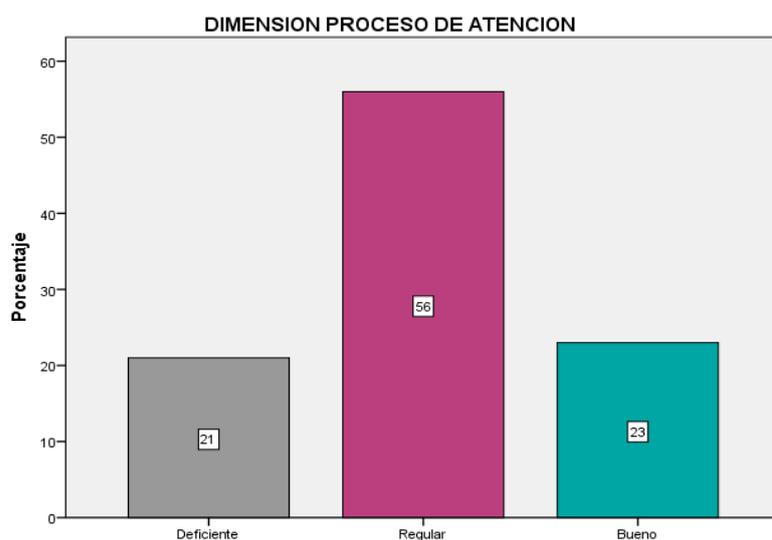


Figura 17. Dimensión: Proceso de atención

### 3.1.5 Dimensión 4: Transparencia y acceso a la información pública

Se presenta el nivel de la dimensión proceso de atención, tal como se puede apreciar en la tabla 8 y figura 18

Tabla 8

## Transparencia y acceso a la información pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	21	21,0	21,0
Regular	56	56,0	77,0
Bueno	23	23,0	100,0
Total	100	100,0	

**Nota:** Después de aplicar a la muestra la dimensión Transparencia y Acceso a la Información Pública, indican que de los 100 Usuarios el 23% presenta nivel Bueno, mientras que el 56% muestra nivel Regular, y el 21% tiene nivel Deficiente en Transparencia y Acceso a la Información Pública.

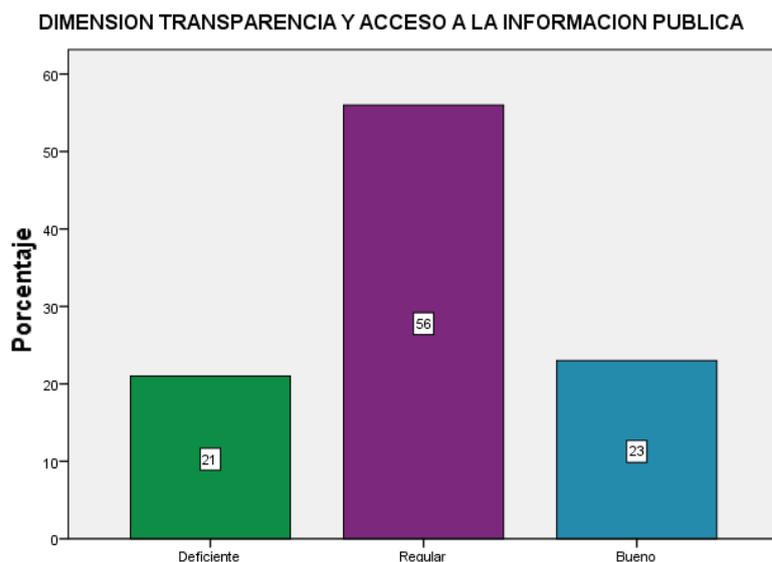


Figura 18. Dimensión: Transparencia y acceso a la información pública

### 3.1.6 Dimensión 5: Reclamos y sugerencias

Se presenta el nivel de la tabla de contingencia, tal como se puede apreciar en la tabla 9 y

figura 19

Tabla 9

*Reclamos y sugerencias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	21	21,0	21,0
Regula	54	54,0	75,0
Bueno	25	25,0	100,0
Total	100	100,0	

**Nota:** Después de aplicar a la muestra la dimensión Reclamos y Sugerencias indican que de los 100 Usuarios el 25% presenta nivel Bueno, mientras que el 54% muestra nivel Regular, y el 21% tiene nivel Deficiente en Reclamos y Sugerencias.

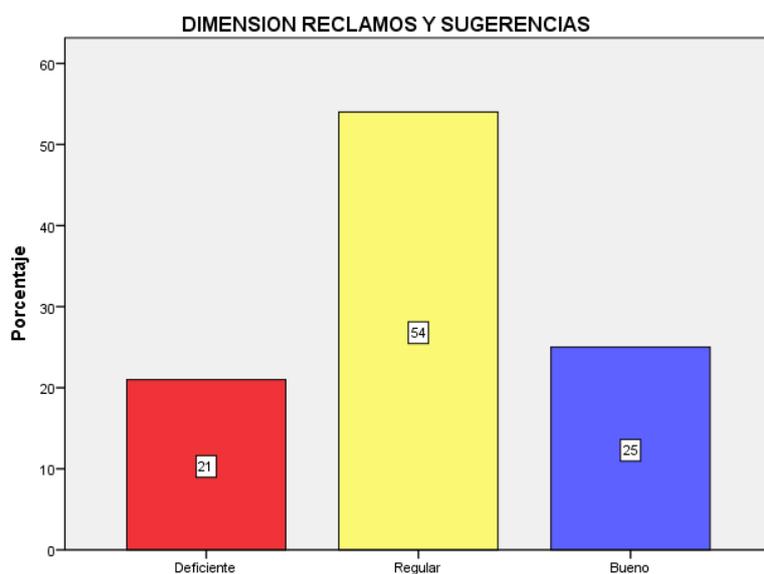


Figura 19. Dimensión reclamos y sugerencias

### 3.1.7 Tabla de contingencia

Se presenta el nivel de la tabla de contingencia, tal como se puede apreciar en la tabla 10 y figura 20

Tabla 10

*Tabla de contingencia – Calidad de atención*

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
	N	N	N	
	12	26	14	52
	10	29	9	48
	22	55	23	100

**Nota:** Después de aplicar la tabla de contingencia para medir la calidad de atención por sexo tenemos los siguientes resultados que indican que de los 100 encuestado, 52 del género femenino, 12 presentan nivel deficiente, 26 regular y 14 bueno. De 48 del sexo masculino 10 tienen nivel deficiente 29 y solo 9 responden bueno.

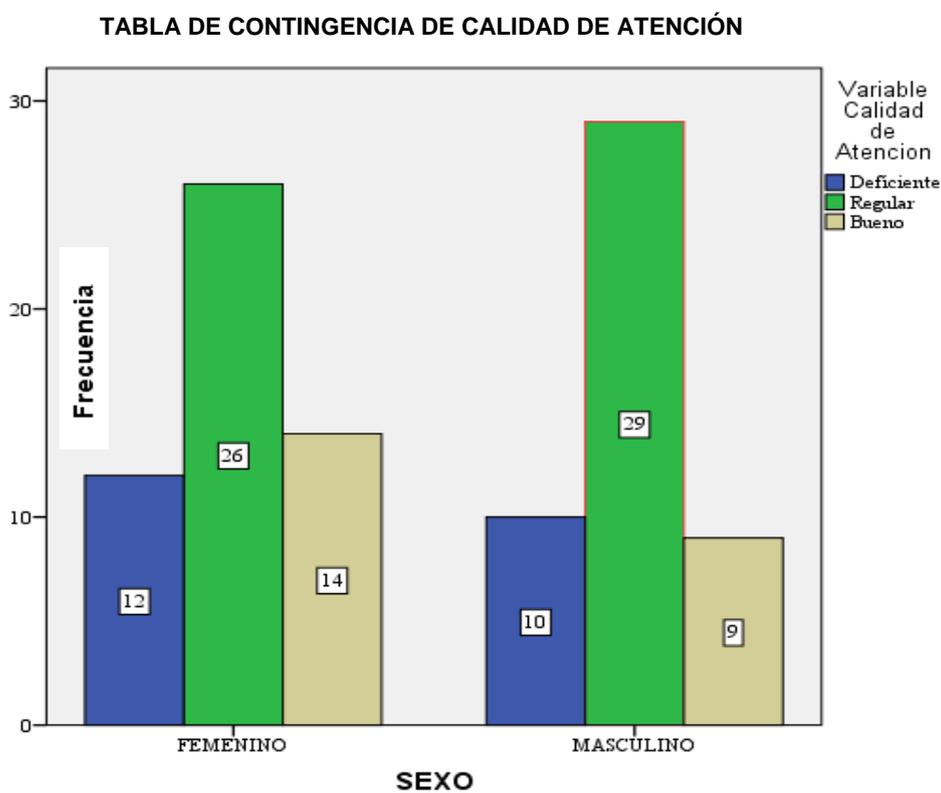


Figura 20. Tabla de contingencia de calidad de atención

## **IV. Discusión**

## Discusión

La variable de la presente investigación fue la calidad de atención, entendida como la percepción que tienen los usuarios de las entidades públicas respecto a la prestación de un servicio; teniendo como objetivo general, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones y conforme a la aplicación del cuestionario a la muestra, se obtuvieron los siguientes resultados; 22% presentaron un nivel deficiente, el 55% obtuvo un nivel regular y solo 23% respondieron que es bueno, significando que el nivel “regular” fue el de mayor porcentaje, sin embargo el 22% señaló que es deficiente, desprendiéndose de dicho resultado que los servicios prestados en la Gerencia de Usuarios aún no son percibidos como buenos, los cuales guardan relación con lo concluido por Rodríguez (2012), que indica que la percepción de los usuarios con respecto a la calidad objetiva en el indicador “como esperaba” fuera el más prevalente en todas las categorías, con porcentajes mayores al 40%, donde los ítems puntualidad (25,2%) y tiempo de espera (25,7%), tuvieron altos porcentajes de respuesta en el indicador “peor de lo que esperaba”, asimismo Pérez (2014), afirma que los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, pero atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. Lo que confirma que el resultado de los encuestados opina que regularmente entienden la calidad de atención corrobora que este servicio debe mejorar.

Por lo tanto se entiende de los resultados, de la investigación realizada en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, que prevalece es el nivel regular, implica la oportunidad de esta entidad, de elaborar proyectos de mejora en las cinco dimensiones en las cuales se basa esta investigación.

En la dimensión, niveles de accesibilidad y canales de atención, cuyo objetivo fue determinar la percepción de los usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados, del 100% de los encuestados, el 24% presento una percepción de nivel bueno, mientras que el 55% mostró un nivel regular, y el 21% nivel deficiente, de lo cual se desprende que la percepción de los usuarios respecto a la accesibilidad de los servicios migratorios a través de los diferentes canales de atención llámese físico, virtual y telefónico, es de un nivel regular, lo que implica mejorar la información brindada, los horarios de atención e incrementar la prestación de este servicio por personal bilingüe, resultado que coincidió con una de las principales conclusiones del Informe del Estudio de Demanda para el diseño de la Estrategia de mejor Atención al Ciudadano(MAC) (como se citó en la Tesis “Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de Mejor Atención al ciudadano a nivel nacional 2013”), que señalo:

(...) b) El nivel promedio de satisfacción fue *Regular*.

(...) d) El mayor problema identificado fueron las colas.

e) La necesidad de contacto personalizado para la atención de los servicios(...) (Prieto, 2013, p. 35)

Este estudio fue elaborado para ser utilizado en la propuesta de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), que estableció las características específicas de los servicios recibidos de acuerdo a las percepciones de los usuarios (ciudadanos).

En relación a la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, cuyo objetivo fue conocer sus condiciones, los resultados que se obtuvieron fueron de 100 usuarios encuestados, el 23% presentó nivel bueno, mientras que el 57% nivel regular, y el 20% tuvo un nivel deficiente, entendiéndose que en este caso, la percepción de los usuarios respecto a esta dimensión (adecuado espacio físico para la atención, infraestructura para el acceso de los beneficiarios de la atención preferente, sistema de señalización, mapa de riesgos y equipamiento disponible), fue regular, resultados que guardan similitud con lo señalado por García (2012), quien indicó respecto a la infraestructura, que el criterio del usuario obtenido a través de la encuesta realizada sobre infraestructura, equipamiento, calidad técnica y calidez de atención, mencionan quejas especialmente en la comodidad de los asientos, de la sala de espera para la atención, del trato del personal.

Asimismo, los resultados de esta investigación guarda relación con lo indicado con Mongui (2015), quien concluyó que el 61,8% percibió que el ingreso, movilización y desplazamiento dentro de las Instituciones son complicadas, el 45,5% que la silletería, camas y camillas es incómodo para su condición de discapacidad, y el 59,1% percibe que no se respetó su privacidad durante la consulta Médica.

Por otro lado, los resultados obtenidos en esta dimensión, guarda relación con lo señalado por Mejía y Amaya (2011), que concluyeron en su tesis “Evaluación de Calidad de Atención en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011”, que tanto los usuarios externos como internos expresan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia afectando la calidad de atención, indicaron

además en la discusión que el 94 % de los usuarios respondieron respecto al mobiliario y equipo disponible que son inadecuadas. Esta situación está directamente relacionada con la satisfacción del cliente ya que las comodidades son importantes debido a que influyen en la expectativa que tiene el paciente y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio. En ese sentido si bien estos resultados difieren de los obtenidos en la presente investigación, se debe considerar que si el 57% de los encuestados calificaron como regular las condiciones de infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención y un 20% lo califico como deficiente, lo cual significaría que existe un porcentaje alto de insatisfacción, siendo que no lo calificaron como bueno y por lo tanto la posibilidad de realizar acciones dirigidas a las mejoras y superar el nivel regular y deficiente obtenido en esta dimensión.

Respecto a la dimensión proceso de atención, cuyo objetivo fue conocer este proceso en la Gerencia de Usuarios, arrojaron como resultado que de los 100 usuarios encuestados, el 23% presento nivel bueno, mientras que el 56% mostró nivel regular y el 21% nivel deficiente, predominando una vez más, el porcentaje correspondiente al rango regular. En ese sentido, es de señalar que estos resultados coincidieron con la investigación realizada por el Hospital Universitario del Valle (2010), respecto a la fiabilidad; al señalar que los tiempos de espera para solicitar citas y exámenes programados, son muy largos, que los usuarios no recibieron información oportuna sobre cambios de citas y procedimientos programados, sugiriendo la mejora en estos procesos y probar alternativas como citas telefónicas, entre otras opciones que contribuyan a descongestionar estos trámites en el HUV y contribuyan a un mejor servicio a los usuarios, con mayor rapidez (p. 153).

Respecto a la conclusión de la investigación realizada por el Hospital Universitario del Valle, que al igual que esta investigación existieron aún deficiencias que deben ser superadas en los procesos de atención, siendo para ello necesario probar otras alternativas para la mejora del servicio, en el caso específico de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones está relacionado a las mejoras en cuanto a orientación, en los pagos, en los protocolos y el trato preferente, estando a los resultados de la encuesta aplicada.

En la dimensión de transparencia y acceso a la información pública, que tuvo como objetivo el determinar la percepción de los usuarios, sobre la transparencia y acceso a la información pública en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, se apreció como resultado que de los 100 usuarios encuestados, un 23% presento un nivel bueno, mientras que el 56% un nivel regular y el 21% un nivel deficiente, observándose que el de mayor porcentaje fue el nivel regular, que guarda relación con lo señalado por la Defensoría del Pueblo (2013), en el Informe N° 165 Balance a diez años de vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2003-2013, que indicó que:

Si bien es cierto que la administración del Portal de Transparencia Estándar se encuentra a cargo del RPT, el ejercicio de esta función requiere de personal de apoyo en labores complementarias que le permitan cumplir con las obligaciones que establece la normativa en la materia.

Este personal debe colaborar con el RPT en las tareas que permiten la difusión de información a través del Portal de Transparencia Estándar. Además, contribuye a que el RPT pueda solucionar las dificultades en la

administración del portal, mejorando la calidad del servicio que se le ofrece a la ciudadanía. (p.31)

En ese sentido, este informe defensorial señala que no es suficiente que la entidad cumpla con la Ley, sino que es necesario que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública sea difundida por las entidades, respecto a sus alcances y como acceder a esta.

La dimensión reclamos y sugerencias tuvo como objetivo determinar la percepción de los usuarios, sobre el tratamiento de los reclamos en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones (recepción, plazo de respuesta, atención a denuncias por motivo de discriminación, mejora de la atención y orientación brindada en sobre los reclamos y sugerencias), cuyos resultados de la encuesta aplicada a 100 usuarios, el 25% presento nivel bueno, mientras que el 54% mostró nivel regular, y el 21% un nivel deficiente, prevaleciendo el nivel regular en la percepción de los usuarios, lo que guardó relación con lo concluido en la tesis de Veliz y Villanueva (2013), que señalo que de los diez ítems que presentaron mayores brechas negativas ocho corresponden a los mismos aspectos en ambos CERITS (Centros de referencia para infecciones de transmisión sexual), y que cinco de ellos pertenecieron al atributo Seguridad, el mismo que se encuentra influenciado por las expectativas no superadas por los usuarios externos en lo que respecta a encontrar mecanismos para presentar sugerencias, quejas y reclamos y cuando éstos se encontraron, sus demandas no fueron resueltas.

Respecto a la calidad de atención por sexo, se determinó que de los 100 encuestados, 52 eran del sexo femenino y 48 del masculino, y que de las 52 usuarias femeninas, 12 presentaron una percepción deficiente respecto al nivel de calidad de atención en la

Gerencia de Usuarios, mientras 26 respondieron que el nivel era regular y 14 opinan que era buena. En cuanto a los 48 usuarios masculinos, 10 presentaron nivel de percepción deficiente, 29 nivel regular y solo 9 tuvieron una percepción buena, resultados que guardan relación con lo concluido en la tesis de Rodríguez (2012), que indica que en la percepción de la calidad por género, la calidad percibida como regular, presentó una mayor proporción en el género femenino (57,3%) que en el masculino (42,7%); y que de igual manera en la calidad percibida como buena, 61,4% en el género femenino y 38,6% en el masculino. Sin embargo no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre ambas variables.

En ese sentido los resultados de la presente investigación concuerdan con los resultados de la tesis en referencia, siendo que si bien la proporción de los varones es mínimamente superada por el número de mujeres, este indicador no marca diferencias estadísticamente significativas.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

1. De la encuesta aplicada a una muestra de 100 sujetos, usuarios de la Gerencia de Usuarios de MIGRACIONES, se obtuvo como resultado del objetivo general, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña 2015, el 22% tuvo una percepción deficiente, mientras que para un 55% fue regular y solo para un 23% la percepción de la calidad de atención fue buena, apreciándose que el mayor porcentaje responde al nivel de atención regular, en los indicadores.
2. En el objetivo específico 1, respecto a determinar la percepción sobre la accesibilidad y canales de atención, un 21% presentó una percepción deficiente, mientras el 55% la percibieron como regular y un 24% como buena, apreciándose de la percepción de los usuarios en relación a la accesibilidad y canales de atención que es regularmente aceptable o en otras palabras no es suficientemente bueno aún para los usuarios.
3. En respuesta al objetivo específico 2, conocer las condiciones de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, del 100% de los encuestados, para el 20% las condiciones fueron deficientes, para un 57% el nivel fue regular y sólo para un 23% es bueno, lo que demostró que la percepción de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la calidad de atención es de un servicio de calidad regular.
4. En relación al objetivo específico 3, conocer el proceso de atención brindado en la Gerencia de Usuarios, se obtuvo como resultado de los cuestionarios aplicados que el 100% de los encuestados, el 21% lo calificó como deficiente, el 56% como regular y

sólo un 23% como bueno, desprendiéndose que el porcentaje más alto es del rango de regular que implica estar en proceso.

5. En respuesta al objetivo 4, percepción de los usuarios sobre transparencia y acceso a la información pública, del 100% de los encuestados, el 21% percibió en cuanto a la transparencia y acceso a la información pública que era deficiente, el 56% que era regular y sólo un 23% lo percibía como bueno, siendo el de mayor porcentaje el de regular.
6. Respecto al objetivo 5, sobre la recepción, tratamiento, uso de reclamos, sugerencias y responsable de gestión, del 100% de los encuestados, el 21%
7. percibió que estos trámites son deficientes, mientras que un 54% lo percibió como regular y el 25% como bueno, prevaleciendo en esta dimensión el rango regular.
8. Respecto al objetivo 6, sobre establecer el nivel de calidad de atención por el sexo, de los usuarios de la Gerencia de Usuarios de MIGRACIONES se obtuvo como resultado que de los 100 sujetos encuestados, 52 fueron de sexo femenino, de las cuales 12 indicaron que la calidad de atención fue deficiente, para 26 fue regular y para 14 consideraron que fue bueno, mientras que de los 100 sujetos encuestados, 48 fueron de sexo masculino, de los cuales, para 10 la calidad de atención fue deficiente, para 29 fue regular y sólo para 9 fue bueno.

Finalmente se aprecia de la encuesta aplicada, que se presentó una constante, siendo que en los resultados de cada uno de los objetivos planteados, el resultado que obtuvo el

mayor porcentaje, es el rango “regular”, lo que se interpreta que la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña – 2015, se encontraba en proceso, es decir no se percibía como deficiente ni como bueno.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

Las recomendaciones efectuadas a la presente investigación fueron las siguientes:

1. La conformación de un equipo de trabajo para efectuar el monitoreo y supervisión de la atención de calidad conformado por personal de la Gerencia de Usuarios y de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, que inicialmente efectúe este trabajo en la Sede Central y posteriormente se extienda a las demás Sedes, este equipo estando a los resultados de sus visitas, debería elaborar proyectos que mejoren la calidad de atención.
2. Que habiéndose declarado ha MIGRACIONES en proceso de modernización, resulta necesario a efectos de mejorar la atención brindada en el canal presencial, que el área de Informes se reorganice, de tal forma, que las ventanillas de atención sean clasificadas de acuerdo a la complejidad de la información que prestan.
3. Que la información que se entrega en forma física sobre los requisitos de los procedimientos y servicios y otros, sean elaborados de una manera amigable, conteniendo flujogramas, que permitan al usuario visualizar de una manera sencilla el inicio y culminación de sus trámites.
4. En relación a la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, se recomienda la implementación de rampas fijas o móviles en los accesos a las instalaciones de la Sede Central de MIGRACIONES y la adecuación de los módulos para la atención de las personas con discapacidad y los beneficiarios de la atención preferente, asimismo que las salas de esperas sean acondicionadas para el real número

de usuarios que a diario reciben (bancas, aire acondicionado, dispensadores de agua, etc), a fin que el tiempo de espera, sea más placentero.

5. Que, a efectos de identificar las principales áreas de la Sede Central de MIGRACIONES, se adquieran paneles virtuales, mapas de riesgo y ubicación y señalética, que permitirán conocer la ubicación de las diferentes oficinas y los servicios que se prestan en esa Entidad.
6. Que, el personal de la Sede Central de MIGRACIONES reciba capacitaciones constantes sobre atención preferencial, acceso a la información y protocolos de atención (normas básicas de atención, lenguaje con el que se comunican etc.), permitiendo estandarizar el actuar de los colaboradores desde el inicio hasta la culminación del trámite.
7. Difundir, de manera amigable el TUPA y los formularios a ser utilizados en los diferentes trámites, como el procedimiento para acceder a la información que posee MIGRACIONES en sus diferentes oficinas, a través de vitrinas, ventanillas, portal web o cualquier otro medio.
8. Modificar la actual Directiva del Libro de Reclamaciones de MIGRACIONES, para incluir el Buzón de Sugerencias y establecer un procedimiento breve y que permita dar solución a los inconvenientes de los usuarios.
9. Utilizar las estadísticas del Libro de Reclamaciones y del Buzón de Sugerencia para la elaboración de proyectos de mejoras en la atención al ciudadano, a ser implementados inicialmente en la Sede Central y posteriormente en las diferentes Sedes a nivel nacional.

## **VII. Referencias bibliográficas**

### Referencias bibliográficas

Cumpa, N. y Pisconte, V. (2015). *Calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID)* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).

Decreto Legislativo N° 1130, que crea *la Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES)*, Diario Oficial El Peruano Normas Legales (2012).

Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueban el *Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, Diario Oficial El Peruano Normas Legales (2003).

Defensoría del Pueblo, *Informe Defensorial N°165 – Balance a diez años de vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2003-2013*, Defensoría del Pueblo. 2013.

García J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de Atención a los usuarios del Subcentro de Salud “El Bosque”. Propuesta Gerencial de Mejoramiento* (Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil).

Juanes B. y Blanco I. *El Gato De Alicia: Modelos de La Calidad En La Administración Pública*. Ediciones Santos. 2008.

Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García” (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. ESE Cali, Valle, Colombia.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw-Hill Companies, Inc.

Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2006). *Glosario básico de términos estadísticos*. Perú: INEI

Norma Internacional ISO 9000:2005 *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario* Secretaría Central de ISO Ginebra, Suiza

Mella D. y Osorio C. (2010). *Evaluación de Calidad y Metodologías de Estandarización para una Base de Datos Geográficos. B* - Universidad de Santiago De Chile.

Mejía G. y Amaya C. (2011). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011* (Tesis de Maestría, Universidad de El Salvador).

MIGRACIONES, (2013). *Memoria Anual* (56). Recuperado de [http://issuu.com/migracionesperu/docs/memoria\\_institucional\\_2013/1](http://issuu.com/migracionesperu/docs/memoria_institucional_2013/1)

Mongui P. (2015). *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Plata Centro INUS).

Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública* N° 559014  
Diario Oficial El Peruano Normas Legales (2015)

Reyna, L. y Ventura, K. (s.f). *Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar*.  
Recuperado el 01 de octubre de 2015 de  
<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2544/25.pdf>

Rodríguez, M. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Rodríguez, G. (2012). *La calidad y la mejora en la Administración Pública*. España:  
AENOR

Secretaría General de la Gobernación del Gobierno de la Provincia de Salta (s.f). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Argentina: Manual

Tari, J (2007). *Calidad Total: Fuente De Ventaja Competitiva*. Editorial Univ. De Alicante, Servicio De Publicaciones. España.

Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de referencia para infecciones de*

*transmisión sexual (Cerits) de la DISA II Lima Sur.* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú).

X Conferencia Iberoamericana De Ministros De Administración Pública Y Reforma Del Estado. *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública* (2008). Aprobada por el Salvador.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

## **VIII. Apéndice**

## **Apéndice**

**Apéndice A:** Matriz de consistencia

**Apéndice B:** Matriz de operacionalización

**Apéndice C:** Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

**Apéndice D:** Instrumento

**Apéndice E:** Certificado de validez de contenido del instrumento

**Apéndice F:** Análisis de fiabilidad: Resultado del coeficiente alfa de conbrach

**Apéndice G:** Base de datos - Piloto de encuesta

**Apéndice H:** Base de datos - Muestra

**Apéndice I:** Artículo Científico

**Apéndice J:** Lista de tablas

**Apéndice K:** Lista de figuras



<p>Migraciones - Breña - 2015?</p> <p>¿Cuál será el proceso de atención brindada en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña - 2015?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los usuarios, sobre la transparencia y acceso a la información pública en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015?</p> <p>¿Cómo perciben los usuarios, el tratamiento de los reclamos, en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención por sexo, de los usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015?</p>	<p>Conocer el proceso de atención brindada en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015</p> <p>Determinar la percepción de los usuarios, sobre la transparencia y acceso a la información pública en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015</p> <p>Determinar la percepción de los usuarios, sobre el tratamiento de los reclamos, en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015</p> <p>Establecer el nivel de calidad de atención por sexo, de los usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015</p>		<p>Proceso de atención</p> <p>Transparencia y acceso a la información pública</p> <p>Reclamos y sugerencias</p>	<p>-Orientación - Pagos - Protocolos -Trato Preferente</p> <p>-Transparencia -Acceso a la Información -Información sobre procedimientos y servicios</p> <p>- Recepción -Tratamiento -Uso de Reclamos y sugerencias - Responsable de gestión</p>	<p>19 y 20 21 22, 23, 24 y 25 26</p> <p>27 28 y 29 30 y 31</p> <p>32 y 33 34 y 35 36 37 y 38</p>		<p>[Hasta 30]</p> <p>Bueno [De 42 a más] Regular [De 31 a 41] Deficiente [Hasta 30]</p> <p>Bueno [De 23 a más] Regular [De 15 a 22] Deficiente [Hasta 14]</p> <p>Bueno [De 27 a más] Regular [De 17 a 26] Deficiente [Hasta 16]</p>
--	---	--	---	---	--	--	---

<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística utilizada</b>
<p><b>Tipo:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental - Transeccional</p> <p><b>Método:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 481 usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña</p> <p><b>Tipo de muestra:</b> Probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 100 usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña</p> $n = \frac{(1.96)^2(4)^2(481)}{0.70^2(481 - 1) + (1.96)^2(4)^2} = 100$	<p><b>Variable:</b> Calidad de Atención</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>		<p>Descriptiva</p>

**Apéndice B: Matriz de operacionalización**

**Título: Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña – 2015**

**Autora: Lesia Sara Iglesias Méndez**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Escala	Rango
	Accesibilidad y canales de atención	Canal presencial	1. En ventanilla de informes, brindan información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	(5) Siempre	Bueno [De 48 a más] Regular [De 34 a 47] Deficiente [Hasta 33]
			2. Cuentan con un área de recepción de reclamos físicos	(4) Casi siempre	
			3. La atención al público, se realiza en horario corrido de 8:00 a 4:00 p.m.	(3) A veces	
			4. Cuentan con personal bilingüe en la atención en ventanilla	(2) Casi nunca	
		Canal telefónico	5. Se conoce que mediante atención telefónica se brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	(1) Nunca	
			6. Se conoce que la atención telefónica, se realiza en horario corrido de 8:00 a 6:00 p.m.		
			7. Se conoce que la atención telefónica, cuenta con personal bilingüe.		
		Canal virtual	8. Se conoce que la orientación virtual, brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES		
			9. Se conoce que la orientación virtual, se encuentra disponible las 24 horas		
			10. Se conoce que la orientación virtual, cuenta con personal bilingüe		
			11. Se conoce que MIGRACIONES cuenta con un área de recepción de reclamos virtuales en la página web		
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Espacio físico	12. El espacio físico para la atención, es adecuado en cuanto a infraestructura		Bueno [De 42 a más] Regular [De 31 a 41] Deficiente [Hasta 30]
			13. Se ha implementado mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad		
			14. Existe un sistema de señalización adecuado y actualizado para		

<b>Calidad de atención</b>		<b>Señalización</b>	identificar las principales áreas.			
			15. Este sistema de señalización es bilingüe			
			16. El sistema de señalización implica paneles virtuales			
		<b>Mapa de riesgos</b>	17. Existen mapas de ubicación de riesgos, de seguridad o áreas de seguridad			
	<b>Equipamiento</b>	18. El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, equipos telefónicos etc.) se encuentran en buenas condiciones para su uso				
	<b>Proceso de atención</b>	<b>Orientación</b>	19. El personal de informes está capacitado para brindar orientación a los usuarios			
			20. El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerirlo el usuario			
		<b>Pagos</b>	21. Todos los pagos de tasas son realizados en el Banco de la Nación, ubicado en las instalaciones de la Entidad			
		<b>Protocolos</b>	22. El personal de Informes, saluda, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable			
23. Se conoce que el personal que brinda atención telefónica, saluda, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable						
24. El personal de Informes utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención						
		25. Se conoce que el personal que brinda atención telefónica, utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención				
<b>Trato preferente</b>	26. El personal de Informes, brinda un trato preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.					
	27. Existen carteles visibles indicando las ventanillas donde se brinda atención preferente					

Bueno  
[De 42 a más]

Regular  
[De 31 a 41]  
Deficiente  
[Hasta 30]

		<b>Transparencia</b>	28. Se difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia		Bueno [De 23 a más] Regular [De 15 a 22] Deficiente [Hasta 14]	
<b>Transparencia y acceso a la información pública</b>	<b>Acceso a la información</b>		29. La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública 30. Este formato se encuentra publicado en el Portal Institucional			
		<b>Información sobre procedimientos y servicios</b>	31. El TUPA y sus formularios, se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, medios virtuales u otros			
	<b>Recepción</b>		32. Los formularios se encuentran disponibles y traducidos en otros idiomas			
			33. Se conoce que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma presencial			
<b>Reclamos y sugerencias</b>	<b>Tratamiento</b>		34. Se conoce que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma virtual 35. Se conoce que la entidad brinda respuesta a los reclamos físicos y virtuales en el plazo de treinta días hábiles. 36. Se conoce que la entidad brinda atención especial a la resolución de denuncias por motivo de discriminación			
		<b>Uso de reclamos y sugerencias</b>	37. Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora en la atención del servicio			
	<b>Responsable de gestión</b>	38. Se conoce que la entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias				
						Bueno [De 27 a más] Regular [De 17 a 26] Deficiente [Hasta 16]

## Apéndice C: Instrumento



### Cuestionario sobre Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña – 2015

Fecha: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
 Sexo:  M  F Edad:  18-30  31-40  41-50  51 A MÁS

Estimado(a) Usuario (a) sin el ánimo de incomodar, agradeceré contestar el presente cuestionario que tiene por objeto determinar la Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015. La información que proporcione será válida, significativa y estrictamente para fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo y colaboración.

**Instrucciones:** Lea las preguntas de forma minuciosa y con la veracidad del caso, marque la respuesta con una aspa (x) en un solo casillero, por favor marcar todos los ítems de corresponder.

Código	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Categoría	S	CS	AV	CN	N
Puntaje	5	4	3	2	1

N°	Items	Escala				
		S Siempre	CS Casi siempre	AV A veces	CN Casi nunca	N Nunca
	<b>Accesibilidad y canales de atención</b>					
1	En ventanilla de informes, se brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES					
2	Cuentan con un área de recepción de reclamos físicos					
3	La atención al público, se realiza en horario corrido de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.					
4	Cuentan con personal bilingüe en la atención en ventanilla					
5	Se conoce que mediante atención telefónica se brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES					
6	Se conoce que la atención telefónica, se realiza en horario corrido de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.					
7	Se conoce que la atención telefónica cuenta con personal bilingüe					
8	Se conoce que la orientación virtual, brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES					
9	Se conoce que la orientación virtual, se encuentra disponible durante las 24 horas					
10	Se conoce que la orientación virtual cuenta con personal bilingüe					
11	Se conoce que MIGRACIONES cuenta con un área de recepción de reclamos virtuales en la página web					
	<b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>					
12	El espacio físico para la atención, es adecuado en cuanto a infraestructura					
13	Se ha implementado mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad					
14	Existe un sistema de señalización adecuado y actualizado para identificar las principales áreas					
15	Este sistema de señalización es bilingüe					

16	El sistema de señalización implica paneles virtuales					
17	Existen mapas de ubicación de riesgos, de seguridad o áreas de seguridad					
18	El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, equipos telefónicos, etc) se encuentran en buenas condiciones de uso					
<b>Proceso de atención</b>						
19	El personal de informes está capacitado para brindar orientación a los usuarios					
20	El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerirlo el usuario					
21	Todos los pagos de tasas son realizados en el Banco de la Nación ubicado en las instalaciones de la entidad					
22	El personal de Informes, saluda, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable					
23	Se conoce que el personal que brinda atención telefónica, saluda, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable					
24	El personal de Informes utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención					
25	Se conoce que el personal que brinda atención telefónica, utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención					
26	El personal de Informes, brinda un trato preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad					
27	Existen carteles visibles indicando las ventanillas donde se brinda atención preferente					
<b>Transparencia y acceso a la información pública</b>						
28	Se difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia					
29	La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública					
30	Este formato se encuentra publicado en el Portal Institucional					
31	El TUPA y sus formularios, se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, medios virtuales u otros					
32	Los formularios se encuentran disponibles y traducidos en otros idiomas					
<b>Reclamos y sugerencias</b>						
33	Se conoce que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma presencial					
34	Se conoce que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma virtual					
35	Se conoce que la entidad brinda respuesta a los reclamos físicos y virtuales en el plazo de treinta días hábiles.					
36	Se conoce que la entidad brinda atención especial a la resolución de denuncias por motivo de discriminación					
37	Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora de la atención del servicio					
38	Se conoce que la entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias					

## Apéndice D: Certificado de validez del contenido del instrumento



ESCUELA DE POSTGRADO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: accesibilidad y canales de atención</b>							
1	En ventanilla de informes, se brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	X		X		X		
2	Cuentan con un área de recepción de reclamos físicos	X		X		X		
3	La atención al público, se realiza en horario corrido de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	X		X		X		
4	Cuentan con personal bilingüe en la atención en ventanilla	X		X		X		
5	Se conoce que mediante atención telefónica se brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	X		X		X		
6	Se conoce que la atención telefónica, se realiza en horario corrido de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	X		X		X		
7	Se conoce que la atención telefónica cuenta con personal bilingüe	X		X		X		
8	Se conoce que la orientación virtual, brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	X		X		X		
9	Se conoce que la orientación virtual, se encuentra disponible durante las 24 horas	X		X		X		
10	Se conoce que la orientación virtual cuenta con personal bilingüe	X		X		X		

11	Se conoce que MIGRACIONES cuenta con un área de recepción de reclamos virtuales en la página web	X					X			
	<b>Dimensión 2: infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>									
12	El espacio físico para la atención, es adecuado en cuanto a infraestructura	X					X			
13	Se ha implementado mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad	X					X			
14	Existe un sistema de señalización adecuado y actualizado para identificar las principales áreas	X					X			
15	Este sistema de señalización es bilingüe	X					X			
16	El sistema de señalización implica paneles virtuales	X					X			
17	Existen mapas de ubicación de riesgos, de seguridad o áreas de seguridad	X					X			
18	El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, equipos telefónicos etc.) se encuentran en buenas condiciones de uso	X					X			
	<b>Dimensión 3: proceso de atención</b>									
19	El personal de informes está capacitado para brindar orientación a los usuarios	X					X			
20	El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerir el usuario	X					X			
21	Todos los pagos de tasas son realizados en el Banco de la Nación ubicado en las instalaciones de la entidad	X					X			
22	El personal de informes, salud, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable	X					X			
23	Se conoce que el personal que brinda atención telefónica, salud, se identifica, atiende y se	X					X			



discriminación						
37	Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora de la atención del servicio	X		X		X
38	Se conoce que la entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias	X		X		X

**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:** Dra. Carolina Valenzuela Moncada    **DNI:** 06926623

Los Olivos, 10 de Octubre 2015

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

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

  
**Firma del Experto Informante**



ESCUELA DE POSTGRADO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: accesibilidad y canales de atención</b>							
1	En ventanilla de informes, se brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	X		X		X		
2	Cuentan con un área de recepción de reclamos físicos	X		X		X		
3	La atención al público, se realiza en horario corrido de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	X		X		X		
4	Cuentan con personal bilingüe en la atención en ventanilla	X		X		X		
5	Se conoce que mediante atención telefónica se brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	X		X		X		
6	Se conoce que la atención telefónica, se realiza en horario corrido de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	X		X		X		
7	Se conoce que la atención telefónica cuenta con personal bilingüe	X		X		X		
8	Se conoce que la orientación virtual, brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	X		X		X		
9	Se conoce que la orientación virtual, se encuentra disponible durante las 24 horas	X		X		X		
10	Se conoce que la orientación virtual cuenta con personal bilingüe	X		X		X		

11	Se conoce que MIGRACIONES cuenta con un área de recepción de reclamos virtuales en la página web	X			X			X	
<b>Dimensión 2: infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>									
12	El espacio físico para la atención, es adecuado en cuanto a infraestructura	X			X			X	
13	Se ha implementado mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad	X			X			X	
14	Existe un sistema de señalización adecuado y actualizado para identificar las principales áreas	X			X			X	
15	Este sistema de señalización es bilingüe	X			X			X	
16	El sistema de señalización implica paneles virtuales	X			X			X	
17	Existen mapas de ubicación de riesgos, de seguridad o áreas de seguridad	X			X			X	
18	El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, equipos telefónicos etc.) se encuentran en buenas condiciones de uso	X			X			X	
<b>Dimensión 3: proceso de atención</b>									
19	El personal de informes está capacitado para brindar orientación a los usuarios	X			X			X	
20	El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerir el usuario	X			X			X	
21	Todos los pagos de tasas son realizados en el Banco de la Nación ubicado en las instalaciones de la entidad	X			X			X	
22	El personal de informes, salud, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable	X			X			X	
23	Se conoce que el personal que brinda atención telefónica, salud, se identifica, atiende y se	X			X			X	



discriminación						
37 Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora de la atención del servicio	X		X		X	
38 Se conoce que la entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias	X		X		X	

**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:** Mg. Flor de María Huamán Astocondor    **DNI:** 08066883

**Especialidad del validador:** Gestión en Servicios de Salud

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

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

31 de Enero de 2016

HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO  
SAN BARTOLOMÉ

*[Firma manuscrita]*  
LIC. FLORE DE MARÍA HUAMÁN ASTOCONDOR  
Jefe de la Unidad de Garantía de Calidad

**Firma del Experto Informante**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: accesibilidad y canales de atención</b>							
1	En ventanilla de informes, se brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	✓		✓		✓		
2	Cuentan con un área de recepción de reclamos físicos	✓		✓		✓		
3	La atención al público, se realiza en horario corrido de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	✓		✓		✓		
4	Cuentan con personal bilingüe en la atención en ventanilla	✓		✓		✓		
5	Se conoce que mediante atención telefónica se brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	✓		✓		✓		
6	Se conoce que la atención telefónica, se realiza en horario corrido de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	✓		✓		✓		
7	Se conoce que la atención telefónica cuenta con personal bilingüe	✓		✓		✓		
8	Se conoce que la orientación virtual, brinda información sobre los servicios que presta MIGRACIONES	✓		✓		✓		
9	Se conoce que la orientación virtual, se encuentra disponible durante las 24 horas	✓		✓		✓		
10	Se conoce que la orientación virtual cuenta con personal bilingüe	✓		✓		✓		

11	Se conoce que MIGRACIONES cuenta con un área de recepción de reclamos virtuales en la página web	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>Dimensión 2: infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>						
12	El espacio físico para la atención, es adecuado en cuanto a infraestructura	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Se ha implementado mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Existe un sistema de señalización adecuado y actualizado para identificar las principales áreas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Este sistema de señalización es bilingüe	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	El sistema de señalización implica paneles virtuales	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Existen mapas de ubicación de riesgos, de seguridad o áreas de seguridad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, equipos telefónicos etc.) se encuentran en buenas condiciones de uso	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>Dimensión 3: proceso de atención</b>						
19	El personal de informes está capacitado para brindar orientación a los usuarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerirlo el usuario	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Todos los pagos de tasas son realizados en el Banco de la Nación ubicado en las instalaciones de la entidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	El personal de informes, salud, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Se conoce que el personal que brinda atención telefónica, salud, se identifica, atiende y se	✓	✓	✓	✓	✓	✓



	la mejora de la atención del servicio							
38	Se conoce que la entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ✓ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del Juez Validador Dr / Mg: Dra: ALCIDA IBARRA CABELLO DNI: 20394049

Especialidad del validador: METODOLOGIA

04 de 02 de 2016

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

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

  
-----  
Firma del Experto Informante

**Apéndice E: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ**

	<b>PERÚ</b>	Ministerio Del Interior	Superintendencia Nacional de Migraciones
--	-------------	----------------------------	---

"Decenio de las personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Lima, 29 ENE. 2016

**OFICIO N° 242 -2016-MIGRACIONES-U**

Señor:  
Ing. Carlos Venturo ORBEGOSO MBA  
Director de la Escuela de Postgrado-Filial Lima  
Universidad César Vallejo  
Presente.-

CARGO

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES  
MIGRACIONES  
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
TRÁMITE 0700 INDIARIO

29 ENE 2016

RECIBIDO SOBRE CERRILLO NO SE  
VERIFICA CONTENIDO  
POR: \_\_\_\_\_  
HORA: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

**Asunto : Autorización para desarrollar investigación.**

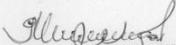
**Referencia : Carta P. 012-2016EPG-UCVL (13ENE2016)**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, a la vez manifestarle en relación al documento de la referencia, mediante el cual realiza la presentación de la estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública Lesia Sara Iglesias Méndez, identificada con DNI N° 20084977 y con código de matrícula N° 2141095276, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis): "**Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Lima – 2015**", solicitando se le brinde las facilidades para el acceso a nuestra Institución para el desarrollo de su investigación.

Al respecto, cabe precisar que mediante Resolución de Superintendencia N° 00000126-2015-MIGRACIONES, se declara a la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES en proceso de modernización, priorizando y orientando sus acciones en cinco ejes, siendo uno de éstos, el Mejoramiento de la Calidad de Atención al usuario y encontrándose su investigación relaciona a este eje, se **AUTORIZA** a la estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública Lesia Sara Iglesias Méndez, identificada con DNI N° 20084977 y con código de matrícula N° 2141095276, a desarrollar su investigación en nuestra Entidad, debiendo previamente coordinar con esta Gerencia, que será la encargada de supervisar el desarrollo de la misma.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

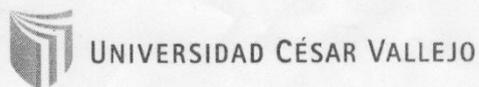
  
 \_\_\_\_\_  
 CPC. GLADYS C. URRUNAGA PONCE  
 Gerente de Gerencia de Usuarios  
 MIGRACIONES

**MIGRACIONES**  
Superintendencia Nacional  
PERÚ



Av. España N° 734 – Breña  
Lima – Perú  
T (511) 200-1000

informes@migraciones.gob.pe  
www.migraciones.gob.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb:ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

*Escuela de Postgrado*

*"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"*

Lima, 13 de enero de 2016

Carta P. 012 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)  
CPC Gladys Carmen Urrunaga Ponce

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES Oficina General De Administración y Finanzas Trámite Documentario	
2	22 ENE. 2016
REG. N°	302
DIRA	FIRMA

Gerente de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones-  
MIGRACIONES

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LESIA SARA IGLESIAS MENDEZ** identificado(a) con DNI N.° 20084977 y código de matrícula N.° 2141095276; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Lima-2015"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Ing. Carlos Ventura Orbegoso MBA**  
Director de la Escuela de Postgrado-Filial Lima

## Apéndice F: Sábana de la encuesta piloto

Sujet/ Items	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37	Item 38	
2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	1	3	1	4	5	5	5	3	3	4	1	2	1	4	4	3	5	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	1
5	3	5	5	5	2	3	5	5	5	3	1	5	5	3	3	4	4	4	2	2	5	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3
6	4	2	4	3	1	2	2	2	5	1	2	2	1	2	1	2	1	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
7	3	5	4	5	1	1	1	4	4	4	1	3	1	1	1	1	2	1	4	4	5	1	1	4	1	1	1	3	1	1	3	1	5	1	1	1	2	1	
8	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	3	5	2	3	5	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2
10	4	3	5	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	4	5	5	
11	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5
12	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	
14	3	5	1	5	1	1	1	4	4	1	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	1	3	1	2	4	4	1	
15	3	3	5	4	3	3	1	5	4	3	5	5	5	5	3	1	1	5	4	4	5	3	4	3	4	5	2	1	1	1	5	1	5	4	1	4	4	4	
16	5	3	5	3	5	1	1	4	4	1	1	3	3	3	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	
17	2	2	4	3	3	1	1	4	4	1	1	5	1	1	1	3	4	4	1	1	5	1	3	1	3	4	3	2	2	2	5	3	2	2	1	1	1	1	
18	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	
19	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	1	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	
20	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

### Apéndice G: Coeficiente alfa cronbach

GET

FILE='F:\ASESORIA GESTION PUBLICA 2016\Lesia Sara Iglesias Mendez\LESIA-crombac.sav'.

DATASET NAME Conjunto\_de\_datos1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 ITEM4 ITEM5 ITEM6 ITEM7 ITEM8  
ITEM9 ITEM10 ITEM11 ITEM12 ITEM13 ITEM14 ITEM15 ITEM16 ITEM17  
ITEM18 ITEM19 ITEM20 ITEM21 ITEM22 ITEM23 ITEM24 ITEM25 ITEM26  
ITEM27 ITEM28 ITEM29 ITEM30 ITEM31 ITEM32 ITEM33 ITEM34 ITEM35  
ITEM36 ITEM37 ITEM38

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

#### Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos1] F:\ASESORIA GESTION PUBLICA 2016\Lesia Sara Iglesias Mendez\LESIA -crombac.sav

#### Escala: Todas las variables

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	19	95,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	1	5,0
Total	20	100,0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	38

## Apéndice H: Sábana de la encuesta (Muestra)

Sujet /Items	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37	Item 38	
1	3	1	2	1	1	1	1	3	4	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	1	5	1	2	1	4	
2	1	5	4	5	3	2	5	4	3	5	5	5	4	5	1	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	1	5	4	
3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	4	5	5	3	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	4	4	
5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
7	5	5	5	5	2	1	4	2	1	5	5	4	4	2	1	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	
8	3	3	5	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
9	5	4	5	1	1	1	1	5	5	1	5	4	4	4	5	3	2	4	5	5	5	4	5	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	2	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	4	5	5	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	
11	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	5	4	5	4	2	2	3	5	5	4	3	5	5	2	1	2	3	3	5	5	5	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	5	5	5	5	1	4	2	
13	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
14	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	
17	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	
18	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
19	5	5	5	1	1	1	1	5	5	1	1	2	5	5	1	1	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
20	5	3	5	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
21	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5		
22	4	3	5	4	5	5	4	1	1	5	4	2	2	5	4	5	1	5	1	1	1	5	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	4	5	5	4	5	5	
23	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	4	5	4	5	2	2	2	5	5	2	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	3



53 3 3 5 1 3 3 2 4 4 2 4 3 3 4 2 2 2 2 1 3 4 4 4 3 3 3 4 1 4 4 1 3 3 3 1 3 3 3  
 54 5 3 4 5 3 4 5 4 5 3 4 2 3 4 5 5 5 4 3 5 3 5 4 3 4 2 5 4 3 5 4 3 5 4 5 3 5 3  
 55 5 3 5 3 1 2 4 4 3 4 3 5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 2 5 5 4 5 3 5 4 1 5 4 3 5 3  
 56 5 3 5 4 4 4 4 3 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 5 4 3 3 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 4 4  
 57 4 1 5 3 1 1 1 2 1 1 1 5 4 2 1 3 4 2 3 3 5 4 2 3 2 3 4 2 4 4 5 5 3 2 2 4 4 4  
 58 4 3 5 1 3 3 2 4 5 3 3 3 3 2 2 4 2 4 3 3 4 2 4 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3 3 3 3 3  
 59 4 4 4 4 3 3 3 4 4 4 4 3 3 3 3 4 3 4 4 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 4 4 4 4  
 60 5 3 4 4 3 4 4 5 3 4 4 3 5 4 4 5 3 4 4 4 4 5 5 5 5 5 4 5 4 4 5 4 4 3 4 5 5 5  
 61 1 1 3 1 1 1 1 4 1 1 3 2 2 4 1 1 2 3 4 1 4 3 3 3 3 3 2 3 3 4 4 2 1 1 1 3 3 2  
 62 5 4 5 4 4 5 5 5 2 2 5 4 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4 4 5 2 2 4 4 3 3 3  
 63 3 3 5 5 2 4 4 4 4 4 4 5 3 4 5 3 3 4 3 3 4 5 3 4 4 4 5 5 4 5 5 5 5 4 4 3 4 3 3  
 64 5 1 5 5 4 5 3 5 4 5 5 1 1 3 1 1 3 2 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 5 5 3 4 1 1 1 5 5 5 1  
 65 5 4 5 3 1 2 4 4 3 5 4 5 5 3 5 4 3 2 4 4 2 3 2 3 4 2 3 3 1 4 2 3 4 2 3 4 2 2  
 66 4 4 5 4 5 5 4 3 5 5 5 5 5 5 4 3 3 3 4 4 4 5 3 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 5 5 4 3 4 4  
 67 5 4 5 3 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
 68 4 4 5 4 3 3 3 5 5 4 3 4 5 5 4 4 5 5 5 5 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 4  
 69 5 5 4 3 5 5 4 5 3 1 1 4 1 4 1 4 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 3 3 4 5 3 5 4 3  
 70 5 5 5 1 5 5 1 5 5 5 1 5 1 5 1 5 1 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 5 5 5 5 5  
 71 5 5 5 1 1 1 1 5 5 1 1 1 1 1 1 4 1 4 4 4 5 3 1 4 1 4 3 1 1 1 5 4 1 1 3 1 1 1  
 72 5 1 4 5 4 1 1 5 5 1 5 5 3 3 2 4 1 4 5 4 5 5 4 5 4 4 3 1 1 1 5 3 5 5 1 1 1 3  
 73 4 3 3 3 4 4 3 4 3 5 3 4 3 4 5 4 4 5 4 4 5 4 5 4 3 4 4 3 3 3 4 4 4 2 3 2 2 1  
 74 5 4 5 3 4 5 3 4 5 4 3 5 5 5 5 5 3 4 5 4 5 5 4 4 5 4 4 4 5 5 4 5 4 4 4 4 5 4  
 75 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 4 5 4 5 5 3 4 5 4 4 5 4 3 4 5 5 1 1 5 4 4  
 76 3 2 5 1 1 1 1 1 1 1 4 2 5 4 4 4 4 3 4 5 3 4 3 4 5 4 3 4 3 3 2 4 2 1 2 1 1 1  
 77 3 5 3 4 1 1 4 3 3 4 3 1 3 4 5 4 5 3 3 3 5 5 4 3 3 5 3 4 5 4 5 4 4 5 5 4 4 5  
 78 5 1 5 2 1 3 4 3 3 3 3 5 5 5 1 4 1 5 1 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 4 5  
 79 4 3 4 3 2 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 3 2 3 4 4 3 3 4 4 4 3 2 2 2 2 2 3 3 2 2 3 3  
 80 4 5 5 5 3 3 4 5 5 5 3 3 3 5 4 5 4 4 5 4

81	5	2	5	3	4	4	2	4	5	3	3	4	2	2	4	1	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	
82	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
83	2	1	4	2	1	1	1	4	4	3	3	2	1	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	2	2	4	3	5	4	3	1	4	1	4	1	4	4	1	
84	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
85	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	4	5	5
86	4	2	5	1	3	5	1	1	1	3	1	1	5	2	5	3	5	1	1	1	3	5	3	5	5	5	2	5	2	2	3	1	5	3	5	5	5	5	
87	5	2	5	3	2	2	2	2	2	3	2	5	5	4	2	4	2	4	4	2	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	2	2	2	2	3	1	
88	5	3	5	2	3	2	2	2	3	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	4	5	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	3	3	
89	5	5	4	4	2	1	1	5	2	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
90	5	3	5	5	2	2	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
91	5	3	5	4	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	
92	4	5	5	5	3	4	2	4	4	4	5	3	4	3	2	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5
93	3	2	1	2	4	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	
94	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
95	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	
96	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
97	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	1	1	1	4	3	1	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	
98	4	2	4	5	2	2	2	5	4	4	5	5	4	5	1	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	1	1	1	1	5	5	2	2	2	5	
99	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de  
MIGRACIONES - Breña - 2015**

**Br. Lesia Sara Iglesias Méndez**

**Escuela de Postgrado**

**Universidad César Vallejo Filial Lima**

### **Resumen**

En el presente artículo científico titulado: Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios - MIGRACIONES - Breña - 2015, planteó como problema de investigación: ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios – MIGRACIONES - Breña 2015? teniendo como objetivo general: Determinar la percepción de los usuarios sobre la Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de MIGRACIONES – Breña – 2015, siendo de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transeccional. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que constó de 38 items. Se obtuvo como conclusión de la variable calidad de atención, que la percepción de la Calidad de atención por parte de los usuarios, en un 23% es buena, mientras que para un 55% es regular y un 22% lo califica como deficiente.

**Palabra clave: Calidad de atención**

### **Summary**

In this scientific article entitled: Quality of Care in the Management of Users - MIGRATION - Breña - 2015, raised as research question: What is the perception of users on the quality of care in the Management of Users - MIGRATION - Breña 2015? having as general objective: To determine the perception of users on the Quality of Care in the Management of users MIGRATION - Breña - 2015, being descriptive, with a non-experimental design, transeccional . The survey technique and an instrument the questionnaire, which consisted of 38 items was used. Was obtained as conclusion of the variable quality of care, the perception of the quality of attention from users , 23% is good , whereas 55% is regular and 22 % rated it as poor.

**Keyword: Quality of care**

## **Introducción**

La Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, es el órgano encargado de la supervisión, calidad y monitoreo de los procedimientos externos, así como la atención brindada a los usuarios, siendo una de sus funciones el de atender las consultas, quejas, reclamaciones y denuncias, de esta manera el personal de esta Gerencia se convierte en el primer contacto que tienen los usuarios al ingresar a MIGRACIONES, puesto que antes de dar inicio a cualquier procedimiento o servicio o consultar sobre el estado de su trámite de un procedimiento ya iniciado, previamente deben apersonarse a la Plataforma de Informes, a solicitar este servicio, significando que en forma diaria, atiendan consultas, reclamos físicos y virtuales (no sólo sobre el trato recibido por el personal, sino también por otros motivos distintos).

Esta investigación, busco contribuir a la mejora de la calidad de atención al usuario, prestada en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, determinando el grado de satisfacción de los usuarios, asimismo sirva a los órganos de línea (Gerencias – Sede Central) y desconcentrados (Jefaturas Zonales), como precedente para futuras investigaciones, a fin de fomentar la mejora en la labor desempeñada a favor de los usuarios.

## **Antecedentes**

Veliz y Villanueva (2013), en la investigación titulada: Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur, tuvo como objetivo: Analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que recibe en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual, Utilizó una metodología de investigación descriptiva, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 153 personas. Concluyó: Los resultados de la

investigación les permitió conocer la calidad percibida por los usuarios externos e internos de los CERITS de la DISA II LIMA SUR, a través de la medición de sus expectativas y percepciones. La diferencia entre las expectativas generadas por los usuarios antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido, constituye la brecha de satisfacción o insatisfacción.

García (2012), en la investigación titulada: Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud “El Bosque” propuesta gerencial de mejoramiento, sustentada en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, tuvo como objetivo: Evaluar la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud y propuesta gerencial de mejoramiento. Utilizó una metodología de investigación descriptiva, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 393 personas. Concluyó: En cuanto al criterio del usuario obtenido a través de la encuesta realizada sobre infraestructura, equipamiento, calidad técnica y calidez de atención, mencionan quejas especialmente en la comodidad de los asientos, de la sala de espera de la ventilación, de la asignación de los turnos, del tiempo de espera para la atención, del trato del personal.

En ese sentido, cabe precisar que existen diversos indicadores que permiten evaluar la calidad de atención a los usuarios y que esta no sólo está relacionada a aspectos del trato del personal sino también a diversos factores, como la infraestructura y el equipamiento que ofrecen las entidades y otros.

## **Revisión de Literatura**

### **Calidad de atención**

La calidad de atención según lo señalado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), “es la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades” (p.113).

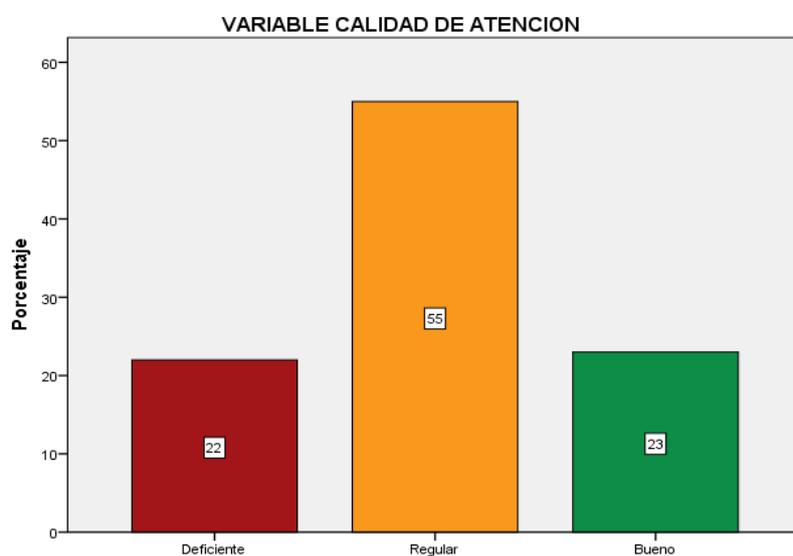
En ese sentido, la calidad de atención se refiere a la percepción que tiene el usuario sobre los servicios que ofrece las entidades públicas, los cuales buscan satisfacer en su totalidad sus necesidades y expectativas. Por lo tanto la calidad de atención percibida por el usuario permite una mejora continua que involucra en si a todas las entidades de este sector.

Tabla 0

*Variable calidad de atención*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente	22	22,0	22,0
Regular	55	55,0	77,0
Bueno	23	23,0	100,0
Total	100	100,0	

*Nota:* Después de aplicar a la muestra el instrumento de calidad de atención los resultados indican que de los 100 usuarios el 23% presenta nivel bueno, mientras que el 55% muestra nivel regular, y el 22% tiene nivel deficiente en calidad de atención.



*Figura 1.* Variable: Calidad de atención

## **Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña 2015?

## **Objetivo**

### **Objetivo específico**

Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - Breña - 2015

### **Método**

La presente investigación es de tipo Descriptivo transaccional, según Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (...) pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (p. 80)

La población estuvo conformada por 481 usuarios, teniendo una muestra de 100 sujetos, usuarios de la Gerencia de Usuarios, tipo de muestra probabilístico - aleatorio simpe.

### **Ficha Técnica**

a) Nombre del Instrumento: Cuestionario de calidad de atención; b) Autora: Lesia Sara Iglesias Méndez; c) Año 2015; d) Tipo de instrumento Cuestionario; e) Población: Usuarios de la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña; f) Muestra 100 usuarios; g) Número de ítem 38 ítems.

### **Validez por juicio de experto**

El presente trabajo empleará la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), Hernández, et al. (2010), señala que “Se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 204).

## Confiabilidad del Instrumento

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach.

Tabla 1

*Coeficiente de alfa de cronbach*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,957	38

**Nota:** Después de aplicar a la muestra el instrumento de calidad de atención los resultados indican que de los 100 usuarios el 23% presenta nivel bueno, mientras que el 55% muestra nivel regular, y el 22% tiene nivel deficiente en calidad de atención.

## Resultado

### Procedimientos de recolección de datos

Para efectuar la presente investigación, se solicitó el permiso correspondiente, a la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, a fin de realizar la investigación de la variable calidad de atención. En la aplicación del cuestionario, se informó a los usuarios, sobre las características del estudio, para conocer su interés de participación voluntaria en el mismo.

### Métodos de análisis e interpretación de datos

Se utilizó la técnica de procesamiento de datos y como instrumento las tablas de procesamiento de datos para tabular y procesar los resultados de los instrumentos. Se aplicará el Programa SPSS 21, (software) y el Excel para validar y procesar los datos de los instrumentos aplicados, las tablas y gráficos se obtuvieron según los objetivos planteados en nuestra investigación.

## Discusión

La variable de la presente investigación fue la calidad de atención, entendida como la percepción que tienen los usuarios de las entidades públicas respecto a la prestación de un

servicio; teniendo como objetivo general, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones y conforme a la aplicación del cuestionario a la muestra, se obtuvieron los siguientes resultados; 22% presentaron un nivel deficiente, el 55% obtuvo un nivel regular y solo 23% respondieron que es bueno, significando que el nivel “regular” fue el de mayor porcentaje, sin embargo el 22% señaló que es deficiente, desprendiéndose de dicho resultado que los servicios prestados en la Gerencia de Usuarios aún no son percibidos como buenos. Estos resultados guardan relación con la tesis de Rodríguez (2012), que concluyó que la percepción de los usuarios con respecto a la calidad objetiva en el indicador “como esperaba” fuera el más prevalente en todas las categorías, con porcentajes mayores al 40%, donde los ítems puntualidad (25,2%) y tiempo de espera (25,7%), tuvieron altos porcentajes de respuesta en el indicador “peor de lo que esperaba”.

### **Conclusión**

De la encuesta aplicada a una muestra de 100 sujetos, usuarios de la Gerencia de Usuarios de MIGRACIONES, se obtuvo como resultado del objetivo general, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Breña 2015, el 22% tuvo una percepción deficiente, mientras que para un 55% fue regular y solo para un 23% la percepción de la calidad de atención fue buena, apreciándose que el mayor porcentaje responde al nivel de atención regular, en los indicadores.

### **Recomendación**

La conformación de un equipo de trabajo para efectuar el monitoreo y supervisión de la atención de calidad en cada uno de las oficinas con las que cuenta MIGRACIONES a nivel nacional, este equipo debe estar conformado por personal de la Gerencia de Usuarios y de la

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y considerar a una especialista en este tipo de temas.

### **Referencias bibliográficas**

- Veliz Rojas, M. y Villanueva Aparco, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (Cerits) de la DISA II Lima Sur*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). (Acceso el 29 de agosto de 2015)
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública* p. N° 559014 Diario Oficial El Peruano Normas Legales (2015)

**Apéndice J****Lista de Tablas**

<b>Tabla 1:</b> Etapas de la evolución de la calidad	23
<b>Tabla 2:</b> Operacionalización de variables	69
<b>Tabla 3:</b> Estadístico de fiabilidad	75
<b>Tabla 4:</b> Variable calidad de atención	78
<b>Tabla 5:</b> Accesibilidad y canales de atención	79
<b>Tabla 6:</b> Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	80
<b>Tabla 7:</b> Proceso de atención	81
<b>Tabla 8:</b> Transparencia y acceso a la información pública	82
<b>Tabla 9:</b> Reclamos y sugerencias	83
<b>Tabla 10:</b> Contingencia – Calidad de atención	84

## Apéndice K

### Lista de Figuras

<b>Figura 1:</b> Superintendencia Naciones de Migraciones	43
<b>Figura 2:</b> Visión de MIGRACIONES	43
<b>Figura 3:</b> Misión de MIGRACIONES	44
<b>Figura 4:</b> Enfoques de intervención y valores personales de la institución	45
<b>Figura 5:</b> Síntesis del plan estratégico	46
<b>Figura 6:</b> Estructura orgánica de la Superintendencia Nacional de Migraciones	47
<b>Figura 7:</b> Organigrama	48
<b>Figura 8:</b> Ubicación de las oficinas a nivel nacional	49
<b>Figura 9:</b> Instalaciones de la Gerencia de Usuarios	51
<b>Figura 10:</b> Atención presencial	52
<b>Figura 11:</b> Atención telefónica	52
<b>Figura 12:</b> Atención virtual	53
<b>Figura 13:</b> Libro de Reclamaciones	53
<b>Figura 14:</b> Variable: Calidad de atención	78
<b>Figura 15:</b> Dimensión accesibilidad y canales de atención	79
<b>Figura 16:</b> Dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	80
<b>Figura 17:</b> Dimensión proceso de atención	81
<b>Figura 18:</b> Dimensión transparencia y acceso a la información pública	82
<b>Figura 19:</b> Dimensión reclamos y sugerencias	83
<b>Figura 20:</b> Tabla de contingencia de calidad de atención	84