



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de  
pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Laos Cruz, Betzy Melissa (ORCID: 0000-0003-1481-9474)

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a todas las personas que me han apoyado en el progreso para mi formación profesional.

### **Agradecimiento**

El presente trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo de mi familia, quienes me han impulsado día a día a seguir adelante y a mis docentes por ayudarme a mejorar a nivel profesional.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
4.1. Resultados descriptivos .....	18
4.2. Resultados inferenciales .....	24
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	46
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	46
Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables .....	47
Anexo 3 Instrumento .....	48

## Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencias con datos agrupados Gestión de Calidad .....	18
Tabla 2 Frecuencias con datos agrupados Satisfacción del Usuario .....	19
Tabla 3 Tabla cruzada Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario .....	19
Tabla 4 Tabla cruzada Empatía y Satisfacción del Usuario .....	20
Tabla 5 Tabla cruzada Fiabilidad y Satisfacción del Usuario .....	21
Tabla 6 Tabla cruzada Seguridad y Satisfacción del Usuario .....	22
Tabla 7 Tabla cruzada Capacidad de respuesta y Satisfacción del Usuario .....	22
Tabla 8 Tabla cruzada Elementos tangibles y Satisfacción del Usuario .....	23
Tabla 9 Pruebas de normalidad .....	24
Tabla 10 Gestión de Calidad vs Satisfacción del Usuario .....	25
Tabla 11 Coeficiente Eta Gestión de Calidad vs Satisfacción del Usuario .....	25
Tabla 12 Empatía Vs Satisfacción de Usuario .....	26
Tabla 13 Coeficiente Eta Empatía vs Satisfacción del Usuario .....	26
Tabla 14 Fiabilidad Vs Satisfacción de Usuario .....	27
Tabla 15 Coeficiente Eta Fiabilidad vs Satisfacción del Usuario .....	27
Tabla 16 Seguridad Vs Satisfacción de Usuario .....	27
Tabla 17 Coeficiente Eta Seguridad vs Satisfacción del Usuario .....	28
Tabla 18 Capacidad de Respuesta Vs Satisfacción de Usuario .....	28
Tabla 19 Coeficiente Eta Capacidad de Respuesta vs Satisfacción del Usuario .	29
Tabla 20 Elementos Tangibles Vs Satisfacción de Usuario .....	29
Tabla 21 Coeficiente Eta Elementos Tangibles vs Satisfacción del Usuario .....	29

## Resumen

La investigación Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad en la satisfacción del usuario. La problemática radica en la insatisfacción de los usuarios que visitan el área al realizar un trámite en el área de pasaportes. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo y causal, con un diseño no experimental y de corte transversal conformada por una muestra de 370 usuarios que han realizado el trámite de pasaportes en el aeropuerto en el año 2021, con un muestreo probabilístico estratificado, se recogió la información mediante una encuesta a través de un cuestionario. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial llegando a la conclusión que la gestión de calidad tiene una influencia significativa en la satisfacción del usuario de acuerdo con el  $X^2_c = 555.746$  en 4 grados de libertad y con un coeficiente eta de 0.737 de la variable gestión de calidad y 0.736 de la variable satisfacción del usuario, confirmando la fuerza de la influencia entre la variable independiente a la dependiente.

Palabras Clave: gestión de calidad, satisfacción del usuario, empatía

## **Abstract**

The research "Management of quality and user satisfaction in passport area in Migrations at an airport in Lima 2021", aimed at determining the influence of management quality and user satisfaction. The problem lies in the dissatisfaction of users who visit the passport area to do some procedures. The research was of an applied type, descriptive and causal level, non-experimental and cross-sectional design, conformed by a sample of 370 users who have carried out the passport process at the airport in 2021 with a probabilistic sampling, the information was collected through a survey through a questionnaire. The data were processed using descriptive and inferential statistics, concluding that quality management has a significant influence on user satisfaction according to  $X^2_c = 555.746$  in 4 degrees of freedom and with an eta coefficient of 0.737 of the variable quality management and 0.736 of the variable user satisfactions, confirming the strength of influence between the independent variable and the dependent variable.

Key words: Quality Management, User Satisfaction, Empathy

## I. INTRODUCCIÓN

Para toda empresa o institución a nivel mundial, uno de los pilares más importantes son sus clientes y la percepción que tienen al recibir un producto o servicio; puesto que, sin ellos no tendría razón su existencia (Kleyman, 2009).

Es por ello que, siendo de suma importancia implementar una gestión de calidad en la atención del servicio; se conoce que, a nivel internacional, la atención del servicio de los usuarios ha tenido una disminución del 3.9% a consecuencia de la pandemia, como es el caso de los Hoteles Hilton siendo líder en su rubro; por lo que, ha generado una preocupación en el sector empresarial lo que conlleva a la implementación de estrategias en cuanto a la gestión de calidad de sus servicios brindando las mejoras continuas propias del servicio a sus clientes (American Customer Satisfaction Index, 2021).

En el Perú, a través del libro de reclamaciones se obtienen datos estadísticos de las empresas que cuentan con mayores reclamos y quejas de los diversos servicios que presta, como lo manifiesta INDECOPÍ, cuyos resultados evidencian que en el año 2019 un 53% de personas indican que el nivel de la calidad es el resultado del conocimiento del producto o servicio; lo que significa que existe un 60% que toman decisiones de compra en base a la influencia de la calidad del producto (Diario Gestión, 2019).

Por consiguiente, los estudios de la presente investigación están enmarcados en los servicios de atención al cliente por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones, siendo una institución pública que se encarga de la autoridad migratoria en el país y de la seguridad fronteriza, teniendo dentro de sus funciones la expedición de pasaporte a todos peruanos cumpliendo con los requisitos exigidos dentro del territorio nacional.

Una de sus sedes se encuentra en el aeropuerto donde se realiza la emisión y expedición del pasaporte peruano solo para casos de emergencia, es decir que el ciudadano pueda tramitarlo dentro de las 48 horas de programado el vuelo y sin necesidad de sacar cita.

Si bien es cierto, este servicio brinda mucha facilidad para aquellos que tienen la urgencia de tramitar un pasaporte antes de viajar, existen ciertas disconformidades por parte de los usuarios de este servicio, que pueden ser a causa de varios factores, uno de los principales problemas es el tiempo de espera

que toman en ser atendidos, y es que debido a que esta sede es solo de emergencia es muy pequeña para atender a un gran número de personas. Así mismo, otro de los aspectos es el trato del personal que no es del agrado del usuario por la demora en la atención y en no brindar una información clara, que los perjudica al punto que pueden perder su vuelo dependiendo del tiempo que el pasajero estuvo esperando por el trámite.

Como se ha indicado, para poder obtener un pasaporte, los usuarios deben realizar el pago por el derecho del trámite en el banco o virtualmente mediante la página del propio banco, sin embargo, no existe facilidad para aquellos que no cuentan con tarjeta de crédito y que desean pagar en efectivo en el mismo aeropuerto ya que no existen cajas del banco disponibles y la institución no admite pagos en efectivo. Esto es otra problemática que generan también malestar en los usuarios que no se sienten familiarizados a realizar pagos por la página web.

Otro factor que agudiza la atención del usuario es cuando el sistema de registro presenta fallas por actualización o mantenimiento, generando un malestar en ellos.

En consecuencia, la finalidad de realizar la investigación, se plantea el problema general: ¿En qué medida la gestión de calidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?

Asimismo, los problemas específicos son los siguientes: ¿En qué medida la empatía influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?, ¿En qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?, ¿En qué medida la seguridad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?, ¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?, ¿En qué medida los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?

La presente investigación tiene un propósito teórico debido a que no se cuenta con trabajos previos que investiguen el área en mención en su sede del

aeropuerto, es por ello por lo que los resultados obtenidos permitirán brindar una nueva visión y sobre todo ampliar el estudio sobre la relación entre las variables gestión de calidad y la satisfacción del usuario mediante el uso del modelo SERVQUAL en la institución.

Asimismo, la investigación cuenta con una justificación práctica debido a que una vez que se obtengan los resultados, se conocerá la realidad del servicio al usuario en esta área de investigación, y se propondrá una estrategia que reflejaría el perfeccionamiento del trabajo en equipo, el que involucra la calidad y tiempo de comunicación, que ayudará a obtener un óptimo resultado en la satisfacción del usuario.

Por último, los colaboradores de dicha institución podrán contar con un instrumento que le permita evaluar de manera más rápida la calidad del servicio que se está brindando con la finalidad de conseguir la satisfacción del usuario, el mismo que puede ser aplicado a las distintas áreas así como también para los diversos estudios e investigaciones futuras.

Se formula las siguientes hipótesis de la investigación, siendo la hipótesis general la siguiente: La gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021.

Asimismo, las hipótesis específicas son las siguientes: La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021. La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021. La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021. La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021. Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021.

Se determina que el objetivo general es: Determinar en qué medida la gestión de calidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021.

Del mismo modo, los objetivos específicos son: Determinar en qué medida la empatía influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021. Determinar en qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021. Determinar en qué medida la seguridad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021. Determinar en qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021. Determinar en qué medida los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Considerando los siguientes antecedentes internacionales tenemos a Atiaga (2020) en su investigación sobre Gestión de la Calidad y la Satisfacción al usuario realizadas a un grupo de agencias de Registro Civil, cuyo objetivo es conocer la relación que tienen las variables de estudio, investigación que tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo- correlacional, en donde se aplicó la técnica de la encuesta administrándose un instrumento el cual es un cuestionario a 400 personas, obteniéndose como resultados una relación positiva además de tener significancia entre las variables con una correlación de 0.855;  $p$ -valor  $< 0.05$ , concluyéndose que existe correlación entre ambas variables.

Monroy y Urcádiz (2019) quienes en la investigación realizada sobre la calidad en el servicio y la satisfacción de los comensales en los restaurantes que se encuentran en La Paz, México; cuyo objetivo es conocer las diferencias entre las variables de estudio, investigación que cuenta con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo transversal y se aplicó la técnica de encuesta administrándose un instrumento: encuesta a 207 comensales, cuyos resultados fueron:  $R=0.9$  global, concluyendo que ambas variables, la calidad del servicio y la satisfacción del comensal no han presentado mayor diferencia, salvo por dos aspectos importantes que son los relacionados al factor atmosfera y comida.

Reimundo (2019) en su investigación sobre Influencia de Gestión de Calidad Total y la satisfacción del Cliente en Cooperativas de Quito, cuyo objetivo es conocer la asociación entre las variables de estudio, investigación que tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional de tipo aplicada y con corte transversal y, donde se aplicó la técnica de la encuesta administrándose un instrumento: cuestionario a 382 personas quienes serian la muestra representativa, cuyos resultados evidencian que existe una asociación de 0,624, concluyendo que existe una asociación entre las variables de gestión de calidad y satisfacción.

Munyao (2017) en su investigación sobre gestión de calidad total para la satisfacción del usuario en las operación y servicios de la biblioteca en USIU – África, cuyo objetivo es conocer la gestión de calidad, investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel descriptivo y se aplicó la técnica de la encuesta administrándose un instrumento: cuestionario a 373 personas, en el que

los resultados concluyen que la gestión de la calidad total sea efectiva en la biblioteca, hay cosas esenciales clave que deben estar en su lugar, que incluyen una comunicación efectiva y un buen liderazgo.

Morillo (2016) en su investigación sobre satisfacción del usuario y calidad del servicio en lugares de alojamientos turísticos en Mérida; cuyo objetivo se basa en realizar una evaluación sobre la calidad del servicio, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel analítico y donde se aplicó la encuesta administrándose un instrumento: un cuestionario a 397 usuarios, cuyos resultados concluyen que si se eleva la calidad del servicio se logra incidir en la satisfacción del usuario y viceversa.

De la misma forma, tomando en cuenta antecedentes nacionales de acuerdo a las variables de estudio, nos manifiesta Veliz (2020) en su investigación concerniente a la Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios, cuyo objetivo es conocer la mayor satisfacción del usuario, estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptiva correlacional y donde se aplicó la técnica que es la encuesta, aplicándose un instrumento: un cuestionario a 169 usuarios recurrentes mensuales a la entidad, cuyos resultados nos indican que la relación es de ,725; concluyendo que mientras la gestión de calidad sea positiva, mayor será la satisfacción del usuario y viceversa.

García (2018) en su investigación relacionada a la Gestión de Calidad y a la Satisfacción del usuario, tiene como objetivo la determinación sobre la incidencia que tiene la variable satisfacción del usuario en relación con la gestión de la calidad. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo explicativo y se aplica la encuesta como técnica para una muestra de 49 personas que forman parte de personal de asistencia y personal administrativo, así como también a 118 pacientes. El muestreo es probabilístico con una probabilidad de 95% de confianza, teniendo un margen de error de 5%; cuyos resultados evidencian que concluye que la variable gestión de calidad incide en la variable de satisfacción del usuario.

Año (2018) en su investigación realizada sobre gestión de calidad y satisfacción del usuario, tuvo como objetivo conocer la influencia sobre la satisfacción laboral, investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo correlacional con corte transversal y aplicándose la técnica de encuesta administrándose un instrumento: Cuestionario, a una muestra

representada por 64 trabajadores de la institución; cuyos resultados corroboraron con el coeficiente de Rho de Spearman = 0.289 con un p-valor 0,021, concluyendo que existen tres dimensiones por el cual la inteligencia si tiene influencia en la satisfacción laboral, siendo estas la dimensión interpersonal, la adaptabilidad y el manejo del estrés.

Perez (2018) en su investigación utilizando el modelo SERVQUAL sobre la evaluación de la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente, cuyo objetivo es conocer el grado de correlación entre las variables, siendo un estudio con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel de correlacional y se aplicó la técnica de la encuesta administrándose un instrumento: un cuestionario, a 87 clientes quienes pertenecen a la muestra en investigación, todos ellos solo del servicio de delivery, cuyos resultados concluyen que tiene una correlación directa y significativa entre variables.

Vega (2017) en su investigación sobre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario a un banco en Lima , cuyo objetivo es conocer la correlación entre las variables, el estudio fue realizado mediante un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo correlacional con corte transversal y aplicándose la técnica de la encuesta administrándose un instrumento: un cuestionario a una muestra de 126 trabajadores, cuyos resultados evidencia que  $Rho=0,975$ , concluyendo que la variable gestión de calidad cuenta con una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario.

De acuerdo a la primera variable de estudio en relación a la gestión de calidad, tenemos a Carro y Gónzales (2012), señalando que el origen de la calidad es un concepto percibido por el hombre cuando inició la civilización humana, que se tenía la necesidad de separar los productos que le hacían bien y desechar aquellos que no. Antes de la Segunda Guerra Mundial, los altos mandos tenían a cargo la responsabilidad de verificar la calidad en la fabricación lo cual posteriormente era clasificado en tablas estadísticas lo que permitía llevar un control de la calidad.

Dentro de las definiciones sobre gestión de calidad, nos señala Oblitas (2014) que es la formación de una estructura organizativa de la empresa, en el que los procedimientos, procesos y recursos se unifican a fin de poder satisfacer las necesidades de sus clientes. De acuerdo con Arévalo (2001) se considera también

que son actividades empresariales que determinan políticas, objetivos y la responsabilidad, a través de la planificación, control y aseguramiento en el sistema de la calidad.

En cuanto a las dimensiones sobre gestión de calidad tenemos a la Dimensión: Empatía, que consiste en la atención individualizada y el cuidado que la empresa debe brindar a sus clientes, considerando primero al usuario y atenderlo según las situaciones que se presenten en cada uno de ellos (Parasuraman et al., 1988). La empatía se define como el proceso comprender y reaccionar a las expresiones emocionales que pueden presentar los demás y sirve como herramienta para una efectiva comunicación entre los seres humanos (Adam et al., 2021). Los indicadores que presenta esta dimensión son la atención individualizada, cumplir el horario de atención, atención del trabajador, preocupación por el usuario y comprensión de sus necesidades.

Según Kim et al. (2020), la personalización en la atención se refiere a la capacidad de proporcionar servicios de acuerdo a las preferencias y los patrones de consumo de los clientes, así mismo, permite que los consumidores encuentren la forma más rápida de seleccionar la información que satisfaga sus necesidades. Edlins (2021), indica un modelo de empatía administrativa que se encuentra diseñado para la interacción entre los servidores públicos y los usuarios donde se tiene en cuenta el compromiso emocional para una comunicación necesaria.

Otra de las dimensiones es la Fiabilidad, que proporciona el servicio que se ha prometido brindándolo de manera precisa y con la confianza como se ofreció y pactó (Parasuraman et al., 1988). De acuerdo con Ramanujam y Roberts (2018) quienes mencionan que la fiabilidad propone 4 nociones distintas pero a la vez interrelacionadas, siendo estas: la consistencia en el desempeño, seguridad, resiliencia y continuidad del servicio, en donde cada una de ellas implica estándares específicos para evaluar si se está llevando una correcta fiabilidad. Los indicadores de esta dimensión son el cumplimiento de lo prometido, resolución de problemas, buen servicio, tiempo de servicio y servicio óptimo.

Una tercera dimensión es la Seguridad, que corresponde a la capacidad de los empleados para transmitir seguridad y brindar confianza ante los riesgos o dudas, siempre con la cortesía que corresponde (Parasuraman et al., 1988). Según Ziyad et al. (2020), la seguridad indica el nivel de comprensión, comportamiento y

su capacidad para desarrollar la creencia del consumidor. Así mismo, también implica que los trabajadores tengan el conocimiento de las labores que realizan día a día y tal como mencionan Magd et al. (2021), un estilo de liderazgo transformacional puede cumplir y superar las expectativas del cliente si se toma en cuenta la identificación e implementación de una cultura de calidad. Los indicadores de esta dimensión son el comportamiento confiable, seguridad del servicio, amabilidad y conocimiento de las labores.

La dimensión Capacidad de Respuesta, consiste en proporcionar un servicio a los clientes con la predisposición de ayudar y brindándoles un servicio rápido y oportuno (Parasuraman et al., 1988). De acuerdo con lo indicado por Teece (2016), la capacidad de respuesta se refiere a la actividad capaz de responder rápidamente al cambio repentino del entorno, construyendo nuevos recursos, así mismo, Limaj et al. (2016) afirma que para alcanzarla esta capacidad se debe desarrollar habilidades organizacionales que permitan manejar este dinamismo.

De acuerdo con Vy & Tam (2021), consideran que el nivel de respuesta por parte de los trabajadores también es una forma de expresar la voluntad de ayudar y brindar el servicio en cuanto el cliente lo requiera. Los indicadores de esta dimensión son la comunicación, el servicio rápido, la disposición de ayuda y la resolución de conflictos.

Y, la última dimensión son los Elementos Tangibles, que son considerados las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales que permitan una mejor comunicación y que ayudan a brindar un servicio por parte del personal (Parasuraman et al., 1988). Según Lee et al. (2016) quien cita a Baker (1993), menciona 3 dimensiones de la tangibilidad que deben considerarse: el diseño, lo social y lo ambiental teniendo en cuenta que deben ser factores visuales y físicos, asimismo cada uno de ellos cuenta con características que brindan la facilidad al otorgar un servicio. De acuerdo a Gopal (2018), los elementos tangibles que acompañan a los servicios, tienen la misma importancia que los elementos intangibles ya que son igual de evaluados por los clientes quienes determinan su calidad. Los indicadores de esta dimensión son los equipos modernos, instalaciones atractivas, apariencia de empleados, elementos materiales.

Otro modelo de gestión de la calidad es Modelo de Gronroos; que consiste en proponer un modelo en el que integran 3 componentes importantes: la calidad

técnica, que es representado por el servicio que reciben los usuarios; la calidad funcional, es el “como” recibe el servicio el usuario y finalmente, la imagen corporativa, que es el resultado de la percepción en relación con la empresa que brinda el servicio. El resultado de esta evaluación permite comparar las expectativas del usuario con la percepción del servicio recibido, es decir, permite conocer si el servicio satisface las expectativas generadas con el usuario (Gronroos, 1984).

Dentro de los modelos de gestión de calidad, también se encuentra el Modelo SERVQUAL, que según Parasuraman et al. (1988), es una propuesta de escuela americana en donde se vinculan elementos que permiten medir la calidad del servicio como la comunicación, las necesidades que existen en las personas, las experiencias que han tenido anteriormente y que les permite comparar y comunicaciones externas. Se encuentra conformado por 5 dimensiones, estas son: Empatía, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, elementos tangibles. Para la elaboración del instrumento se consideran 22 atributos que el usuario debe considerar si están relacionadas a sus expectativas, las respuestas confirmaran si se cumple con brindar el servicio que el usuario espera.

También existe el Modelo de Brady y Cronin, que se encuentra basado en lo que perciben los usuarios sobre el servicio los múltiples niveles, para luego ser combinadas y obtener una percepción global. Este modelo propone 3 dimensiones principales: Calidad de la Interacción, en donde se evalúan atributos como la actitud, el comportamiento y la experiencia; El ambiente físico, aquí la evaluación es más externa y se da información relacionada a las condiciones con la que cuenta el entorno ambiental, el diseño que tienen las instalaciones y las condiciones para socializar; finalmente se considera la Calidad de los resultados, en el cual se toma en cuenta el tiempo que esperan los usuarios, los elementos tangibles y que aportan al trabajador para cumplir con sus labores y a la valencia del servicio (Brady y Cronin, 2018).

Conforme a la segunda variable de estudio, tenemos la satisfacción del usuario, que de acuerdo a los aportes de Kotler (2001), señala que la satisfacción del usuario tiene relación y depende mucho del nivel del estado de ánimo que tenga una persona al obtener el resultado de comparar la percepción y las expectativas con un producto o servicio. Según Barlow y Moller (2004) la satisfacción de los

clientes es muy importante cuando se refiere a la gestión de la calidad y al éxito que pueda tener una empresa. El 4% de los clientes que tienen algún problema con el servicio suele quejarse o realizar algún reclamo, así mismo se lo comunica a otras personas habitualmente. Conseguir un cliente nuevo, puede costar entre 5 a 7 veces más que el de mantener a un cliente actual y contratar e invertir en la formación de un empleado nuevo, puede resultar ser hasta 10 veces mayor que el de mantener a uno empleado actual.

Según Giese y Cote (2000), la satisfacción contiene 3 componentes importantes que deben ser considerados en los estudios de investigación: 1) La satisfacción es una reacción, ya sea que esta fuera cognitiva o emocional, el cliente siempre lo mostrará como una respuesta ante un hecho determinado 2) La respuesta tiene un enfoque particular, debido a que responde a las expectativas del producto o servicio o a las experiencias por el consumo y 3) La respuesta se produce después del consumo en un momento determinado.

De acuerdo con las diversas investigaciones que la American Marketing Association ha realizado, se llegó a la conclusión que, por cada cien clientes satisfechos, se logran tener 25 nuevos clientes, así mismo, por cada queja que se tiene, existen otros 20 clientes que tienen la misma opinión pero que prefieren no presentar la queja ni realizar ningún reclamo (Dutka, 1994).

La satisfacción ciudadana es la valoración que realiza el ciudadano de acuerdo a la calidad percibida del servicio tomando en cuenta que lo recibe de alguna entidad pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

En relación con la variable sobre satisfacción del usuario, tenemos dos dimensiones, la primera es la expectativa, que consiste en la esperanza de conseguir algo con la posibilidad de que algo suceda, y en el que la persona intuye que algo inicialmente es posiblemente falso y ayuda a que se haga realidad por el reflejo de otras experiencias (Villanueva, 2006). De acuerdo con Zeithaml et al. (2018) la evaluación del servicio se puede ver más afectada por la recomendación del cliente de acuerdo a sus expectativas, que por la inclinación que tiene en la compra. Así mismo Wu et al. (2014), definen a la expectativa como un anhelo o esperanza mientras se experimenta una situación.

Según Jain y Aggarwal (2017), existen varios factores que pueden afectar la satisfacción del cliente como el precio, la situación del momento y la personalidad

del mismo, sin embargo prima la calidad percibida debido a que es un punto que se encuentra en control del proveedor, además, Khudhair et al. (2019) mencionan que el consumidor que tiene más acceso a la información previo a su compra, exige el valor por su dinero y es mucho más difícil poder satisfacer sus necesidades.

La Secretaría de Gestión Pública (2019) determina los siguientes indicadores para evaluar el proceso de mejora en los servicios públicos:

El trato profesional, que se realiza durante la atención y al brindar un servicio, son las acciones y la actitud que muestra el servidor mediante sus distintos canales de atención; la información, es la capacidad de transmitir un mensaje con un lenguaje claro y sencillo, donde la comunicación fluida es parte de las cualidades que debe tener el servidor; el tiempo, es el periodo en el que a una persona le toma para poder recibir y también brindar el servicio el cual se encuentra provisto por la entidad pública; resultado de la gestión, es la realización de los procedimientos de manera eficiente y oportuna y de acuerdo con la normativa que se encuentre vigente, brindando las facilidades durante en el proceso; accesibilidad, es la facilidad con la que se puede acceder a bienes y/o servicios que requiera una o más personas en una institución pública; confianza, legitimidad que debe generar en las personas la entidad pública.

La otra dimensión es la Percepción, que es el proceso por el que el individuo tiene conciencia de que va a recibir algo y que connota significado al ambiente (Villanueva, 2006). Los consumidores que perciben una brecha menor entre lo esperado con lo real, podrían aceptar un aumento en el precio si se les brinda un servicio de mejor calidad (Buell et al., 2016), sin embargo, un cliente insatisfecho puede asociar la experiencia como un costo perdido, lo que traería graves consecuencias e impactos futuros en su comportamiento de consumo (Moro et al., 2020).

Servicios de la institución, son los roles y funciones que realiza el personal en una institución pública, el cual se realiza considerando las necesidades y expectativas de las personas a fin de cumplir con sus expectativas (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Atención de colaboradores, miembros representantes de la institución que brinden servicios requeridos por los usuarios (Secretaría de Gestión Pública, 2019)

Reichheld (2003) nos presenta el índice de promotores netos que permite tener resultados rápidos y efectivos al realizar una sola pregunta si recomendaría el servicio a algún amigo o familiar. Los valores son entre 0 y 10 y dependiendo de los resultados se agrupan a los clientes en promotores, si su voto fue 9 o 10; detractores si fue de 0 a 6 y neutros a los que votaron entre 7 y 8. El índice se obtiene con la diferencia entre el promedio de los promotores menos los detractores, no se toma en cuenta los clientes neutros.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada debido a que se incrementan los conocimientos relacionados al problema de investigación y se utilizó la herramienta SPSS. Según Valderrama (2015), la investigación aplicada aporta nuevos conocimientos recopilando los datos teórico – científico. Asimismo, el enfoque fue cuantitativo pues se consideró una medición numérica en la recopilación de información. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el enfoque cuantitativo recopila los datos obtenidos y establece pautas de comportamiento.

La investigación tuvo el nivel descriptivo y causal, de acuerdo con Bernal (2010) la investigación descriptiva se basa en técnicas que permitan probar las hipótesis, además la investigación causal busca analizar las causas y los efectos entre las variables y poder llegar a conclusiones donde se estudie el porqué de los hechos.

La investigación tuvo un diseño no experimental y de corte transversal, tal y como afirman Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se busca el desarrollo de investigaciones sin manipular las variables; se da relación de las variables deben encontrarse en su contexto natural para procesarlos posteriormente, así mismo fue de corte transversal debido que la información se obtiene en un solo momento.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable Independiente Cualitativa: Gestión de Calidad

Según Oblitas (2014) la gestión de calidad es la formación de una estructura organizativa de la empresa, en el que los procedimientos, procesos y recursos se unifican con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Las dimensiones de esta variable son: Empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles.

Variable Dependiente Cualitativa: Satisfacción del usuario

De acuerdo con Kotler (2001) la satisfacción del usuario depende del nivel del estado y en el ánimo que tenga una persona al obtener el resultado de comparar la percepción y las expectativas con un producto o servicio.

Las dimensiones de esta variable son: Expectativa y percepción.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la población es considerado como varios elementos en conjunto que puede ser analizado como un fenómeno de estudio. La población de esta investigación fue constituida por 10,000 usuarios que han realizado el trámite de pasaporte en Migraciones en la sede del aeropuerto del Lima, 2021.

Considerando que la técnica de muestreo fue probabilística aleatoria, la muestra de la investigación estuvo constituida por 370 usuarios que obtuvieron su pasaporte en la sede de Migraciones que se encuentra ubicado en el aeropuerto de Lima, en el año 2021 la cual tiene 5% de margen de error y 95% de confianza. Según Sánchez et al. (2018), el muestreo es probabilístico debido a que se emplea cálculo de probabilidades, pudiendo ser aleatorio simple ya que cada individuo de la población tiene las mismas posibilidades de ser elegido.

La siguiente formula sirve para hallar la muestra representativa:

$$n = Z^2 p * q N / e^2 (N-1) + Z^2 p * q$$

$$n = (1.96)^2 (0.5) (0.5) (10000) / (0.05)^2 (15000-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

$$n = 370$$

Donde: n es la muestra, Z es el nivel de confianza: 1.96, p es la variabilidad positiva: 50%, q es la variabilidad negativa: 50%, N es la población y e es el margen de error: 5%

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que fue utilizada para la realización del presenta trabajo de investigación fue la encuesta, ya que permitió recolectar información acerca de las variables, las dimensiones y los indicadores de la investigación. El instrumento utilizado fue el cuestionario con escala de Likert que según Bernal (2010) es una herramienta con la que se puede obtener información importante en relación a las variables.

La validación del contenido se realizó bajo el juicio de expertos que según lo indicado por Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008) es la opinión de personas que tienen trayectoria en el tema, quienes tienen reconocimientos por ser expertos cualificados en éste, y que pueden brindar la información requerida, evidencia, juicios y valoraciones. Así mismo, la validación de constructos se realizó mediante el análisis factorial exploratorio que de acuerdo con lo mencionado por Méndez et al. (2012) es una técnica estadística que va a permitir la correlación de las variables a estudiar.

Para la confiabilidad de los cuestionarios, fue aplicada la estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, la cual según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) permite producir resultados consistentes y coherentes haciendo uso también del Programa estadístico SPSS.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó una muestra piloto a 10 personas donde se aplicó los cuestionarios con la finalidad de comprobar la confiabilidad del instrumento. Una vez seguros de la validez se procedió a realizar la encuesta a los 370 pasajeros de manera virtual y presencial, que hayan realizado su trámite en el área de pasaportes del aeropuerto de Lima.

Con los datos obtenidos de la muestra se procedió a utilizar el programa estadístico de SPSS con la finalidad de analizar los mismos y realizar la interpretación correspondiente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el método descriptivo, donde se incluyeron las tablas de contingencia y tablas de frecuencia las cuales especificaron las puntuaciones, junto con los datos y los valores agrupados de las variables. Así mismo, se utilizó el método inferencial con prueba de normalidad y prueba de hipótesis las cuales permiten estimar los parámetros que se consideran y así, lograr los resultados de la muestra de la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo con Koepsell y Ruiz de Chávez (2015) la ética de la investigación de los seres humanos es: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Por este

motivo, es que en la presente investigación se reconoció la autonomía de las personas respetando su opinión y expresando un proceso consentido por el participante. Así mismo, se protegió en todo momento el bienestar físico y mental del encuestado durante el proceso académico y se buscó la equidad entre los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Se muestran las tablas de frecuencia correspondientes a los datos agrupados de las variables Gestión de calidad y satisfacción del usuario:

Tabla 1

*Frecuencias con datos agrupados Gestión de Calidad*

	Deficiente		Moderado		Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Gestión de calidad	3	0.80%	149	40.30%	218	58.90%
Empatía	11	3.00%	145	39.20%	214	57.80%
Fiabilidad	3	0.80%	171	46.20%	196	53.00%
Seguridad	3	0.80%	119	32.20%	248	67.00%
Capacidad de respuesta	14	3.80%	142	38.40%	214	57.80%
Elementos tangibles	8	2.20%	174	47.00%	188	50.80%

La tabla 1 nos muestra que la variable Gestión de calidad presenta un nivel de eficiencia del 58.9% lo que equivale a 218 usuarios de 370 encuestados que han confirmado dicha información, en el que resalta la dimensión de seguridad con un 67%, esto nos confirma que los usuarios se encuentran de acuerdo con las labores que realizan los trabajadores y la confianza que les trasmite al realizar el trámite del pasaporte.

Asimismo, podemos observar que existe un 3.80% de usuarios que afirman que la capacidad de respuesta es deficiente, por lo que se refiere al tiempo que se toma en tramitar dicho documento.

Por otro lado, la dimensión de elementos tangibles se encuentra en un estado moderado al tener una respuesta por parte de los usuarios del 47.00% siendo el porcentaje mas alto en este estado, esto nos indica que las instalaciones físicas y el área de trabajo es un ambiente que requiere mejoría ya que no se define su estado positivo o negativo.

Tabla 2

*Tabla de frecuencias con datos agrupados Satisfacción del Usuario*

	Deficiente		Moderado		Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Satisfacción del usuario	3	0.80%	159	43.00%	208	56.20%
Expectativa	3	0.80%	159	43.00%	208	56.20%
Percepción	11	3.00%	145	39.20%	214	57.80%

La tabla 2 nos muestra la variable Satisfacción del usuario que presenta un nivel de eficiencia del 56.20% lo que equivale a 208 usuarios de 370 encuestados que han confirmado dicha información, las dimensiones de expectativa y percepción superan el 50% de eficiencia, sin embargo, la dimensión percepción cuenta con un 3.00% de deficiencia que significa que se debe tomar en cuenta si el usuario realmente esta obteniendo lo que espera.

### Tablas Cruzadas

#### Problema General

Tabla 3

*Tabla cruzada Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Gestión de Calidad (Agrupada)	Deficiente	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	.0	1.3	1.7	3.0
		% del total	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%
	Moderado	Recuento	0	128	21	149
		Recuento esperado	1.2	64.0	83.8	149.0
		% del total	0.0%	34.6%	5.7%	40.3%
	Eficiente	Recuento	0	31	187	218
		Recuento esperado	1.8	93.7	122.6	218.0
		% del total	0.0%	8.4%	50.5%	58.9%
Total	Recuento	3	159	208	370	
	Recuento esperado	3.0	159.0	208.0	370.0	
	% del total	0.8%	43.0%	56.2%	100.0%	

La tabla 3 nos muestra los resultados de datos agrupados de la variable Gestión de calidad con la variable Satisfacción del usuario. Ante los resultados presentados podemos observar que el 0.8% de usuarios coinciden que existe un nivel deficiente entre ambas variables, asimismo, el 34.6% nos indican que ambas cuentan con un nivel moderado y el 50.5% de usuarios indican que se tiene un nivel eficiente.

### Problemas Específicos

Tabla 4

*Tabla cruzada Empatía y Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			Total	
		(Agrupada)				
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Empatía (Agrupada)	Deficiente	Recuento	3	8	0	11
		Recuento esperado	.1	4.7	6.2	11.0
		% del total	0.8%	2.2%	0.0%	3.0%
	Moderado	Recuento	0	110	35	145
		Recuento esperado	1.2	62.3	81.5	145.0
		% del total	0.0%	29.7%	9.5%	39.2%
	Eficiente	Recuento	0	41	173	214
		Recuento esperado	1.7	92.0	120.3	214.0
		% del total	0.0%	11.1%	46.8%	57.8%
Total	Recuento	3	159	208	370	
	Recuento esperado	3.0	159.0	208.0	370.0	
	% del total	0.8%	43.0%	56.2%	100.0%	

Se obtuvo en la tabla 4 de datos agrupados de la dimensión Empatía con la variable Satisfacción del Usuario, donde se tiene una coincidencia 286 elementos, siendo estos 3 deficientes, 110 moderados y 173 eficientes lo que equivale a un 77.3% de calificaciones similares de ambos.

Tabla 5

Tabla cruzada *Fiabilidad y Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			Total	
		(Agrupada)				
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Fiabilidad (Agrupada)	Deficiente	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	.0	1.3	1.7	3.0
		% del total	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%
	Moderado	Recuento	0	140	31	171
		Recuento esperado	1.4	73.5	96.1	171.0
		% del total	0.0%	37.8%	8.4%	46.2%
	Eficiente	Recuento	0	19	177	196
		Recuento esperado	1.6	84.2	110.2	196.0
		% del total	0.0%	5.1%	47.8%	53.0%
Total	Recuento	3	159	208	370	
	Recuento esperado	3.0	159.0	208.0	370.0	
	% del total	0.8%	43.0%	56.2%	100.0%	

Se obtuvo en la tabla 5 de datos agrupados de la dimensión *Fiabilidad* con la variable *Satisfacción del Usuario*, donde se tiene una coincidencia 320 elementos, siendo estos 3 deficientes, 140 moderados y 177 eficientes lo que equivale a un 86.4% de calificaciones similares de ambos.

Tabla 6

Tabla cruzada Seguridad y Satisfacción del Usuario

		Satisfacción del Usuario				Total
		(Agrupada)			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Seguridad (Agrupada)	Deficiente	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	.0	1.3	1.7	3.0
		% del total	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%
	Moderado	Recuento	0	110	9	119
		Recuento esperado	1.0	51.1	66.9	119.0
		% del total	0.0%	29.7%	2.4%	32.2%
	Eficiente	Recuento	0	49	199	248
		Recuento esperado	2.0	106.6	139.4	248.0
		% del total	0.0%	13.2%	53.8%	67.0%
Total	Recuento	3	159	208	370	
	Recuento esperado	3.0	159.0	208.0	370.0	
	% del total	0.8%	43.0%	56.2%	100.0%	

Se obtuvo en la tabla 6 de datos agrupados de la dimensión Seguridad con la variable Satisfacción del Usuario, donde se tiene una coincidencia 312 elementos, siendo estos 3 deficientes, 110 moderados y 199 eficientes lo que equivale a un 84.3% de calificaciones similares de ambos.

Tabla 7

Tabla cruzada Capacidad de respuesta y Satisfacción del Usuario

		Satisfacción del Usuario				
		(Agrupada)			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Capacidad de respuesta (Agrupada)	Deficiente	Recuento	3	11	0	14
		Recuento esperado	.1	6.0	7.9	14.0
		% del total	0.8%	3.0%	0.0%	3.8%
	Moderado	Recuento	0	113	29	142

	Recuento	1.2	61.0	79.8	142.0
	esperado				
	% del total	0.0%	30.5%	7.8%	38.4%
Eficiente	Recuento	0	35	179	214
	Recuento	1.7	92.0	120.3	214.0
	esperado				
	% del total	0.0%	9.5%	48.4%	57.8%
Total	Recuento	3	159	208	370
	Recuento	3.0	159.0	208.0	370.0
	esperado				
	% del total	0.8%	43.0%	56.2%	100.0%

Se obtuvo en la tabla 7 de datos agrupados de la dimensión Capacidad de respuesta con la variable Satisfacción del Usuario, donde se tiene una coincidencia 295 elementos, siendo estos 3 deficientes, 113 moderados y 179 eficientes lo que equivale a un 79.7% de calificaciones similares de ambos.

Tabla 8

*Tabla cruzada Elementos tangibles y Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario (Agrupada)			
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
		Deficiente	Recuento	3	5
	Recuento	.1	3.4	4.5	8.0
	esperado				
	% del total	0.8%	1.4%	0.0%	2.2%
Moderado	Recuento	0	123	51	174
	Recuento	1.4	74.8	97.8	174.0
	esperado				
	% del total	0.0%	33.2%	13.8%	47.0%
Eficiente	Recuento	0	31	157	188
	Recuento	1.5	80.8	105.7	188.0
	esperado				
	% del total	0.0%	8.4%	42.4%	50.8%
Total	Recuento	3	159	208	370
	Recuento	3.0	159.0	208.0	370.0
	esperado				
	% del total	0.8%	43.0%	56.2%	100.0%

Se obtuvo en la tabla 8 de datos agrupados de la dimensión Elementos Tangibles con la variable Satisfacción del Usuario, donde se tiene una coincidencia 283 elementos, siendo estos 3 deficientes, 123 moderados y 157 eficientes lo que equivale a un 76.4% de calificaciones similares de ambos.

## 4.2. Resultados inferenciales

Tabla 9

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Empatía (Agrupada)	0.370	370	0.000
Fiabilidad (Agrupada)	0.353	370	0.000
Seguridad (Agrupada)	0.425	370	0.000
Capacidad de respuesta (Agrupada)	0.368	370	0.000
Elementos tangibles (Agrupada)	0.336	370	0.000
Gestión de Calidad (Agrupada)	0.383	370	0.000
Expectativa (Agrupada)	0.369	370	0.000
Percepción (Agrupada)	0.370	370	0.000
Satisfacción del Usuario (Agrupada)	0.369	370	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se toma en cuenta la medición Kolmogorov-Smimov debido a que se utilizan datos mayores a 30 elementos. Se emplean datos no paramétricos y el resultado es que tanto las variables como sus dimensiones no presentan normalidad.

### Regla de decisión

Para la interpretación de las hipótesis de estudio se emplearán las siguientes reglas de decisión:



reafirma que una gestión de calidad eficiente tendrá una incidencia significativa en la satisfacción al usuario.

### Resultado de prueba de Hipótesis Específicos

Tabla 12

*Empatía Vs Satisfacción de Usuario*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	220.724 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	154.824	4	<.001
Asociación lineal por lineal	134.533	1	<.001
N de casos válidos	370		

a. 4 casillas (44.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .09.

La tabla 12 señala un  $X^2_c = 220.724$  con 4 grados de libertad, el  $X^2_t$  para 4 grados de libertad y nivel de significancia de 0,05 es 9,4877. Siendo el  $X^2_c > X^2_t$  se concluye que la empatía tiene influencia en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima.

Tabla 13

*Coefficiente Eta Empatía vs Satisfacción del Usuario*

*Medidas direccionales*

		Valor
Nominal por intervalo	Eta Empatía	.611
	Satisfacción del Usuario	.604

En la tabla 13 se muestra que existe influencia de la empatía sobre la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de la dimensión es de 0.611 y de la variable dependiente 0.604. Esto nos reafirma que una empatía eficiente tendrá una incidencia significativa en la satisfacción al usuario.



a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

La tabla 16 señala un  $X^2_c = 544.404$  con 4 grados de libertad, el  $X^2_t$  para 4 grados de libertad y nivel de significancia de 0,05 es 9,4877. Siendo el  $X^2_c > X^2_t$  se concluye que la seguridad tiene influencia en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima.

Tabla 17

*Coefficiente Eta Seguridad vs Satisfacción del Usuario*

<i>Medidas direccionales</i>			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Seguridad	.722
		Satisfacción del Usuario	.715

En la tabla 17 se muestra que existe influencia de la seguridad sobre la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de la variable independiente es de 0.722 y de la dependiente 0.715. Esto nos reafirma que una seguridad eficiente tendrá una incidencia significativa en la satisfacción al usuario.

Tabla 18

*Capacidad de Respuesta Vs Satisfacción de Usuario*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	228.844 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	188.084	4	<.001
Asociación lineal por lineal	160.111	1	<.001
N de casos válidos	370		

a. 3 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .11.

La tabla 18 señala un  $X^2_c = 228.844$  con 4 grados de libertad, el  $X^2_t$  para 4 grados de libertad y nivel de significancia de 0,05 es 9,4877. Siendo el  $X^2_c > X^2_t$  se concluye que la capacidad de respuesta tiene influencia en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima.

Tabla 19

Coeficiente Eta Capacidad de Respuesta vs Satisfacción del Usuario

<i>Medidas direccionales</i>			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Capacidad de respuesta	.662
		Satisfacción del Usuario	.662

En la tabla 19 se muestra que existe influencia de la capacidad de respuesta sobre la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de la variable independiente es de 0.662 y de la dependiente 0.662. Esto nos reafirma que la capacidad de respuesta eficiente tendrá una incidencia significativa en la satisfacción al usuario.

Tabla 20

Elementos Tangibles Vs Satisfacción de Usuario

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	250.068 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	147.647	4	<.001
Asociación lineal por lineal	126.891	1	<.001
N de casos válidos	370		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

La tabla 20 señala un  $X^2_c = 250.068$  con 4 grados de libertad, el  $X^2_t$  para 4 grados de libertad y nivel de significancia de 0,05 es 9,4877. Siendo el  $X^2_c > X^2_t$  se concluye que los elementos intangibles tienen influencia en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima.

Tabla 21

Coeficiente Eta Elementos Tangibles vs Satisfacción del Usuario

<i>Medidas direccionales</i>			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Elementos tangibles	.593
		Satisfacción del Usuario	.587

En la tabla 21 se muestra que existe influencia de los elementos tangibles sobre la satisfacción del usuario, debido a que el coeficiente de la variable independiente es de 0.593 y de la dependiente 0.587. Esto nos reafirma que los elementos tangibles eficientes tendrán una incidencia significativa en la satisfacción al usuario.

## V. DISCUSIÓN

Luego de haber realizado la descripción de los resultados y analizarlos según lo obtenido por las encuestas realizadas, se toma en cuenta la información recabada utilizando el modelo elegido para la aplicación de los instrumentos, y se compara con los trabajos que anteceden, con la finalidad de conocer cuál es la relación que tiene lo dicho por otros autores con la presente investigación.

De acuerdo con el objetivo general que fue determinar en qué medida la gestión de calidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021 y analizando el siguiente resultado obtenido:  $X^2_c = 555.746$  en comparación a un  $X^2_t$  de 9,48777 en un grado de libertad 4 y con un coeficiente eta de 0.737 correspondiente a la variable gestión de calidad y de 0.736 a la variable de satisfacción del usuario, en el cual se acepta la hipótesis alterna debido a que  $X^2_c > X^2_t$  de acuerdo con la regla de decisión, se da como conclusión que la gestión de calidad tiene una influencia significativa en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones en un aeropuerto en Lima, 2021. Este resultado concuerda con lo investigado por García (2018) quien en sus hallazgos llega a la misma conclusión de incidencia entre ambas variables al realizar su estudio a 118 pacientes de un hospital en Lima, investigación que ha permitido observar la satisfacción de los usuarios gracias a la gestión de calidad que realizan los trabajadores y a las políticas, estrategias y objetivos que cumplen a cabalidad.

Considerando lo indicado por la Secretaría de Gestión Pública (2019), que refiere que, para lograr la satisfacción ciudadana, se debe tomar en cuenta la valoración que realiza el ciudadano de acuerdo con lo que recibe de la entidad pública, esto nos confirma que cada vez que uno de los usuarios demuestra estar satisfecho con lo recibe, es porque la entidad u organización ha cumplido en brindarle al usuario lo que esperaba. Así mismo, Arévalo (2001) señala que para tener una gestión de calidad se debe considerar políticas, objetivos y responsabilidad para el aseguramiento de un sistema que esto conlleve. Tomando en cuenta lo indicado por los autores, se puede indicar que tomando en cuenta una

mejora en la gestión de calidad, se puede lograr tener a usuarios más satisfechos a medida que se cumplan con lo que ellos esperan.

De acuerdo con lo indicado por el primer objetivo específico que fue determinar en qué medida la empatía influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021 y analizando el siguiente resultado obtenido:  $X^2_c = 220.724$  en comparación a un  $X^2_t$  de 9,48777 en un grado de libertad 4 y con un coeficiente eta de 0.611 correspondiente a la dimensión de empatía y de 0.604 a la variable de satisfacción del usuario, en el cual se acepta la hipótesis alterna debido a que  $X^2_c > X^2_t$  de acuerdo con la regla de decisión, se da como conclusión que la empatía tiene una influencia significativa en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones en un aeropuerto en Lima, 2021. Así como lo indica Año (2018) quien luego de realizar su investigación a 70 usuarios del policlínico PNP, Abancay sobre la satisfacción del usuario, tuvo como resultado  $X^2_c = 120,519$  mayor a  $X^2_t = 9,4877$  llegando a la conclusión que, a mejor empatía, mejor será la satisfacción del usuario.

Estos resultados nos brindan un mejor alcance a la definición brindada por Parasuraman et al. (1988) quienes indicaron que la empatía correspondía a que los trabajadores puedan brindar una atención más personalizada y además muestren interés y preocupación por el usuario. Son estos elementos que el usuario considera al momento de evaluar una gestión de calidad, puesto que depende mucho también de la relación que tiene el cliente/usuario con el empleador y la comprensión de sus necesidades.

De acuerdo con lo indicado por el segundo objetivo específico que fue determinar en qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021 y analizando el siguiente resultado obtenido:  $X^2_c = 565.342$  en comparación a un  $X^2_t$  de 9,48777 y grado de libertad 4, y con un coeficiente eta de 0.749 correspondiente a la dimensión de fiabilidad y de 0.751 a la variable de satisfacción del usuario, en el cual se acepta la hipótesis alterna debido a que  $X^2_c > X^2_t$  de acuerdo con la regla de decisión, se da como conclusión que la fiabilidad tiene una influencia significativa

en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones en un aeropuerto en Lima, 2021. De acuerdo con los estudios realizados por Vega (2017), en su trabajo de investigación en el Banco de la Nación, en la confiabilidad tiene una relación significativa con un nivel de 0.00, y un coeficiente de 0.497 de relación alta moderada y un  $p < 0.05$ . concluyendo la investigación en confirmar que existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación con respecto al uso de los cajeros automáticos.

De acuerdo con los resultados brindados por la dimensión de fiabilidad, se puede indicar que el usuario podría tener mayor satisfacción si se le brinda un servicio en donde se resuelvan sus problemas y los trabajadores se comprometan a cumplir con lo pactado. Además, que de acuerdo con lo indicado por Parasuraman et al. (1988), esta dimensión brinda confianza al usuario cuando se le otorga un servicio de manera precisa y conforme a lo que han solicitado.

En cuanto al tercer objetivo específico el cual fue determinar en qué medida la seguridad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021 y analizando el siguiente resultado obtenido:  $X^2_c = 544.404$  en comparación a un  $X^2_t$  de 9,48777 y grado de libertad 4, y con un coeficiente eta de 0.722 correspondiente a la dimensión de seguridad y de 0.715 a la variable de satisfacción del usuario, en el cual se acepta la hipótesis alterna debido a que  $X^2_c > X^2_t$  de acuerdo con la regla de decisión, se da como conclusión que la seguridad tiene una influencia significativa en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones en un aeropuerto en Lima, 2021. Según el estudio realizado por Raimundo (2019), en su investigación a las agencias de Registro Civil, refiere que la seguridad es un problema que se ha visto reflejado ante la falta de capacidad de los socios al no tener profesionalismo ni experiencia para brindar servicios, como consecuencia se tiene a usuarios que tienen una percepción negativa de la calidad sobre el servicio que se les brinda.

Sobre esta dimensión, Parasuraman et al. (1988), indican que para brindar seguridad a los usuarios es necesario que los trabajadores tengan conocimientos muy claros de las labores que se realiza, así como del servicio que están brindando.

Es por este motivo que se confirma que mientras menos personas se encuentren capacitadas para realizar su trabajo el usuario pierde la confianza y no se sienten satisfechos con el servicio que reciben. Por otro lado, el nivel de comprender a los consumidores también es parte de la seguridad que le puedan brindar y para ello necesita desarrollar sus capacidades para la satisfacción del usuario, ello implica que tenga conocimiento del trabajo realizado en el día a día.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico que fue determinar en qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021 y analizando el siguiente resultado obtenido:  $X^2_c = 228.844$  en comparación a un  $X^2_t$  de 9,48777 y grado de libertad 4, y con un coeficiente eta de 0.662 correspondiente a la dimensión de capacidad de respuesta y de 0.662 a la variable de satisfacción del usuario, en el cual se acepta la hipótesis alterna debido a que  $X^2_c > X^2_t$  de acuerdo con la regla de decisión, se da como conclusión que la capacidad de respuesta tiene una influencia significativa en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones en un aeropuerto en Lima, 2021. Año (2018), también confirma esta información en su encuesta realizada a 64 trabajadores de una institución, la cual concluyen en que la satisfacción laboral también influye en brindar un servicio de calidad, tomando en cuenta el manejo del estrés y adaptabilidad de los trabajadores al brindar un servicio.

Así como lo mencionan Parasuraman et al. (1988), esta dimensión se refiere a brindar un servicio rápido y oportuno a los clientes contando con la disposición de ayudar y a su vez resolver los conflictos que se presenten. Por este motivo, si se cuenta con una buena capacidad de respuesta se logrará tener al usuario satisfecho. Dicho esto, una forma de que los trabajadores puedan contar con una buena capacidad de respuesta es obteniendo una satisfacción laboral ya que esto permitirá que puedan manejar las situaciones de una manera mucho mas confiable para el usuario y brindando la información acorde a sus necesidades.

En cuanto al quinto objetivo específico que fue determinar en qué medida los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes

de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021 y analizando el siguiente resultado obtenido:  $X^2_c = 250.068$  en comparación a un  $X^2_t$  de 9,48777 y grado de libertad 4, y con un coeficiente eta de 0.593 correspondiente a la dimensión de elementos tangibles y de 0.587 a la variable de satisfacción del usuario, en el cual se acepta la hipótesis alterna debido a que  $X^2_c > X^2_t$  de acuerdo con la regla de decisión, se da como conclusión que los elementos tangibles tienen una influencia significativa en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones en un aeropuerto en Lima, 2021. Según Pérez (2018), en su investigación relacionada al servicio delivery de pequeñas y medianas empresas en Huaraz, coincide con este resultado al indicar que el  $X^2_c = 24.424$ , concluyendo que existe una relación significativa entre las variables elementos tangibles y satisfacción del usuario.

Para la dimensión de elementos tangibles, Parasuraman et al. (1988) nos indica que todo lo tangible que ayude a brindar un buen servicio por parte del personal, es importante a medida que el usuario considere que mediante ello se puede brindar una mejor comunicación. Esto se refiere a elementos materiales, a las instalaciones, equipos modernos, entre otros. Todos estos elementos, no solo buscan acompañar a los servicios si no que cuentan con mucha importancia para el usuario ya que serán evaluados de igual forma por lo usuarios y/o clientes quienes van a determinar si efectivamente se les brinda una calidad de servicio.

El modelo utilizado como instrumento para la recolección de datos es el SERVQUAL, el cual, comparado con los otros modelos existentes, nos ayuda a tener una información más concisa sobre lo que se necesita para satisfacer al usuario y a su vez conocer las carencias que puede estar presentando la institución. Este instrumento a través de sus 22 atributos ha permitido alcanzar los puntos de interés más importantes y facilitando de manera sencilla a que el usuario pueda identificarse y responder un cuestionario que permita los resultados que hemos obtenido. Tal y como lo mencionaron Parasuraman et al. (1988), este modelo permite que los usuarios comparen a través de sus experiencias previas, las nuevas necesidades que surjan a raíz de conocer un nuevo servicio.

La metodología utilizada para la presente investigación nos ha permitido lograr con éxito los objetivos planteados y a su vez resolver las hipótesis, así como proponer recomendaciones que podrán servir en adelante a quien corresponda.

## VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determina que existe influencia significativa de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario del área de pasaportes de un aeropuerto en Lima, 2021, tal y como fue señalado en el objetivo general y cuyos resultados fueron presentados en la tabla 10 donde nos encontramos con un  $X^2_c = 556.746$  y grado de libertad 4, confirmando que existe un 40.30% de usuarios que señalan que la gestión de calidad tiene un nivel moderado y un 58.90% indican que es eficiente, así mismo, existe un 43.00% de satisfacción del usuario moderado y un 56.20% que indican que es eficiente.

Segunda:

Se determina que existe influencia significativa de la empatía y la satisfacción del usuario del área de pasaportes de un aeropuerto en Lima, 2021, tal y como fue señalado en el primer objetivo específico y cuyos resultados fueron presentados en la tabla 12 donde nos encontramos con un  $X^2_c = 220.724$  y grado de libertad 4, confirmando que existe un 39.20% de usuarios que señalan que la empatía tiene un nivel moderado y un 57.80% indican que es eficiente.

Tercera:

Se determina que existe influencia significativa de la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de pasaportes de un aeropuerto en Lima, 2021, tal y como fue señalado en el segundo objetivo específico y cuyos resultados fueron presentados en la tabla 14 donde nos encontramos con un  $X^2_c = 565.342$  y grado de libertad 4, confirmando que existe un 46.20% de usuarios que señalan que la empatía tiene un nivel moderado y un 53.00% indican que es eficiente.

Cuarta:

Se determina que existe influencia significativa de la seguridad y la satisfacción del usuario del área de pasaportes de un aeropuerto en Lima, 2021, tal y como fue señalado en el tercer objetivo específico y cuyos resultados fueron presentados en la tabla 16 donde nos encontramos con un  $X^2_c = 544.404$  y grado

de libertad 4, confirmando que existe un 32.20% de usuarios que señalan que la empatía tiene un nivel moderado y un 67.00% indican que es eficiente.

Quinta:

Se determina que existe influencia significativa de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de pasaportes de un aeropuerto en Lima, 2021, tal y como fue señalado en el cuarto objetivo específico y cuyos resultados fueron presentados en la tabla 18 donde nos encontramos con un  $X^2_c = 228.844$  y grado de libertad 4, confirmando que existe un 38.40% de usuarios que señalan que la empatía tiene un nivel moderado y un 57.80% indican que es eficiente.

Sexta:

Se determina que existe influencia significativa de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de pasaportes de un aeropuerto en Lima, 2021, tal y como fue señalado en el quinto objetivo específico y cuyos resultados fueron presentados en la tabla 20 donde nos encontramos con un  $X^2_c = 250.068$  y grado de libertad 4, confirmando que existe un 47.00% de usuarios que señalan que la empatía tiene un nivel moderado y un 50.80% indican que es eficiente.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A las autoridades encargadas de Migraciones, se recomienda realizar continuamente capacitaciones relacionadas al servicio al usuario, enfocándose en la atención de calidad con la finalidad de mejorar la gestión y tener un servicio óptimo capaz de alcanzar la excelencia en este ámbito. Asimismo, es importante brindarle al personal las herramientas necesarias para que, junto a la buena atención, pueda brindar un servicio de calidad que permita a los usuarios superar sus expectativas.

Segunda:

A los trabajadores, se les sugiere reforzar sus conocimientos en el ámbito, el cual requiere de actualización constante, y adaptar las labores realizadas comprendiendo las necesidades de los usuarios, así como también trasladar dicha información a los jefes inmediatos con la finalidad de adoptar nuevas medidas en favor de llevar a cabo un servicio de calidad.

Tercera:

Implementar nuevas estrategias que permitan cumplir con las necesidades de los usuarios y realizar periódicamente evaluaciones para conocer la percepción que tienen de la institución y las expectativas de los servicios brindados por la misma.

Cuarta:

Se sugiere ampliar la presente investigación a otras áreas de la misma institución con la finalidad de conocer las distintas realidades problemáticas que se puedan presentar, así como también, ampliar el estudio a otros niveles de investigación.

## REFERENCIAS

- Adam, M., Wessel, M., & Benlian, A. (2021). AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance. *Electronic Markets*, 31(2), 427–445. <https://doi.org/10.1007/S12525-020-00414-7>
- American Customer Satisfaction Index. (2021). ACSI®. American Customer Satisfaction Travel Report 2020-2021. <https://www.theacsi.org>
- Año Chuima, Y. (2018). Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Usuario Del Policlínico PNP, Abancay 2018. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33291>
- Arévalo, Q. F. (2001). ¿Qué es el sistema de calidad? *Instituto Nacional de Salud*, 12. <https://repositorio.ins.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/INS/833/BOLETIN-2001-ene-oct-12-13.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atiaga Romero, A. P. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31761>
- Barlow, J., & Moller, C. (2004). *Una queja es un favor*. Norma. [https://www.academia.edu/36324890/Una\\_queja\\_es\\_un\\_favor\\_Janelle\\_Barlow\\_y\\_Claus\\_Moller](https://www.academia.edu/36324890/Una_queja_es_un_favor_Janelle_Barlow_y_Claus_Moller)
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Pearson). <https://anyflip.com/vede/ohla/basic/51-100>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2018). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach: <https://doi.org/10.1509/Jmkg.65.3.34.18334>, 65(3), 34–49. <https://doi.org/10.1509/JMKG.65.3.34.18334>
- Buell, R. W., Campbell, D., & Frei, F. X. (2016). How do customers respond to increased service quality competition? *Manufacturing and Service Operations Management*, 18(4), 585–607. <https://doi.org/10.1287/MSOM.2016.0589>
- Carro Paz, R., & Gónzales Gómez, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*.
- Diario Gestión, N. (2019, September 14). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños | ECONOMIA | GESTIÓN*.

<https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>

Dutka, A. (1994). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Granica.  
<https://books.google.com.pe/books?id=yC97p->

[PUhyoC&printsec=copyright&hl=es&source=gbs\\_pub\\_info\\_r#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=yC97p-PUhyoC&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false)

Edlins, M. (2021). Developing a model of empathy for public administration. *Administrative Theory and Praxis*, 43(1), 22–41.  
<https://doi.org/10.1080/10841806.2019.1700459>

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización*.  
[https://www.researchgate.net/publication/302438451\\_Validez\\_de\\_contenido\\_y\\_juicio\\_de\\_expertos\\_Una\\_aproximacion\\_a\\_su\\_utilizacion](https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion)

García Martínez, D. C. (2018). *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (uci) del Hospital Nacional PNP “Luis N. Saenz.”* Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Giese, J. L., & Cote, J. A. (2021). *Defining Consumer Satisfaction*. Retrieved December 14, 2021, from [https://www.academia.edu/4089469/Giese\\_and\\_Cote\\_Defining\\_Consumer\\_Satisfaction\\_Defining\\_Consumer\\_SatisfactionGiese\\_and\\_Cote\\_Defining\\_Consumer\\_SatisfactionGiese\\_and\\_Cote\\_Defining\\_Consumer\\_Satisfaction\\_ImplicationsDEFINING\\_CONSUMER\\_SATISFACTION](https://www.academia.edu/4089469/Giese_and_Cote_Defining_Consumer_Satisfaction_Defining_Consumer_SatisfactionGiese_and_Cote_Defining_Consumer_SatisfactionGiese_and_Cote_Defining_Consumer_Satisfaction_ImplicationsDEFINING_CONSUMER_SATISFACTION)

Gopal, R. K. (2018). Impact of Relationship value dimensions on Purchase Enhancement in B-to-B Markets-An Analysis from the Supplier’s Perspective in the Automotive Industry. *NMIMS Management Review*, XXXVI(1), 971–1023.

Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. In *European Journal of Marketing* (Vol. 18, Issue 4).  
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGRAW-HILL).  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de)

[\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](#)

- Jain, P., & Aggarwal, V. S. (2017). *The effect of perceived service quality on customer satisfaction*.  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=904daf45-804e-4401-863a-23e8765e60ab%40redis>
- Khudhair, H. Y., Jusoha, A., Mardania, A., Nora, K. M., & Streimikieneb, D. (2019). *A Conceptual Model of Customer Satisfaction: Moderating Effects of Price Sensitivity and Quality Seekers in the Airline Industry*.  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=9dc8a681-8bc0-452c-b67b-cd2f57705911%40redis>
- Kim, H., Jung, S., & Ryu, G. (2020). A Study on the Restaurant Recommendation Service App Based on AI Chatbot Using Personalization Information. *International Journal of Advanced Culture Technology*, 8, 263–270.  
<https://doi.org/10.17703/IJACT.2020.8.4.263>
- Kleyman Nudel, S. (2009). La importancia del servicio al cliente. *Expansion.Mx*, 1–1.  
<https://expansion.mx/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>
- Koepsell, D., & Ruiz de Chávez, M. (2015). *Ética de la Investigación*.  
[https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Etica\\_de\\_la\\_Investigacion\\_e\\_Integridad\\_Cientificarustica-D.pdf](https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Etica_de_la_Investigacion_e_Integridad_Cientificarustica-D.pdf)
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia* (P. Education (ed.); Octava edi).
- Lee, L., Lee, M. J., & Dewald, B. (2016). Measuring the customers' perception of tangible service quality in the restaurant industry: An emphasis on the upscale dining segment. *Journal of Foodservice Business Research*, 19(1), 21–38.  
<https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1129216>
- Limaj, E., Bernroider, E. W. N., & Choudrie, J. (2016). The impact of social information system governance, utilization, and capabilities on absorptive capacity and innovation: A case of Austrian SMEs. *Information & Management*, 53(3), 380–397. <https://doi.org/10.1016/J.IM.2015.12.003>

- Magd, H., Ansari, M., & Negi, S. (2021). *The Relationship between TQM, Knowledge Management, and Innovation: A Framework to Achieve Organizational Excellence in Service Industry*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c65f8cab-bc08-44f3-b663-56f71aec3944%40redis>
- Méndez Martínez, C., Alonso, M., & Sepúlveda, R. (2012). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios Introducción al análisis factorial exploratorio. *Rev. Colomb. Psiquiat*, 41(1).
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48, 1–22. <https://doi.org/10.35426/IAV48N123.06>
- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://doi.org/10.31876/RCS.V22I2.24863>
- Moro, S., Lopes, R. J., Esmerado, J., & Botelho, M. (2020). Service quality in airport hotel chains through the lens of online reviewers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, 102193. <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2020.102193>
- Munyao, M. M. (2017). *Total Quality Management for User Satisfaction in Library Operations and Services With Reference to Usiu-africa Library*. <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/102534>
- Oblitas Salinas, H. E. (2014). Los Sistemas de Gestión de Calidad . In *Universidad San Ignacio de Loyola* . [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1702/1/2014\\_Oblitas\\_Sistema-gestion-calidad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1702/1/2014_Oblitas_Sistema-gestion-calidad.pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* , 64(Numero 1), 12–40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)

- Perez Leon, H. S. (2018). Evaluación de la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente según modelo servqual del servicio de delivery en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Huaraz, 2016. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4894>
- Ramanujam, R., & Roberts, K. H. (2018). *Organizing for Reliability: A Guide for Research and Practice*.  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE2ODI1MDNfX0FO0?sid=314c63c3-a9a6-4032-8dd6-72a7914fae6c@redis&vid=2&format=EB&rid=1>
- Reichheld, F. (2003). The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>
- Reimundo Cangahuamin, M. L. (2019). *Influencia de la gestión de la calidad total en la satisfacción y lealtad d...: Discovery Service para Universidad Cesar Vallejo* [Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE].  
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/21821>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de Términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Manual para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4>. Manual amigable de la NT de Calidad.pdf
- Teece, D. J. (2016). Dynamic capabilities and entrepreneurial management in large organizations: Toward a theory of the (entrepreneurial) firm. *Undefined*, 86, 202–216. <https://doi.org/10.1016/J.EUROECOREV.2015.11.006>
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. San Marcos. <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>

- Vega Cuba, G. L. (2017). Gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de los cajeros automáticos del Banco de la Nación en el año 2015. *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2086344>
- Veliz Llaguenta, V. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas*.
- Villanueva, J. D. B. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Gestión En El Tercer Milenio*, 9(18), 73–81. <https://doi.org/10.15381/gtm.v9i18.9227>
- Vy, P. D., & Tam, P. T. (2021). Testing the reliability of the banking service quality: A case study of commercial banks in Vietnam. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(2), 1–10. <https://doi.org/10.17051/ILKONLINE.2021.05.455>
- Wu, P.-H., Huang, C.-Y., & Chou, C.-K. (2014). *Service expectation, perceived service quality and customer satisfaction*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=60a15e67-ecf4-4ba1-8e73-7bf15a31255d%40redis>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. 514.
- Ziyad, A., Zia-Ur-Rehman, Batool, Z., & Khan, A. H. (2020). *Influence of service excellence on consumer satisfaction of ridesharing industry*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=31e85134-a847-4a7b-a017-b8d9a9258c4a%40redis>

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

#### Gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>			
¿En qué medida la gestión de calidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?	Determinar en qué medida la gestión de calidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021	La gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021	GESTION DE CALIDAD	Empatía Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Elementos tangibles	<b>TIPO DE ESTUDIO</b> El tipo de estudio a realizar es descriptivo-causal.  <b>DISEÑO DE ESTUDIO</b> El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.  <b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> Se utilizará el muestreo probabilístico.  <b>TAMAÑO DE MUESTRA</b> 370 usuarios  <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario que es de elaboración propia.
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>			
¿En qué medida la empatía influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?	Determinar en qué medida la empatía influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021	La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021			
¿En qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?	Determinar en qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021	La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Expectativa Percepción	
¿En qué medida la seguridad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?	Determinar en qué medida la seguridad influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021	La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021			
¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?	Determinar en qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021	La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021			
¿En qué medida los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021?	Determinar en qué medida los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021	Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021			

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

Gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTION DE LA CALIDAD</b>	La gestión de calidad es la formación de una estructura organizativa de la empresa, en el que los procedimientos, procesos y recursos se unifican con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes. (Oblitas, 2014)	El modelo SERVQUAL es una propuesta de la escuela americana en donde se vinculan elementos que permiten medir la calidad del servicio como la comunicación, las necesidades personales de los usuarios, experiencias previas y comunicaciones externas. Se encuentra conformado por 5 dimensiones: Empatía, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, elementos tangibles. (Parasuraman et al., 1988)	Empatía	Atención individualizada	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Horarios de atención	
				Atención personalizada del trabajador	
				Preocupación por los usuarios	
				Comprensión de necesidades	
			Fiabilidad	Cumplen lo prometido	
				Resolución de problemas	
				Realización del servicio	
				Tiempo de servicio	
			Seguridad	Servicio optimo	
				Comportamiento confiable	
				Seguridad del servicio	
				Amabilidad	
			Capacidad de respuesta	Conocimiento de las labores	
				Comunicación	
				Servicio rápido	
Disposición de ayuda					
Elementos tangibles	Resolución de conflictos				
	Equipos modernos				
	Instalaciones atractivas				
	Apariencia de empleados				
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	La satisfacción del usuario depende del nivel del estado y el ánimo que tenga una persona al obtener el resultado de comparar la percepción y las expectativas con un producto o servicio. (Kotler, 2001)	La satisfacción ciudadana es la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019)	Expectativa	Elementos materiales	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Trato profesional durante la atención	
				Información	
				Tiempo	
				Resultado de la gestión	
			Percepción	Accesibilidad	
				Confianza	
				Servicios de la institución	
				Atención de los colaboradores	

## Anexo 3 Instrumento

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Betzy Melissa Laos Cruz, estudiante de postgrado de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

#### Instrucciones

Lea detenidamente los ítems y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente, considerando la siguiente escala:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

Nº	DIMENSIONES / ítems	S	CS	AV	CN	N
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Recibo atención individualizada por parte de los trabajadores.					
2	El área de pasaporte ofrece horarios convenientes para todos los usuarios.					
3	Los trabajadores del área de pasaportes brindan atención personalizada hacia los usuarios.					
4	Los trabajadores del área de pasaporte se preocupan por el bienestar del usuario.					
5	Los trabajadores del área de pasaporte comprenden las necesidades específicas del usuario.					
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>					
6	Los trabajadores del área de pasaporte cumplen cuando prometen realizar alguna actividad.					
7	Los trabajadores del área de pasaporte muestran interés en resolver los problemas que se presentan.					
8	Los trabajadores del área de pasaporte han realizado un buen servicio.					
9	El tiempo de servicio empleado fue el idóneo.					
10	Los trabajadores del área de pasaporte brindan un servicio óptimo.					
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>					
11	El comportamiento de los trabajadores de migraciones transmite confianza.					
12	Se siente segura con el servicio dado en el área de pasaporte.					
13	Los trabajadores del área de pasaporte han realizado sus labores con amabilidad.					
14	Los trabajadores del área de pasaporte tienen conocimiento de las labores que realizan.					
	<b>DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
15	Los trabajadores del área de pasaporte indican el tiempo en el que terminará el servicio.					
16	Los trabajadores del área de pasaporte ofrecen un servicio rápido.					
17	Los trabajadores del área de pasaporte están dispuestos a ayudar.					
18	Los trabajadores del área de pasaporte responden correctamente a las preguntas que se les realiza.					

	<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>19</b>	Los equipos que cuenta el área de pasaporte son modernos o de apariencia moderna.					
<b>20</b>	Las instalaciones físicas del área de pasaporte tienen apariencia moderna.					
<b>21</b>	Los trabajadores del área de pasaporte tienen apariencia pulcra.					
<b>22</b>	Los materiales relacionados al servicio son visualmente atractivos.					
	<b>DIMENSIÓN 6: EXPECTATIVA</b>					
<b>23</b>	Considero que existe una atención profesional por parte de los trabajadores.					
<b>24</b>	Considero que el área cuenta con personal preparado para dar un buen servicio.					
<b>25</b>	Se me brinda información en tiempo real del estado de mi trámite.					
<b>26</b>	Recibo información completa y sin errores por parte de los trabajadores.					
<b>27</b>	La atención fue dada en el menor tiempo posible.					
<b>28</b>	El tiempo de espera para ser atendido es óptimo.					
<b>29</b>	Cuentan con documentos y formularios sencillos para llenar.					
<b>30</b>	Existen más canales de atención dentro del área para absolver mis dudas.					
<b>31</b>	Existe transparencia en la gestión del trámite.					
	<b>DIMENSIÓN 7: PERCEPCIÓN</b>					
<b>32</b>	Estoy satisfecho(a) con el servicio brindado por el área de pasaporte.					
<b>33</b>	Estoy satisfecho(a) por la atención brindada por los trabajadores del área de pasaporte.					

## Anexo 4 Certificado de validez de contenido del instrumento que la Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario

N°	DIMENSIÓN 1 / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	X	N	M	D	X	N	M	D	X	N	
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA</b>													
1	Recibo atención individualizada en el área de pasaporte.				X				X				X	
2	El área de pasaporte de Migraciones del aeropuerto cuenta con horario de atención extendido de 24 horas.				X				X				X	
3	Los trabajadores del área de pasaportes de Migraciones brindan atención personalizada hacia los usuarios.				X				X				X	
4	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones se preocupan por el bienestar del usuario.				X				X				X	
5	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones comprenden las necesidades del usuario.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>													
6	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones cumplen cuando prometen realizar alguna actividad.				X				X				X	
7	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones muestran interés en resolver los problemas que se presentan.				X				X				X	
8	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones realizan su trabajo.				X				X				X	
9	El tiempo de servicio empleado fue el idóneo.				X				X				X	
10	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones brindan un servicio óptimo.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>													
11	El comportamiento de los trabajadores de migraciones transmite confianza.				X				X				X	
12	Se siente segura con el servicio dado en el área de pasaporte de Migraciones.				X				X				X	
13	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones han realizado sus labores con amabilidad.				X				X				X	
14	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones tienen conocimiento de las labores que realizan.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>													
15	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones indican el tiempo en el que terminará el servicio.				X				X				X	
16	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones ofrecen un servicio rápido.				X				X				X	
17	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones están dispuestos a ayudar.				X				X				X	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Ninguna observación

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ORIZANO CARRANZA LUIS ARMANDO    DNI: 40462759

Especialidad del validador: MG. EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

15 de 11 del 2021

<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.  
Especialidad

N°	DIMENSIÓN 1 / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	X	N/A	M	D	X	N/A	M	D	X	N/A	
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA</b>													
1	Recibo atención individualizada en el área de pasaporte.				X				X				X	
2	El área de pasaporte de Migraciones del aeropuerto cuenta con horario de atención extendido de 24 horas.				X				X				X	
3	Los trabajadores del área de pasaportes de Migraciones brindan atención personalizada hacia los usuarios.				X				X				X	
4	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones se preocupan por el bienestar del usuario.				X				X				X	
5	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones comprenden las necesidades del usuario.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>													
6	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones cumplen cuando prometen realizar alguna actividad.				X				X				X	
7	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones muestran interés en resolver los problemas que se presentan.				X				X				X	
8	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones realizan su trabajo.				X				X				X	
9	El tiempo de servicio empleado fue el idóneo.				X				X				X	
10	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones brindan un servicio óptimo.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>													
11	El comportamiento de los trabajadores de migraciones transmite confianza.				X				X				X	
12	Se siente segura con el servicio dado en el área de pasaporte de Migraciones.				X				X				X	
13	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones han realizado sus labores con amabilidad.				X				X				X	
14	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones tienen conocimiento de las labores que realizan.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>													
15	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones indican el tiempo en el que terminará el servicio.				X				X				X	
16	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones ofrecen un servicio rápido.				X				X				X	
17	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones están dispuestos a ayudar.				X				X				X	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MARTINEZ URBINA CARMELA SOLEDAD    DNI: 09919054

Especialidad del validador: MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

15 de NOVIEMBRE del 2021

<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.  
Especialidad

N°	DIMENSIÓN 1 / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	X	N/A	M	D	X	N/A	M	D	X	N/A	
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA</b>													
1	Recibo atención individualizada en el área de pasaporte.				X				X				X	
2	El área de pasaporte de Migraciones del aeropuerto cuenta con horario de atención extendido de 24 horas.				X				X				X	
3	Los trabajadores del área de pasaportes de Migraciones brindan atención personalizada hacia los usuarios.				X				X				X	
4	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones se preocupan por el bienestar del usuario.				X				X				X	
5	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones comprenden las necesidades del usuario.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>													
6	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones cumplen cuando prometen realizar alguna actividad.				X				X				X	
7	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones muestran interés en resolver los problemas que se presentan.				X				X				X	
8	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones realizan su trabajo.				X				X				X	
9	El tiempo de servicio empleado fue el idóneo.				X				X				X	
10	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones brindan un servicio óptimo.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>													
11	El comportamiento de los trabajadores de migraciones transmite confianza.				X				X				X	
12	Se siente segura con el servicio dado en el área de pasaporte de Migraciones.				X				X				X	
13	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones han realizado sus labores con amabilidad.				X				X				X	
14	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones tienen conocimiento de las labores que realizan.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>													
15	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones indican el tiempo en el que terminará el servicio.				X				X				X	
16	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones ofrecen un servicio rápido.				X				X				X	
17	Los trabajadores del área de pasaporte de Migraciones están dispuestos a ayudar.				X				X				X	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra DORIS GUADALUPE MEDINA VILLANUEVA    DNI: 25631314

Especialidad del validador: Doctora en Educación en la Mención Administración de la Educación

La Molina, 15 de noviembre del 2021

<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.

Especialidad